

Travail faisable et maniable dans le secteur des titres- services : Étude sur le bien- être des travailleurs titres- services

Rapport final | 25 mai 2018

À la demande du :

Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services
Avenue du Port 86C boîte 302
1000 Bruxelles

Kathy Goffin
Tess Schooreel
Daphné Valsamis

IDEA Consult SA
Rue Joseph II, 40
B – 1000 Bruxelles

Tél. : +32 2 282 17 10
info@ideaconsult.be
www.ideaconsult.be





Sommaire

1/	Introduction	3
1.1	Contexte et objectifs de l'étude	3
1.2	Structure du rapport	7
2/	Méthodologie de l'étude	8
2.1	Notre cadre d'analyse pour l'étude du bien-être des aides-ménagèr(e)s	8
2.2	Méthodes appliquées dans cette étude	10
3/	Profil des aides-ménagèr(e)s	14
4/	La satisfaction des aides-ménagèr(e)s concernant leur emploi	18
5/	Caractéristiques du travail d'aide-ménagèr(e)	21
6/	L'encadrement proposé par les entreprises de titres-services	44
6.1	Le soutien proposé aux travailleurs dans les titres-services	44
6.2	La formation proposée aux travailleurs dans les titres-services	49
7/	La santé des aides-ménagèr(e)s	53
7.1	L'absentéisme pour cause de maladie dans le secteur	54
7.2	Les accidents du travail dans le secteur	56
7.3	La santé mentale des aides-ménagèr(e)s	58
7.4	La santé physique des aides-ménagèr(e)s	61
7.5	La santé médicale des aides-ménagèr(e)s	64
8/	La faisabilité de l'emploi jusqu'à la retraite	67
9/	Conclusions	70
10/	Les solutions pratiques pour les problèmes causés	75



1/ Introduction

1.1 Contexte et objectifs de l'étude

Le système des titres-services en bref : une mesure pour l'emploi au fonctionnement triangulaire

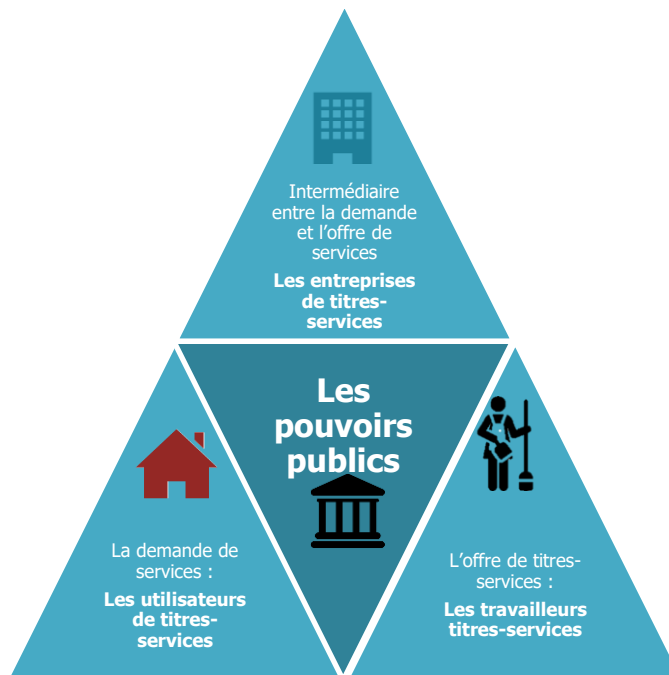
Le système des titres-services, instauré par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, est une mesure pour l'emploi qui poursuit trois objectifs :

- ▶ Augmenter le taux d'emploi au sein de groupes cibles écartés du marché de l'emploi (travailleurs peu qualifiés) ;
- ▶ Réduire les activités dans le circuit au noir ou gris (économie informelle) ;
- ▶ Améliorer l'équilibre entre travail et vie privée pour les familles.

A l'origine, le système des titres-services était une initiative du gouvernement fédéral, lancée en 2004. Depuis le 1^{er} juillet 2014, la gestion du système des titres-services est devenue une compétence régionale dans le cadre de la sixième réforme de l'État.

Comme le montre la figure ci-dessous, le système belge des titres-services est triangulaire.

Figure 1: Le système triangulaire des titres-services



Source : IDEA Consult

Le système se compose des acteurs essentiels suivants :

- ▶ **Les pouvoirs publics** : les autorités régionales occupent une place centrale dans le système belge des titres-services. Elles sont chargées de déterminer le cadre réglementaire et les principaux paramètres du système (par ex. les clauses obligatoires d'un contrat de titres-services). Depuis la régionalisation, les différentes autorités régionales ont apporté plusieurs modifications au régime des titres-services de sorte que d'importants aspects réglementaires du système varient entre les régions. Quelques exemples de modifications importantes qui sont déjà d'application :



- L'obligation pour les entreprises de titres-services de recruter 60% des travailleurs nouvellement engagés dans le groupe des chômeurs complets indemnisés et des bénéficiaires d'un revenu d'intégration a été supprimée en Flandre. En revanche, Bruxelles et la Wallonie ont conservé cette règle, mais les deux Régions ont fixé de nouvelles conditions pour son application (la règle des 60 % vaut désormais pour chaque année et non plus chaque semestre).
 - L'accord social conclu entre les partenaires sociaux le 07/05/2014 prévoit un **trajet de formation obligatoire** de 9 à 18 heures pour les travailleurs nouvellement engagés dans le secteur des titres-services.
 - En Wallonie, depuis le 30/12/2016, une **obligation de formation** de 9h par ETP est prévue. A partir de 2020, le Forem pourra retenir 5€ par titre auprès des entreprises qui n'ont pas respecté cette disposition régionale pour l'année précédente. Les modalités précises concernant cette mesure sont encore à déterminer.
 - Toujours en Wallonie, la moyenne de la **durée hebdomadaire de travail** de l'ensemble des travailleurs engagés dans les liens d'un contrat de travail titres-services devra atteindre au moins 19 heures à partir de 2019. Les modalités précises concernant cette mesure sont encore à déterminer.
 - Les autorités bruxelloises et wallonnes ont décidé de réduire la **déduction fiscale** appliquée au système afin de limiter son coût budgétaire. En 2015, la Wallonie a ainsi réduit la déduction fiscale de 30 % à 10 % par titre-service. En 2016, la Région bruxelloise a suivi en ramenant la déduction à 15 %. Jusqu'à présent, la Flandre a maintenu la déduction fiscale à 30 %.
- ▶ **Les utilisateurs de titres-services** : ou les ménages, sont les particuliers qui sont demandeurs des services. Un utilisateur peut commander 500 titres-services par année civile, les 400 premiers au prix de 9 € et les 100 derniers au prix de 10 €. Les sommes payées donnent droit à une réduction d'impôt (plafonnée). Ces services comprennent :
- **Des prestations effectuées au domicile de l'utilisateur** : nettoyage du domicile, y compris les vitres, lessive et repassage, travaux de couture occasionnels, préparation de repas ;
 - **Des activités menées en dehors du domicile de l'utilisateur** : faire les courses pour répondre aux besoins quotidiens de l'utilisateur, accompagner le transport de personnes à mobilité réduite.
- ▶ **Les travailleurs titres-services** : ou aides-ménagèr(e)s, ¹ sont affectés à un utilisateur pour lequel ils/elles effectuent les prestations convenues. Pour chaque heure prestée, l'utilisateur remet un titre-service au travailleur, qu'il remet à son tour à l'entreprise de titres-services. Toutefois, la rémunération du travailleur est fixée par contrat et elle n'est pas liée au nombre de titres-services.
- ▶ **Les entreprises de titres-services** : enfin, les entreprises de titres-services servent d'intermédiaires entre la demande et l'offre d'aides-ménagèr(e)s. Cette relation triangulaire est une caractéristique importante et unique du système belge par rapport à des systèmes similaires en Europe. Les entreprises de titres-services jouent un rôle crucial, notamment dans l'organisation des services, l'encadrement et l'accompagnement des aides-ménagèr(e)s, la gestion des problèmes, etc.

Le secteur des titres-services : un environnement de travail spécifique

Nous analysons les caractéristiques spécifiques d'un emploi titres-services avec plus de détail dans la suite de ce rapport, mais nous fournissons ci-dessous quelques caractéristiques de ce secteur afin de le contextualiser :

- ▶ **Faible barrière à l'entrée** : le secteur a pour objectif de mettre à l'emploi des groupes cibles et est donc caractérisé par de faibles barrières à l'entrée.
- ▶ **Secteur jeune et en croissance forte** : le dispositif n'existe que depuis 15 ans et a connu une forte croissance depuis son lancement.

¹ Dans le reste de la présente étude, il sera surtout question d'aides-ménagèr(e)s.



- ▶ **Environnement de travail variable** : les travailleurs titres-services sont au travail au domicile de leur client même – à moins qu'ils soient au travail dans une centrale de repassage – et sont donc confrontés à des environnements de travail variables (autre lieu de travail, produits/matériel, clients, attentes).

Les autres caractéristiques de l'emploi sont décrites avec plus de détail dans la suite de ce rapport.



Nécessité d'analyser la faisabilité d'un emploi dans les titres-services

En 2016, le secteur des titres-services comptait plus de 1 million d'utilisateurs (c.-à-d. 22 % des ménages), 140 171 aides-ménagèr(e)s (c.-à-d. 4 % de l'emploi) et 1810 entreprises de titres-services. Les travailleurs titres-services répondent à un besoin important de la société et offrent un emploi à des personnes peu qualifiées.

Le secteur est pourtant confronté à plusieurs défis de taille : notamment le nombre élevé de malades de longue durée et la difficulté de trouver de nouvelles aides-ménagèr(e)s (surtout en Flandre).

Le 21 avril 2016, les partenaires sociaux ont conclu un accord sectoriel pour la CP 322.01 (i.e. sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité ; sous-commission paritaire pour les titres-services). Cet accord prévoyait la création d'un **Fonds de soutenabilité** visant à améliorer la faisabilité du travail dans le secteur des titres-services. Un budget de 2,5 millions d'euros avait été réservé à cette fin pour une période de 2 ans. En 2017 et 2018, des actions seront entreprises pour rendre les emplois faisables dans le secteur des titres-services. Les actions sont menées autour des thèmes suivants :

- ▶ Coaching des aides-ménagèr(e)s ;
- ▶ Analyse du bien-être ;
- ▶ Campagne auprès du grand public ;
- ▶ Sensibilisation et formation au sein d'entreprises de titres-services agréées et primes d'encouragement sectorielles.

Le présent rapport vise **l'analyse du bien-être** des aides-ménagèr(e)s relevant de la CP 322.01 à la demande du Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services. Le Fonds de Formation Sectoriel a été créé en 2009 par les partenaires sociaux et se veut au service de tous les employeurs et travailleurs relevant de la commission paritaire 322.01. Le Fonds de Formation contribue à la mise au point d'une politique de formation pour tous les travailleurs et toutes les entreprises du secteur, en développant, en coordonnant et en faisant connaître des initiatives de formation.

La présente étude poursuit **trois objectifs spécifiques** :

- ▶ Dresser un **inventaire des difficultés** qui sont spécifiques à la profession, tant sur le plan psychologique que physique et médical ;
- ▶ Réfléchir aux **conséquences** de la très grande flexibilité du secteur sur la situation des travailleurs **à long terme** (notamment en ce qui concerne leurs droits à la pension) ;
- ▶ Proposer des **solutions pragmatiques** aux problèmes soulevés, faciles à mettre en œuvre par les entreprises du secteur.



1.2 Structure du rapport

Les questions d'étude précitées trouvent une réponse dans le présent rapport. Pour ce faire, le rapport adopte la structure suivante :

- ▶ Le chapitre suivant, le chapitre 2, décrit brièvement la [méthodologie](#) de cette étude. Nous y présentons de manière plus détaillée le contenu de notre cadre d'analyse ainsi que les méthodes utilisées pour répondre aux questions de l'étude.
- ▶ Le chapitre 3 commence par la description du [profil des aides-ménagèr\(e\)s](#).
- ▶ En guise d'introduction aux résultats de la présente étude, le chapitre 4 analyse la [satisfaction des aides-ménagèr\(e\)s](#) sur la base des résultats de l'enquête menée auprès d'aides-ménagèr(e)s. Un exercice qui permet de mettre immédiatement en lumière les points forts et les faiblesses du travail dans les titres-services.
- ▶ Le chapitre 5 décrit les [caractéristiques principales](#) du travail d'aide-ménagèr(e) à l'aide des résultats de l'enquête menée auprès de ces professionnel(le)s, mais aussi des informations collectées pendant les groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s.
- ▶ Dans le chapitre 6, nous présentons dans le détail [l'encadrement et la formation](#) proposés par les entreprises de titres-services à leurs aides-ménagèr(e)s. Pour ce faire, nous nous basons également sur les résultats de l'enquête et les groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s.
- ▶ Le chapitre 7 décrit [l'état de santé des aides-ménagèr\(e\)s](#), en particulier au moyen des résultats de l'enquête. À cet égard, nous nous intéressons tant à l'absentéisme des aides-ménagèr(e)s pour maladie qu'à leur santé psychologique, physique et médicale. Par ailleurs, en croisant diverses données, nous tentons d'expliquer les résultats portant sur l'état de santé des aides-ménagèr(e)s.
- ▶ Le chapitre 8 traite de [la faisabilité d'un travail dans les titres-services](#) jusqu'à l'âge de la retraite, en nous basant sur l'avis des aides-ménagèr(e)s, recueilli tant dans l'enquête qu'au sein des groupes de discussion. Nous tentons également de trouver une explication en procédant à divers croisements de données.
- ▶ Enfin, le chapitre 9 livre les [conclusions](#) de l'étude et le chapitre 10 propose des [solutions axées sur la pratique](#).



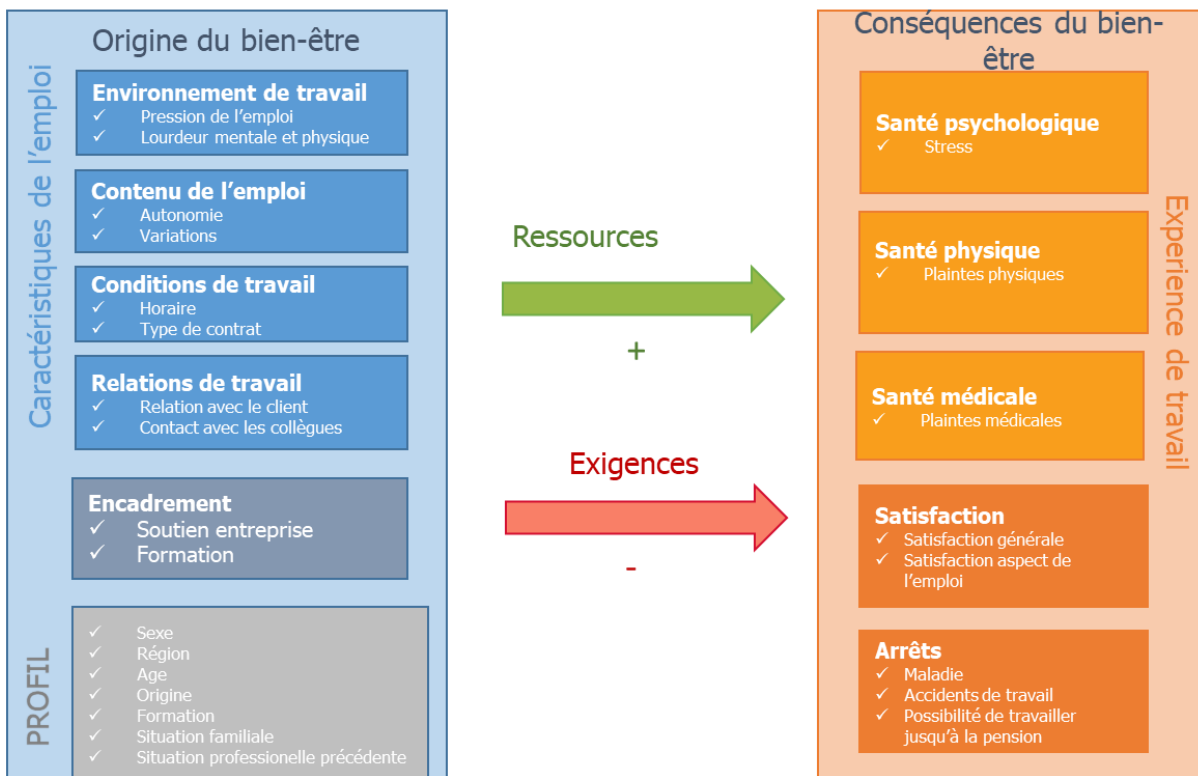
2/ Méthodologie de l'étude

Dans ce chapitre, nous décrivons brièvement la méthodologie de cette étude. Pour ce faire, nous détaillerons le contenu de notre cadre d'analyse ainsi que les méthodes employées pour répondre aux questions de l'étude.

2.1 Notre cadre d'analyse pour l'étude du bien-être des aides-ménagèr(e)s

Le bien-être est un « concept parapluie » qui recouvre un certain nombre de phénomènes divers comme l'état de santé psychologique et médical du travailleur et la sécurité physique sur le lieu de travail. Dans une étude sur le bien-être au travail, il est important de distinguer les caractéristiques du travail et leurs conséquences pour les travailleurs. Les caractéristiques du travail sont les éléments qui composent la fonction exercée par le travailleur et elles doivent être déterminées objectivement. Ces caractéristiques du travail entraînent des effets sur la santé du travailleur. Ces facteurs sont résumés dans le cadre d'analyse ci-dessous, qui sera utilisé pour mener la présente étude².

Figure 2 : Cadre d'analyse de la présente étude



Source : IDEA Consult sur la base de la littérature



Les 4 C « contexte de travail, contenu du travail, conditions de travail et contacts au travail » comme cadre de référence pour les causes du bien-être des aides-ménagèr(e)s

Les caractéristiques du travail peuvent être positives ou négatives et elles peuvent donc être vécues comme un plaisir ou une charge par les travailleurs. Cette distinction a été développée dans la littérature par le Job Demands Resources Model (Bakker & Demerouti, 2007) dans lequel les caractéristiques du travail sont vues comme des ressources professionnelles et/ou des exigences professionnelles par les travailleurs. La littérature consacrée aux caractéristiques du travail distingue 4 aspects désignés comme les 4 C : le contexte de travail, le contenu du travail, les conditions de travail et les contacts au travail. Ils servent également de cadre de référence pour cette étude. Les 4 C sont décrits comme suit :

- ▶ **L'environnement de travail** décrit les conditions dans lesquelles le travail est exécuté. Il est surtout question de la charge mentale et physique pour les travailleurs, mais aussi de la pression au travail.
- ▶ Le **contenu du travail** concerne les tâches qui sont exécutées, en particulier la manière dont elles sont organisées : l'autonomie et la variété dans le travail.
- ▶ Les **conditions de travail** désignent les conventions définies dans le contrat de travail, comme le type de contrat et le nombre d'heures de travail.
- ▶ Les **contacts de travail** sont les relations au sein de l'entreprise (avec les clients et les collègues, par exemple).

En plus de ces caractéristiques du travail, le bien-être des travailleurs est également influencé par **l'encadrement** dont ils bénéficient, à savoir l'accompagnement, les systèmes de feed-back, la formation et le développement.

Enfin, nous tenons aussi compte du **profil** des aides-ménagèr(e)s. Pour étudier les aspects du bien-être au sein de l'emploi, il est essentiel de comparer les résultats d'après le profil personnel des aides-ménagèr(e)s avec des critères tels que le sexe, l'âge, la situation familiale et le niveau de formation.

Nous étudions le bien-être des travailleurs à l'aide de plusieurs indicateurs :

- ▶ **La santé psychologique** : le stress mental au travail ;
- ▶ **La santé physique** : les plaintes physiques (par exemple, maux de dos et douleurs articulaires) ;
- ▶ **La santé médicale** : les plaintes médicales (par exemple, problèmes aux voies respiratoires) ;
- ▶ **La satisfaction** : tant la satisfaction générale au travail que la satisfaction au sujet de divers aspects du travail ;
- ▶ **L'absentéisme** : l'absentéisme pour maladie ou accident du travail et faisabilité du travail jusqu'à la retraite.

Ce cadre d'analyse a été utilisé pour établir le questionnaire destiné à l'enquête menée auprès des aides-ménagèr(e)s ainsi que la liste des thèmes à aborder dans les groupes de discussion.



2.2 Méthodes appliquées dans cette étude

Afin de répondre aux questions posées dans cette étude, nous avons appliqué les méthodes suivantes :

- ▶ Une enquête à grande échelle auprès des aides-ménagèr(e)s
- ▶ Des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s
- ▶ Un atelier avec des experts

Ces méthodes sont expliquées plus en détail ci-dessous.

Une enquête à grande échelle auprès des aides-ménagèr(e)s

Une enquête a été menée auprès d'un échantillon représentatif d'aides-ménagèr(e)s dans toute la Belgique. Une enquête permet de collecter des informations auprès d'un grand groupe de travailleurs et d'en tirer ainsi des conclusions représentatives. Nous avons choisi de diffuser l'enquête tant en ligne que par écrit.

Les aides-ménagèr(e)s ont été contacté(e)s via leur entreprise de titres-services. Nous avons opté pour une distribution via les entreprises parce que les aides-ménagèr(e)s elles-mêmes sont difficiles à atteindre (tous/toutes ne possèdent pas une adresse électronique et leurs coordonnées personnelles sont difficiles à obtenir). En échange de leur participation à l'étude, les entreprises de titres-services ont reçu un rapport établi sur mesure, avec un aperçu des résultats de l'enquête pour leur personnel.³

Au total, 36 entreprises relevant de la CP 322.01 ont participé à l'enquête. Nous avons ainsi pu atteindre des entreprises de régions, tailles et types distincts. Les entreprises pouvaient décider elles-mêmes les canaux utilisés pour proposer l'enquête, en fonction de leur façon de communiquer avec leurs travailleurs. Les entreprises ont reçu toutes les instructions nécessaires pour la distribution sous la forme d'une courte note technique. Afin de garantir l'anonymat des aides-ménagèr(e)s, aucune donnée personnelle n'a été associée aux réponses. De plus, les aides-ménagèr(e)s pouvaient compléter cette enquête par écrit et renvoyer gratuitement leurs réponses elles-mêmes. Pour ce faire, ils/elles recevaient une enveloppe préaffranchie.

Sur les 36 entreprises, 16 ont choisi de diffuser l'enquête en ligne, 5 ont préféré le faire par écrit et 15 ont décidé de la diffuser tant en ligne que par écrit. Le questionnaire de l'enquête a été établi en étroite collaboration avec les membres du groupe de suivi et il était disponible en néerlandais et en français. Les thèmes suivants ont été abordés :

- ▶ Caractéristiques du profil
- ▶ Le contenu du travail en tant qu'aide-ménagèr(e)
- ▶ L'expérience du travail en tant qu'aide-ménagèr(e)
- ▶ Le soutien obtenu et l'encadrement
- ▶ Le bien-être au travail
- ▶ Les formations suivies et nécessaires
- ▶ La satisfaction par rapport au travail d'aide-ménagèr(e)

L'enquête en ligne a été ouverte du 30 novembre 2017 au 9 janvier 2018. L'enquête papier a été remise aux entreprises au plus tard le 8 décembre 2017 et se déroulait jusqu'au 9 janvier 2018 également. Le 18 décembre 2017 et le 4 janvier 2018, les entreprises ont reçu un rappel concernant l'enquête, qui les informait du nombre de réponses reçues entre-temps de leurs aides-ménagèr(e)s.

La participation totale est de 3.896 aides-ménagèr(e)s au sein de 33 entreprises, dont 2956 questionnaires complétés en ligne et 940 complétés par écrit. Le tableau ci-dessous montre la répartition des participants selon la région, le sexe, l'âge et l'origine (dans ce rapport l'origine belge est définie comme étant né en Belgique et l'origine non belge comme n'étant pas né en Belgique). Si nous comparons ces données avec l'ensemble de la population des aides-ménagèr(e)s belges, il s'avère que l'échantillon est représentatif pour le sexe et l'origine. Pour la région,

³ Ce rapport préserve l'anonymat des travailleurs titres-services et il n'a été établi que si le nombre de participants issus de l'entreprise était suffisant (c.-à-d. un minimum de 20 participants).



nous observons une surreprésentation des aides-ménagèr(e)s flamandes et une sous-représentation des aides-ménagèr(e)s bruxelloises et wallonnes. L'ensemble de résultats de l'enquête sont cependant croisés par région, de sorte que la sous-représentation bruxelloise et wallonne ne pose pas de problème pour l'interprétation des résultats de l'enquête. Concernant l'âge, il y a une surreprésentation des aides-ménagèr(e)s plus âgées (50+).

Tableau 1: Profil des aides-ménagèr(e)s (dans l'enquête) par région

		Répartition de l'ensemble de la population d'aides-ménagèr(e)s ⁴	Répartition de l'échantillon
Région	Bruxelles	14 %	6 %
	Flandre	61 %	77 %
	Wallonie	25 %	17 %
Sexe	Homme	3 %	2 %
	Femme	97 %	98 %
Âge	<30	19 %	15 %
	30-39	28 %	27 %
	40-49	30 %	28 %
	>= 50	23 %	30 %
Origine ⁵	Belge	72 %	76 %
	Non belge	28 %	24 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s et données de l'ONEM (2015)

Les résultats de l'enquête sont analysés dans le présent rapport selon des méthodes approuvées scientifiquement. Lorsque c'est possible, ces résultats sont comparés aux résultats d'autres enquêtes, par exemple issues du « Vlaamse werkbaarheidsmonitor ». Les comparaisons ne sont toutefois pas toujours permises en raison de différences dans les questions et la méthodologie employée.

Des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

Pour affiner les résultats de l'enquête, nous avons aussi organisé deux groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s. Un groupe de discussion désigne une discussion ouverte au sein d'un petit groupe, accompagné par un modérateur. Les questions posées sont principalement ouvertes de sorte que les participants ont le loisir de formuler leur propre réponse. Le mot « discussion » implique que les participants peuvent réagir à leurs interventions respectives. La discussion remplit une fonction importante : l'interaction entre les membres du groupe contribue en effet à dégager des idées plus approfondies. Grâce à un groupe de discussion, un chercheur découvre ce que les intervenants pensent d'un sujet précis, quels mots ils utilisent pour en parler et quels aspects sont importants à leurs yeux.

A la fin de l'enquête, les aides-ménagèr(e)s étaient informé(e)s de l'organisation des groupes de discussion. Celles qui étaient intéressées pouvaient laisser leur numéro de GSM. Pour chaque groupe linguistique, une dizaine d'aides-ménagèr(e)s ont été sélectionné(e)s en veillant à une représentation suffisante de la région, du sexe, de l'âge, de l'origine, de l'ancienneté et des entreprises. Les thèmes des groupes de discussion ont été convenus avec le donneur d'ordre et permettaient de pousser plus loin les résultats de l'enquête. Il s'agissait plus spécifiquement de sonder des exemples concrets d'aspects positifs et négatifs et les raisons principales permettant de les expliquer, mais

⁴ Les données de la population selon la région sont basées sur des données de 2015 de l'ONEM tandis que les données relatives à la population selon le sexe, l'âge et l'origine sont basées sur des données de 2013 de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale.

⁵ Dans ce rapport l'origine belge est définie comme étant né en Belgique et l'origine non belge comme n'étant pas né en Belgique. Les données de l'ONEM se basent sur la nationalité.



aussi l'utilité de l'encadrement et les mesures existantes dont les aides-ménagèr(e)s disposent déjà, ainsi que les solutions possibles aux problèmes évoqués.

Deux groupes de discussion de 3 heures ont été organisés avec 19 aides-ménagèr(e)s au total :

- ▶ Un groupe de discussion francophone avec 9 aides-ménagèr(e)s s'est déroulé le 28 février 2018 ;
- ▶ Un groupe de discussion néerlandophone avec 10 aides-ménagèr(e)s s'est déroulé le 8 mars 2018.

La plupart des citations figurant dans le présent rapport sont extraites des groupes de discussion. De plus, l'information a largement alimenté l'élaboration de solutions axées sur la pratique.

Un atelier avec des experts

Afin d'évaluer les résultats et d'identifier des solutions axées sur la pratique visant à améliorer la faisabilité et la maniabilité d'un travail dans le secteur des titres-services, un atelier a également été organisé avec des experts. Un atelier est un entretien de groupe qui requiert la participation active des participants. Les ateliers sont surtout utiles quand il est nécessaire de collaborer, d'atteindre un consensus, d'exploiter la puissance créative d'un groupe ou de renforcer la base au sein d'un groupe. Le but d'un atelier est d'obtenir du feedback, d'évaluer les résultats et d'aboutir à une vision/un point de vue (partagé).

L'atelier avait pour objectif de parvenir à des solutions potentielles, axées sur la pratique, pour favoriser le bien-être des aides-ménagèr(e)s. Après une présentation des résultats basés sur l'enquête et les groupes de discussion, les participants ont réfléchi sur divers points névralgiques. Le cadre ci-dessous présente les questions posées à cette fin.

Cadre 1 : Questions posées lors de l'atelier des experts en sécurité et santé sur le lieu de travail

- ▶ Défis pour le secteur :
 - ◆ Sur la base de ces résultats, quels sont selon vous les trois principaux points névralgiques de la profession ?
 - ◆ Sur la base de ces résultats, quels sont selon vous les trois principaux défis pour le secteur ?
- ▶ Solutions possibles : Quels mesures et instruments peuvent apporter une solution pragmatique aux points névralgiques/défis observés dans la profession/le secteur ? En termes de...
 - ◆ Formation ?
 - ◆ Communication de l'information ?
 - ◆ Encadrement/soutien des entreprises ?
 - ◆ Matériel et protection ?
 - ◆ Organisation du travail (travail faisable) ?
 - ◆ Autres ?
- ▶ D'autres bonnes pratiques (issues d'autres professions) pourraient-elles servir de sources d'inspiration ?
- ▶ Faisabilité et concrétisation de solutions possibles :
 - ◆ Quelle est la faisabilité de ces mesures et instruments pour le secteur et les entreprises ?
 - ◆ Quel rôle peuvent/doivent jouer les entreprises à cet égard ? Quel rôle peuvent jouer les syndicats à cet égard ? Quel rôle peut jouer le Fonds de Formation à cet égard ?



L'atelier a été organisé le 15 mars 2018 avec divers experts en sécurité et santé sur le lieu de travail, disposant d'une expérience dans le secteur des titres-services, le secteur du nettoyage ou les deux :

- ▶ **Conseillers en prévention** : Marc Vandenput (IDEWE) et Thomas Chevalis (Formaservices)
- ▶ **Ergonome** : Sven Hensen (Service de prévention externe, CLB)
- ▶ **Pharmacien** : Liesbeth Gilissen (KU Leuven, spécialisation dermatologie / allergie de contact)
- ▶ **Sociologue** : Kim Bosmans (VUB)
- ▶ **Psychologue** : Nele De Cuyper (KU Leuven)⁶
- ▶ **Médecin du travail** : Steven Ronsmans (KU Leuven, spécialisation toxicologie pulmonaire)

Les résultats de cet atelier ont été utilisés pour identifier et affiner les recommandations.

⁶ Nele De Cuyper était absente pendant l'atelier. Ses réponses écrites aux questions ont été intégrées ultérieurement.



3/ Profil des aides-ménagèr(e)s

Nous commençons notre analyse par l'examen du **profil des aides-ménagèr(e)s**. En effet, il est important d'avoir une image claire de la situation sociodémographique des travailleurs pour comprendre le contexte du secteur. Ces résultats se basent sur les résultats de l'enquête, complétés par l'information collectée pendant les groupes de discussion.

Aides-ménagèr(e)s : avant tout des groupes défavorisés présentant des défis spécifiques

Le Tableau 2 montre le profil des aides-ménagèr(e)s tel qu'il se dégage des résultats de notre enquête.

Tableau 2: Profil des aides-ménagèr(e)s (dans l'enquête) par région

		Total	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Sexe	Homme	2 %	4 %	2 %	2 %
	Femme	98 %	96 %	98 %	98 %
Âge	<30	15 %	14 %	15 %	16 %
	30-39	27 %	29 %	27 %	27 %
	40-49	29 %	29 %	28 %	31 %
	>= 50	30 %	29 %	30 %	26 %
Origine	Belge	76 %	41 %	78 %	80 %
	Non belge ⁷	24 %	59 %	22 %	20 %
Formation	Enseignement primaire	12 %	17 %	10 %	15 %
	Secondaire inférieur	34 %	39 %	32 %	41 %
	Secondaire supérieur	46 %	34 %	50 %	39 %
	Enseignement supérieur ⁸	8 %	10 %	8 %	5 %
Situation familiale	Isolé(e)	14 %	14 %	13 %	16 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	14 %	15 %	17 %	16 %
	Cohabitant(e)	25 %	21 %	25 %	25 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	47 %	49 %	49 %	45 %
Situation professionnelle antérieure	Actif	75 %	71 %	78 %	63 %
	Inactif	25 %	29 %	22 %	37 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Les caractéristiques suivantes se dégagent des réponses :

- ▶ **Sexe** : Dans le secteur des titres-services, la balance du genre penche fortement d'un côté : 98 % des aides-ménagèr(e)s sont des femmes. À titre de comparaison, les femmes constituent 46 % de la population active en Belgique (chiffres 2016, Statbel). À Bruxelles, les hommes qui travaillent dans les titres-services sont un peu plus nombreux (4 %) que dans les deux autres régions.
- ▶ **Âge** : Nous observons aussi un groupe relativement nombreux de personnes de plus de 50 ans parmi les travailleurs titres-services : 30 % d'entre eux ont plus de 50 ans. Dans la population active totale en Belgique, la part des 50+ est de 26 % (chiffres 2016, Statbel). Avec 26 %, la part des 50+ en Wallonie est légèrement inférieure à la proportion des 50+ à Bruxelles (29 %) et en Flandre (30 %).

⁷ Dans ce rapport l'origine belge est définie comme étant né en Belgique et l'origine non belge comme n'étant pas né en Belgique.

⁸ Dans ce rapport nous définissons l'enseignement primaire et l'enseignement secondaire inférieur comme une faible qualification, l'enseignement secondaire supérieur comme une qualification moyenne et l'enseignement supérieur comme une qualification élevée.



- ▶ **Origine** : Une part proportionnellement importante de travailleurs titres-services n'est pas née en Belgique (24 %). Sur l'ensemble de la population belge, la proportion est de 13 % seulement (chiffres 2016, Statbel). À Bruxelles, le nombre d'aides-ménagère(s) qui ne sont pas nées en Belgique est beaucoup plus élevé (59 %).
- ▶ **Niveau de formation** : En moyenne, le niveau de formation dans le groupe de travailleurs est faible : Enseignement primaire ou secondaire pour 92 % d'entre eux. La proportion des actifs diplômés de l'enseignement primaire ou secondaire est de 62 % en Belgique (chiffres 2016, Statbel). En moyenne, le niveau de formation des aides-ménagère(s) est légèrement plus élevé en Flandre (davantage de moyennement qualifiés) qu'à Bruxelles et en Wallonie (davantage de faiblement qualifiés).
- ▶ **Situation familiale** : 61% des aides-ménagère(s) ont des enfants. Cette proportion est importante en comparaison de l'ensemble de la population belge. D'après les chiffres d'Eurostat (2016), 52 % de la population active en Belgique a des enfants. De plus, 14 % des aides-ménagère(s) sont isolé(e)s avec enfants. Cette proportion est seulement de 3 % dans le total de la population active belge (chiffres 2016, Eurostat).
- ▶ **Situation professionnelle antérieure à l'entrée dans le secteur des titres-services** : Enfin, 25 % des aides-ménagère(s) ne travaillaient pas avant d'être engagé(e)s dans les titres-services (chômeuse, femme/homme au foyer ou étudiante).⁹

Les caractéristiques du profil ci-dessus confirment que le système des titres-services fournit surtout un emploi aux groupes défavorisés : un groupe de taille significative n'était pas actif avant de travailler comme aide-ménagère(e), 92 % des aides-ménagère(s) ne possèdent pas de diplôme d'études supérieures et près d'un(e) sur quatre n'est pas né(e) en Belgique. De plus, les travailleurs de ce dernier groupe possèdent souvent un diplôme d'études supérieures non reconnu.

L'augmentation du taux d'emploi dans les groupes défavorisés est l'un des objectifs du système des titres-services. Ces profils rencontrent généralement plus de difficultés pour trouver un emploi et ils ont donc moins d'opportunités sur le marché du travail. De même, il est moins évident pour eux de changer d'emploi. Les aides-ménagère(s) confirment que le système des titres-services leur offre des possibilités d'intégrer le marché du travail :

« J'ai dû arrêter l'école et je n'ai aucun diplôme. Quand j'ai eu la possibilité de ne plus faire des ménages au noir, mais d'être déclarée, j'ai saisi ma chance. Ce système me permet de m'en tirer. »

« J'ai un diplôme supérieur mais il n'est pas reconnu en Belgique. Alors je travaille dans les titres-services en attendant de faire une formation qualifiante. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)

De même, beaucoup de femmes avec enfants (isolées ou non) sont actives dans le secteur. Les titres-services leur donnent manifestement la possibilité de combiner un travail avec leurs obligations familiales.

« Pourquoi je fais ce travail ? Pour mon fils. Je peux aller le chercher quand l'école est finie. Je peux tout à fait aménager mon horaire. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)

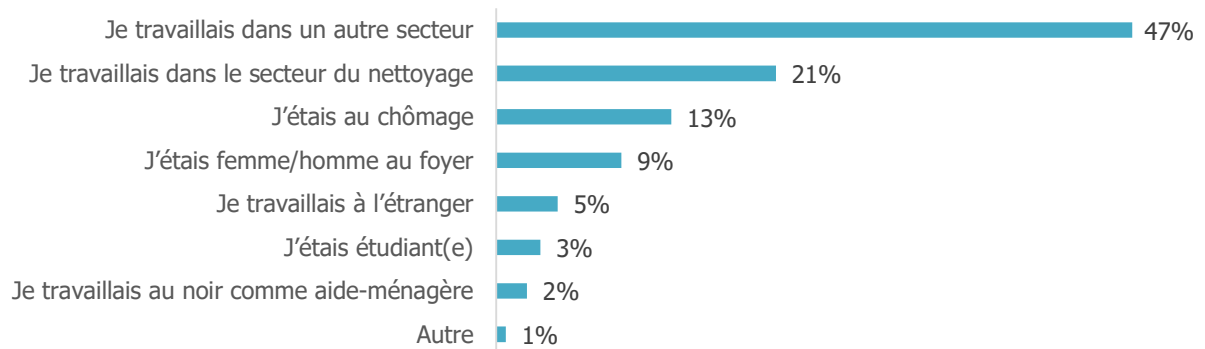
⁹ Ce pourcentage a été calculé sur la base de tous les participants, à l'exception de ceux qui vivaient auparavant à l'étranger. Nous avons classé les participants parmi les « actifs » s'ils travaillaient auparavant dans le secteur du nettoyage, dans un autre secteur ou au noir, et comme « inactif » s'ils étaient au chômage, femme/homme au foyer ou étudiant.



Situation antérieure des travailleurs titres-services : 47 % travaillaient déjà dans un autre secteur et 21 % dans le secteur du nettoyage

La Figure 3 montre la situation professionnelle antérieure des aides-ménagèr(e)s. Près de la moitié travaillait auparavant dans un autre secteur. Environ un travailleur titres-services sur cinq travaillait déjà dans le secteur du nettoyage auparavant. Avant les titres-services, 13 % d'entre eux étaient au chômage, 9 % étaient homme/femme au foyer et 5 % vivaient à l'étranger. 2 % seulement travaillaient auparavant au noir comme aide-ménagèr(e). Ce faible pourcentage est probablement une sous-estimation de la réalité.

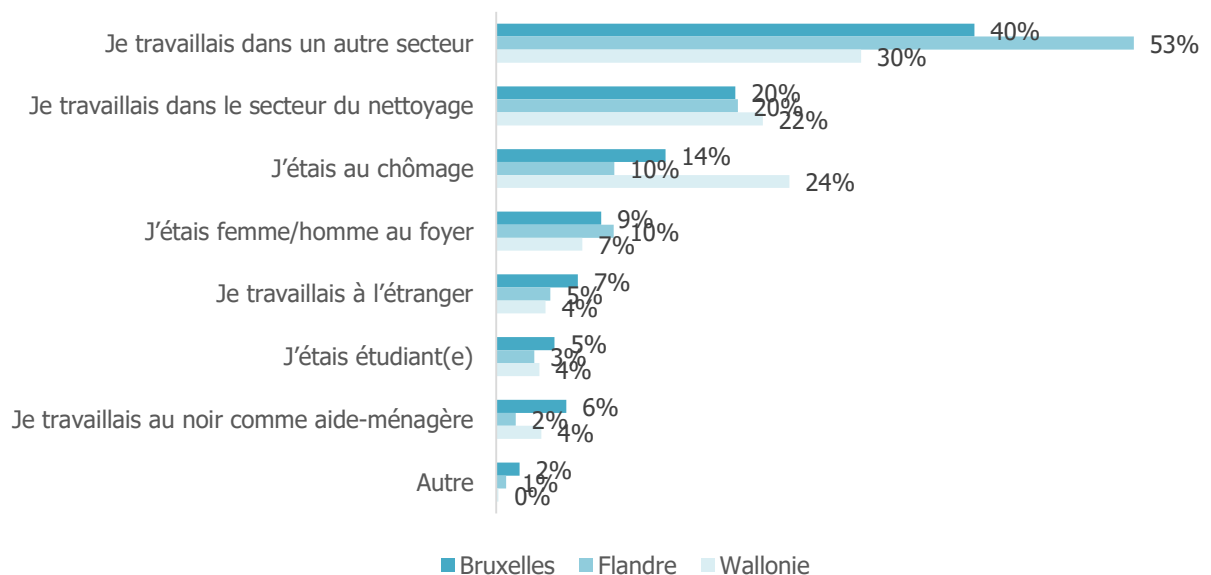
Figure 3: Situation professionnelle antérieure des aides-ménagèr(e)s



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Comme le montre la figure 4, il existe des différences régionales significatives concernant la situation professionnelle antérieure. En Flandre, la proportion qui travaillait auparavant dans un autre secteur est de 53 %, mais de 30 % seulement en Wallonie. La part des aides-ménagèr(e)s qui étaient au chômage avant de travailler dans les titres-services, est sensiblement plus élevée en Wallonie : 24 % y étaient au chômage. À Bruxelles, une proportion plus grande de travailleurs titres-services vient de l'étranger (7 %) et du circuit du travail au noir (6 %).

Figure 4: Situation professionnelle antérieure des aides-ménagèr(e)s par région



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



Les groupes de discussion ont également permis de confirmer que beaucoup d'aides-ménagèr(e)s étaient actives avant les titres-services. Les emplois/secteurs précédents les plus fréquents sont notamment :

- ▶ Ménage dans les hôtels, les hôpitaux, les maisons de repos ou les écoles, ou aide-ménagèr(e) au noir
- ▶ Assistantes maternelles ou aide-soignant(e)
- ▶ Secteur de l'horeca et du commerce (magasin de vêtements, supermarché, restaurant, boulangerie)
- ▶ Coiffeuses

Dans les groupes de discussion, les participants ont souvent évoqué qu'ils avaient quitté un autre emploi pour se tourner vers les titres-services suite à une faillite ou un licenciement, ou par choix volontaire à cause des horaires de travail pratiqués dans le système (voyez aussi le chapitre 5). Ainsi, 98 % des aides-ménagèr(e)s sont des femmes et 61 % ont des enfants. En général, les femmes sont plus impliquées dans les tâches ménagères et la garde des enfants. Combiner travail et famille représente donc généralement un défi plus grand pour elles. Contrairement à d'autres emplois peu qualifiés, un travail dans les titres-services leur offre davantage de possibilités de combiner travail et vie privée.

« Avant j'étais coiffeuse, mais les horaires étaient difficiles avec les enfants, surtout le travail du samedi. »

« J'étais aide-soignante, j'ai été licenciée mais j'ai choisi de travailler dans les titres-services pour pouvoir m'occuper de mes enfants. Je suis mère célibataire, c'est difficile dans ma situation d'encore pouvoir travailler comme aide-soignante. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

Par ailleurs, le système des titres-services aide aussi des femmes au foyer inactives à retrouver un emploi après une séparation, par exemple. Un fait qui ressort tant des résultats de l'enquête que des informations collectées dans les groupes de discussion.

« Mon mari m'a laissée tomber, je n'avais pas le choix : je devais retrouver du travail. »

« Mon conjoint est décédé, j'avais quatre enfants, tous âgés de 4 à 10 ans. Je n'avais pas d'autre choix que trouver un emploi avec des horaires convenant aux enfants. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s



4/ La satisfaction des aides-ménagèr(e)s concernant leur emploi

Avant de parcourir les caractéristiques du travail, nous nous intéresserons d'abord à la [satisfaction des aides-ménagèr\(e\)s](#) concernant leur emploi en général et les aspects spécifiques qui le composent, en nous basant sur les résultats de l'enquête. Ces résultats permettent de mettre directement en lumière les points forts et les faiblesses d'un emploi dans les titres-services. Ces points forts et ces faiblesses seront détaillés dans les prochains chapitres.

Les aides-ménagèr(e)s témoignent d'une très grande satisfaction concernant leur travail

Comme le montre le schéma ci-dessous, la satisfaction générale dans le secteur des titres-services est très élevée : pas moins de 46 % disent aimer énormément leur travail et 44 % disent plutôt l'aimer. Au total, 89 % des aides-ménagèr(e)s ont donc un avis positif sur leur travail. 8 % seulement indiquent qu'elles n'aiment plutôt pas travailler comme aide-ménagèr(e) et 3 % n'aiment pas du tout travailler dans le secteur.

La comparaison avec d'autres secteurs n'est pas simple à cause des méthodologies différentes. Néanmoins, d'autres sources indiquent que ce degré de satisfaction est très élevé. D'après les chiffres d'Eurostat de 2013, 9 % attribuent un score de 0-5 sur 10 pour leur satisfaction au travail, 69 % un score de 6-8 sur 10 et 23 % un score de 9-10 sur 10 (0 signifiant très insatisfait et 10 très satisfait). Dans l'enquête européenne Quality of Life de 2016, le Belge attribue un score moyen de 7,5 sur 10 pour la satisfaction au travail (1 signifiant très insatisfait et 10 très satisfait).

Figure 5: Satisfaction générale des aides-ménagèr(e)s au travail



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Comme l'indique le Tableau 3, la satisfaction ne diffère pas en fonction du profil : elle est élevée dans tous les groupes. Il s'agit d'un constat remarquable.

Tableau 3: Satisfaction générale des aides-ménagèr(e)s au travail selon le profil

		Aime son travail
TOTAL		89 %
Sexe	Homme	90 %
	Femme	89 %
Région	Bruxelles	87 %
	Flandre	89 %
	Wallonie	90 %
Âge	<30	89 %
	30-39	88 %
	40-49	90 %
	>= 50	90 %
Origine	Belge	90 %
	Non belge	88 %
Formation	Enseignement primaire	87 %
	Secondaire inférieur	90 %
	Secondaire supérieur	89 %



	Enseignement supérieur	87 %
Situation familiale	Isolé(e)	89 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	88 %
	Cohabitant(e)	90 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	90 %
Situation professionnelle antérieure	Actif	89 %
	Inactif	89 %
Ancienneté	0 à 3 ans	89 %
	Plus de trois ans	89 %

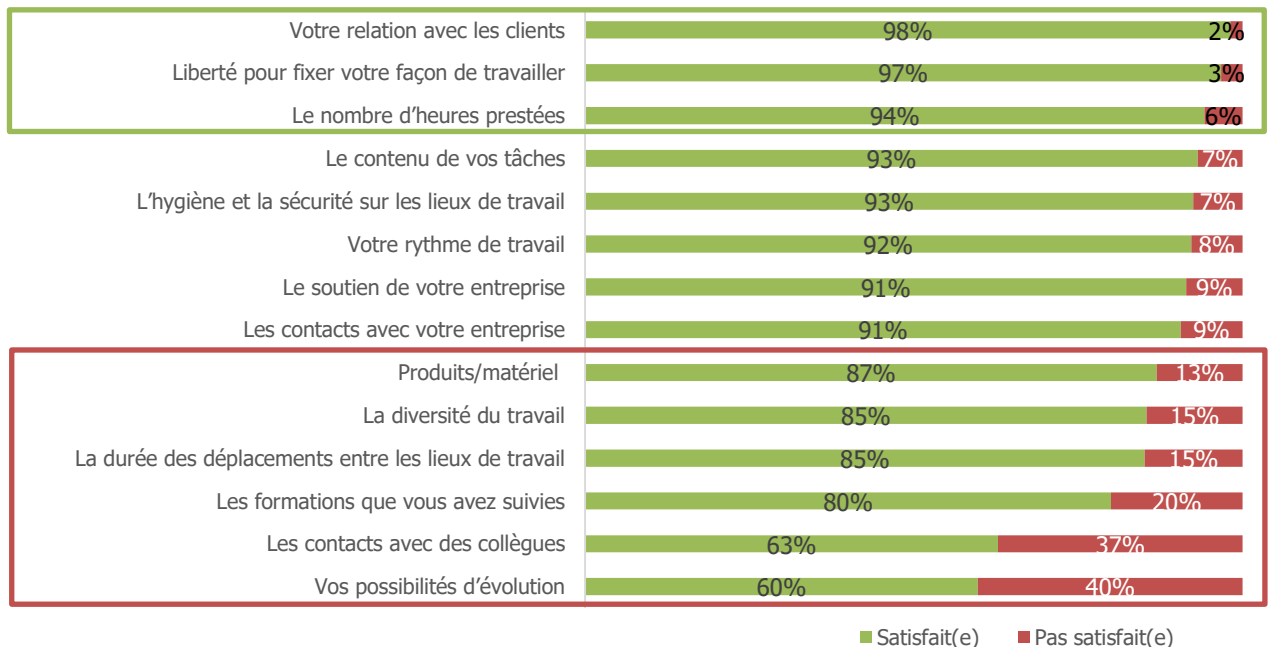
Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

La satisfaction est aussi très grande envers les différents aspects du travail

Figure 6 montre la satisfaction concernant des aspects spécifiques du travail d'aide-ménagèr(e). La satisfaction est très élevée pour pratiquement tous les aspects. Il est toutefois déjà possible d'identifier les points forts et les faiblesses du système dans le classement des divers scores de satisfaction :

- ▶ Les **plus grands points forts** du secteur des titres-services sont la relation avec les clients, l'autonomie dans le travail et la flexibilité concernant le nombre d'heures. Relevons que ces trois aspects ont aussi été énumérés par les groupes de discussion au moment de définir pourquoi les aides-ménagèr(e)s aiment travailler dans le secteur.
- ▶ En revanche, **les aspects plus faibles** sont les produits et le matériel utilisés, le manque de variation, la durée des déplacements vers et entre les lieux de travail, les formations, les contacts avec les collègues et les possibilités d'évolution. Les groupes de discussion ont aussi désigné ces aspects comme les points faibles d'un emploi dans les titres-services. Globalement, ces aspects conservent toutefois (selon les résultats de l'enquête) des scores relativement élevés.

Figure 6 : Satisfaction des aides-ménagèr(e)s concernant différents aspects de leur travail



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



Dans le chapitre suivant, nous détaillerons davantage chacun de ces aspects du travail dans les titres-services et, sur la base de toutes les informations disponibles, nous tenterons de présenter les principales caractéristiques d'un emploi dans les titres-services. Cette analyse est extrêmement importante pour déterminer ensuite l'impact sur la santé des aides-ménagèr(e)s ainsi que la faisabilité du travail jusqu'à la retraite.



5/ Caractéristiques du travail d'aide-ménagèr(e)

Dans ce chapitre, nous dresserons un tableau plus large des **principales caractéristiques** d'un travail dans les titres-services. Pour ce faire, nous utiliserons les résultats de l'enquête menée auprès des aides-ménagèr(e)s, mais aussi les informations rassemblées dans les groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s. Sur la base de ces informations, nous pouvons affirmer qu'un emploi d'aide-ménagèr(e) est un travail...

- ▶ avec beaucoup d'autonomie ;
- ▶ avec beaucoup d'horaires à temps partiel : résultant souvent d'un choix personnel... mais pas toujours ;
- ▶ avec des relations de confiance importantes avec les clients ;
- ▶ avec des clients différents qui ont tous leurs propres attentes ;
- ▶ qui exige de se déplacer d'un client à l'autre ;
- ▶ exercé au domicile du particulier ;
- ▶ qui nécessite de travailler avec des produits et du matériel mis à disposition par le particulier ;
- ▶ qui peut être solitaire ;
- ▶ dont le contenu consiste surtout à nettoyer le domicile, mais qui présente parfois une zone grise entre ce qui est permis et ce qui ne l'est pas ;
- ▶ avec relativement peu de variété ;
- ▶ avec une pression au travail acceptable ;
- ▶ avec une charge physique importante ;
- ▶ avec relativement beaucoup de stabilité ;
- ▶ avec beaucoup de reconnaissance de la part des clients, mais peu de la part de la société.

Toutes ces caractéristiques sont expliquées dans le détail ci-après.

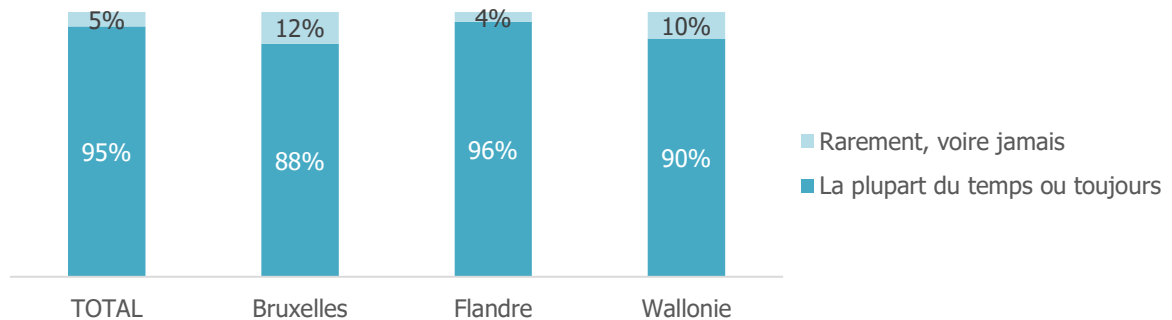


Une grande autonomie dans le travail

Il ressort du schéma ci-dessous que 95 % des aides-ménagère(s) estiment qu'elles peuvent décider ils/elles-mêmes de quelle manière ils/elles travaillent (88 % à Bruxelles, 90 % en Wallonie, 96 % en Flandre). Bénéficier d'une autonomie suffisante est important pour garantir l'implication et la motivation des travailleurs.

Le degré élevé d'autonomie dans un emploi de titres-services a également été confirmé dans la question relative à la satisfaction sur les divers aspects d'un emploi dans les titres-services. À cette question, 92 % des aides-ménagère(s) ont répondu être satisfait(e)s de l'autonomie dans le travail (la liberté de fixer leur propre façon de travailler). Cette caractéristique du travail d'aide-ménagère(e) obtient le second score de satisfaction le plus élevé. L'autonomie des aides-ménagère(s) est donc un point très important du système.

Figure 7: % des aides-ménagère(s) qui indiquent pouvoir travailler de façon autonome (fixer elles-mêmes la façon de travailler)



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)

Les résultats du « Vlaamse werkbaarheidsmonitor » auprès des aides-ménagère(s) confirment aussi le degré d'autonomie élevé dans le secteur : 86 % des aides-ménagère(s) interrogées bénéficient d'une autonomie suffisante par rapport à une moyenne de 81 % sur le marché de l'emploi en Flandre.¹⁰

Enfin, dans le cadre des groupes de discussion, les aides-ménagère(s) se sont également montré(e)s unanimes en désignant la liberté dont ils/elles jouissent pour déterminer leur façon de travailler (autonomie dans le travail) comme un atout important de leur emploi.

« Les clients laissent carte blanche et je peux y aller franco. »

« Quand j'arrive, je suis chez moi, il n'y a que la déco que je ne change pas. »

« Je travaille seule, je suis autonome et je n'ai pas de patron qui me dit quoi faire. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)

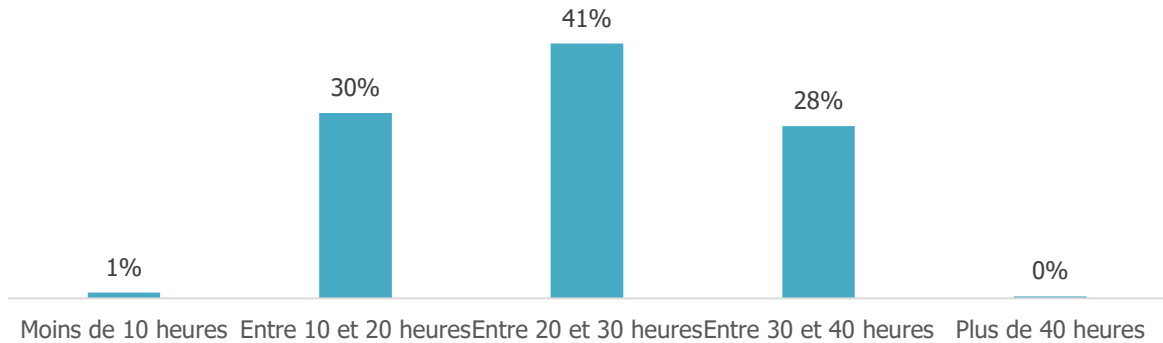
¹⁰ Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstenchequebedrijven – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016. Le « Vlaamse werkbaarheidsmonitor » mesure l'autonomie au moyen d'une série de questions sur la liberté, la flexibilité, le pouvoir de décision...



Il y a beaucoup d'horaires à temps partiel, souvent choisis volontairement

Comme le montre Figure 8, la grande majorité des aides-ménagèr(e)s travaillent à temps partiel. Ainsi, 72 % prestent un maximum de 30 heures par semaine. D'après les dernières données disponibles pour toute la Belgique,¹¹ 9,0% des aides-ménagèr(e)s étaient employé(e)s à temps plein en 2015. Des disparités importantes entre régions sont cependant observables : le pourcentage de travailleurs à temps plein s'élève à 18,7% à Bruxelles, 7,7% en Flandre et 6,5% en Wallonie.

Figure 8: % d'heures prestées par semaine



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Il convient toutefois de relever d'importants écarts selon les caractéristiques du profil de l'aide-ménagèr(e) : à Bruxelles, un(e) aide-ménagèr(e) sur trois travaille plus de 30 heures, mais seulement une sur cinq en Wallonie. Les hommes et les personnes isolées sans enfants travaillent plus souvent plus de 30 heures tandis que les 50+ et les anciens chômeurs travaillent moins d'heures en moyenne.

Tableau 4: % d'aides-ménagèr(e)s qui travaillent à temps plein par caractéristique du profil

		Travaillent plus de 30 heures
TOTAL		28 %
Sexe	Homme	52 %
	Femme	27 %
Région	Bruxelles	34 %
	Flandre	29 %
	Wallonie	20 %
Âge	<30	32 %
	30-39	29 %
	40-49	31 %
	>= 50	23 %
Origine	Belge	28 %
	Non belge	29%
Formation	Enseignement primaire	29 %
	Secondaire inférieur	28 %
	Secondaire supérieur	29 %
	Enseignement supérieur	26 %
Situation familiale	Isolé(e)	40 %

¹¹ Données ONEM 2015.



	Isolé(e) avec enfant(s)	30 %
	Cohabitant(e)	27 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	25 %
Situation professionnelle antérieure	Actif	31 %
	Inactif	19 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Bien que les contrats à temps partiel entraînent des effets défavorables (comme une rémunération moins élevée, des droits à la pension plus limités...), ils répondent à un choix volontaire pour beaucoup d'aides-ménagèr(e)s. Ainsi (comme nous l'avons déjà évoqué plus haut), 94 % des aides-ménagèr(e)s sont satisfait(e)s du nombre d'heures qu'elles prestent.

La raison principale qui pousse à vouloir travailler à temps partiel est de pouvoir combiner le travail avec les obligations familiales. Les aides-ménagèr(e)s sont donc souvent des femmes avec enfants, et parfois aussi des personnes isolées. De plus, durant les discussions dans les groupes de discussion, les aides-ménagèr(e)s indiquent qu'il est très difficile de prêter 38 heures dans le secteur. C'est trop lourd. Enfin, le travail à temps partiel permet de prêter de temps en temps des heures supplémentaires, par exemple quand un client demande des heures supplémentaires pour un grand nettoyage de printemps.

« 38 h c'est trop, ce n'est pas tenable. »

« Nettoyer 8 h par jour, si on compte les déplacements ça revient à 11 h par jour, ce n'est pas faisable »

« Certains de mes clients demandent parfois 4 heures de nettoyage en plus (par ex. pour laver les meubles de jardin au printemps). C'est aussi une des raisons pour lesquelles je travaille à temps partiel : pour pouvoir satisfaire mes clients. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

Cependant, le temps partiel présente aussi des désavantages, notamment pour la constitution de la pension. Mais les aides-ménagèr(e)s ne semblent pas s'en inquiéter.

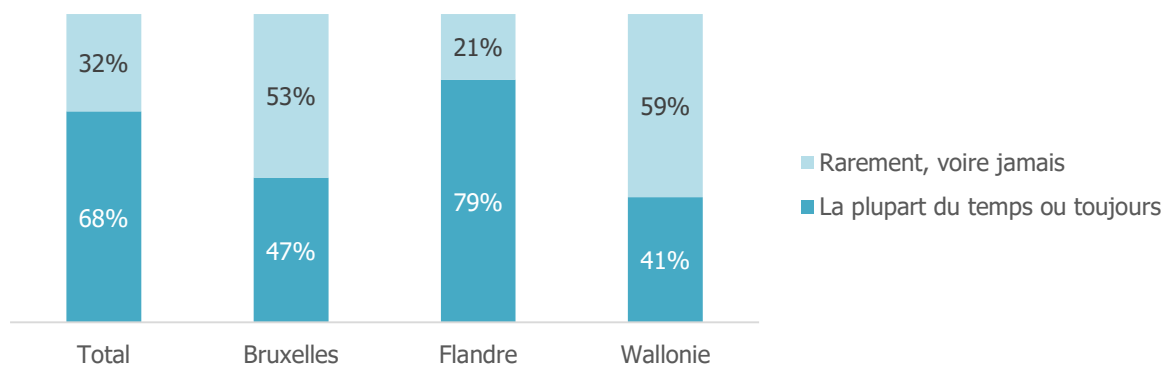
« Si j'ai conscience de l'impact du temps partiel sur ma pension ? De toute façon d'ici là il n'y aura plus de pension, si on ne met pas de côté nous-même maintenant, à ce moment-là on aura rien. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

... mais le travail à temps partiel ne correspond pas toujours à un choix personnel

Si la grande majorité des aides-ménagèr(e)s sont satisfait(e)s de leur nombre d'heures de travail, 32 % indiquent pourtant ne pas pouvoir décider quand et combien d'heures elles travaillent (Figure 9). Dans ce cas également, des écarts importants sont relevés entre les régions : en Flandre, 21 % disent ne pas pouvoir en décider personnellement tandis que ce pourcentage atteint 53 % à Bruxelles et 59 % en Wallonie.

Figure 9 : % des aides-ménagèr(e)s qui décident elles-mêmes quand et combien d'heures elles travaillent



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



Enfin, nous observons que 9 % des aides-ménagèr(e)s prennent un autre emploi en plus des titres-services. Ce pourcentage dépasse la moyenne belge : 4,4 % de la population active belge a un deuxième emploi (chiffres 2016, Statbel). A nouveau, de grands écarts sont visibles selon le profil : les hommes (17 %) et les personnes isolées (12 %) prennent plus souvent un autre emploi. En Wallonie, le phénomène est moins fréquent : 6 % seulement ont un second emploi. De même, les aides-ménagèr(e)s qui étaient inactif(ve)s auparavant prennent moins souvent un second emploi (6 %).

Tableau 5: % des aides-ménagèr(e)s avec un autre emploi en plus des titres-services par caractéristique du profil

		Autre emploi
TOTAL		9 %
Sexe	Homme	17 %
	Femme	9 %
Région	Bruxelles	8 %
	Flandre	10 %
	Wallonie	6 %
Âge	<30	8 %
	30-39	8 %
	40-49	10 %
	>= 50	9 %
Origine	Belge	9 %
	Non belge	9 %
Formation	Enseignement primaire	7 %
	Secondaire inférieur	7 %
	Secondaire supérieur	10 %
	Enseignement supérieur	11 %
Situation familiale	Isolé(e)	12 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	11 %
	Cohabitant(e)	8 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	8 %
Situation professionnelle antérieure	Actif	10 %
	Inactif	6 %

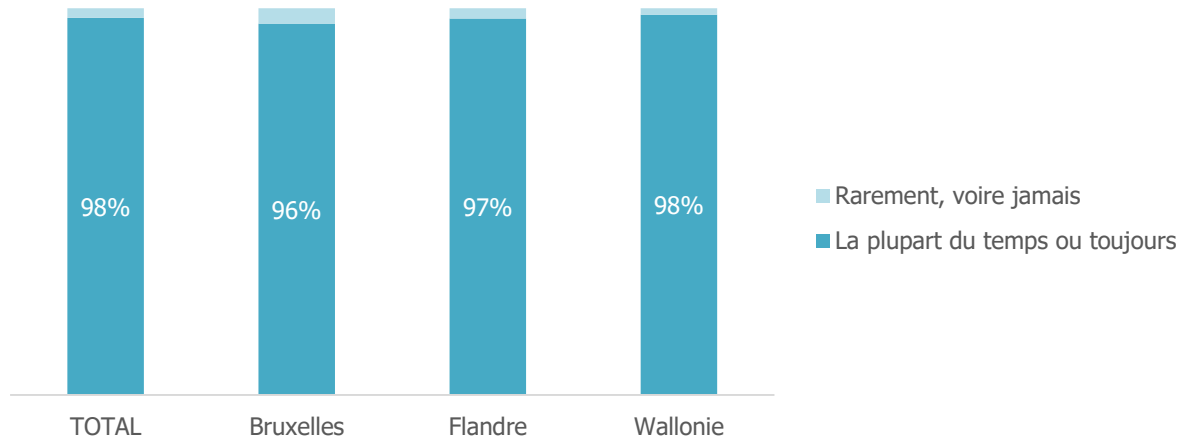
Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



Une relation de confiance importante avec les clients

Les aides-ménagèr(e)s sont constamment en contact avec leurs clients, avec lesquels elles doivent développer une relation de confiance professionnelle. La relation avec le client est donc un facteur important qui contribue au bien-être des aides-ménagèr(e)s. La relation est extrêmement bien évaluée et constitue un atout important du système. Cet aspect obtient d'ailleurs le score le plus élevé en termes de satisfaction, avec pas moins de 98 % des aides-ménagèr(e)s qui ont indiqué en être satisfait(e)s. De même, 98 % indiquent avoir une bonne relation de confiance avec leurs clients (voyez Figure 10). Les régions ne présentent aucune différence notable à cet égard.

Figure 10: % des aides-ménagèr(e)s qui entretiennent une bonne relation de confiance avec leurs clients



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Dans les groupes de discussion, les aides-ménagèr(e)s ont indiqué qu'elles étaient attachées à leurs clients et qu'elles avaient noué de très bons liens avec la plupart d'entre eux. Ils/elles puient donc une grande satisfaction dans leurs conversations avec les clients et dans les petites attentions.

« Mes clients ont toujours des petites attentions pour moi : des biscuits, un café... ».

« J'ai une dame de 82 ans qui se réjouit toujours de ma visite. Je peux m'arrêter 15 minutes plus tôt pour manger mes tartines. Et je reçois alors un bol de soupe maison. »

« À la longue, le client devient comme un membre de la famille. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

Souvent, ils/elles se voient aussi confier une clé du domicile des clients et elles s'occupent de la maison quand ils sont en vacances, ce qui crée un sentiment de confiance. D'autre part, ils/elles ont parfois l'impression que la relation de confiance est testée. Il a été rapporté, par exemple, que des clients laissent traîner de la petite monnaie intentionnellement et vérifient ensuite que l'aide-ménagèr(e) n'a rien volé. Les aides-ménagèr(e)s sont unanimes sur le fait qu'il est important que le client leur fasse confiance. Elles se sentent responsables de développer et d'entretenir cette relation de confiance.

« J'ai 4/5 clés différentes de clients »

« Vous confiez votre maison à quelqu'un d'autre et, pendant 4 heures, un(e) étranger(e) fait le ménage chez vous. L'aide-ménagèr(e) a donc pour tâche de développer et de respecter cette confiance. »

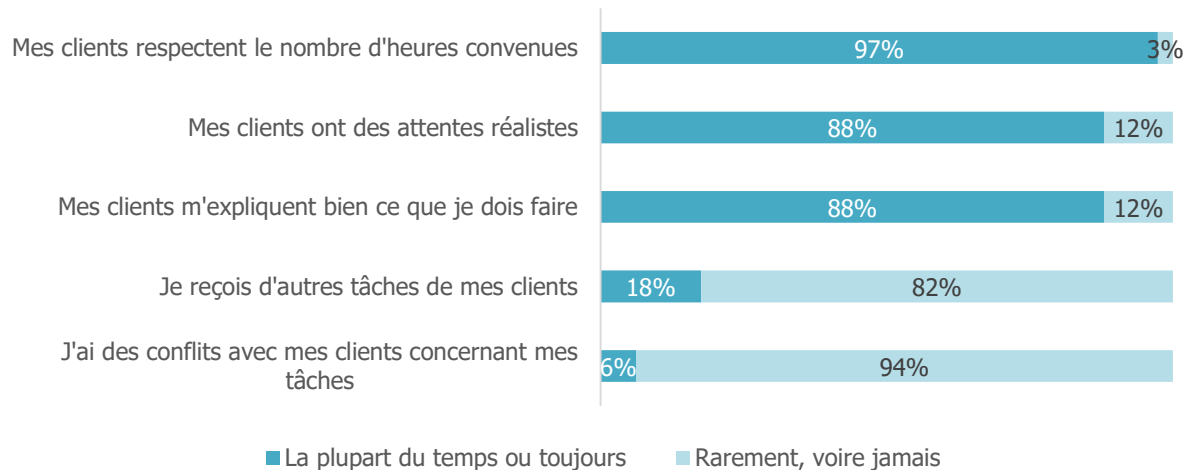
- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s



Mais chaque client est différent et nourrit d'autres attentes.

Les clients dressent généralement eux-mêmes une liste des tâches pour leur aide-ménagère(e), et il est important que les attentes soient clairement expliquées. Ils estiment aussi eux-mêmes les heures de travail nécessaires. Comme le montrent les résultats ci-dessous, pratiquement tous les clients respectent le nombre d'heures convenu. L'ensemble des tâches est clair et réaliste pour la majorité des aides-ménagère(e)s. 88 % disent que les clients expliquent bien ce qu'elles doivent faire et 88 % trouvent les attentes réalistes. Cependant, 6 % ont souvent des conflits avec des clients sur le contenu des tâches et 18 % se voient confier trop de tâches par les clients.

Figure 11: Ensemble des tâches confiées par les clients



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(e)s

Bien que la majorité des clients aient des attentes réalistes, la pression des clients dont les attentes sont trop élevées ou qui demandent trop de tâches, est très pesante. Les aides-ménagère(e)s ont le sentiment de devoir informer elles-mêmes les clients de ce qui est réaliste ou non. À cet égard, l'assertivité est très importante.

« Chaque client est différent, on fait 12/13 familles, avec chaque fois des exigences et des lieux de travail différents. »

« Il y a des clients faciles et des maisons difficiles. »

« Je dois parfois expliquer aux clients que je n'ai pas le temps de faire toutes les pièces de la maison en 4 heures. »

« Une dame plus âgée se dira de toute façon : Ouille, une fille de 20 ans, qu'est-ce qu'elle peut bien savoir ? Je vais lui montrer comment elle doit s'y prendre. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagère(e)s



Un travail qui consiste à se déplacer d'un client à l'autre

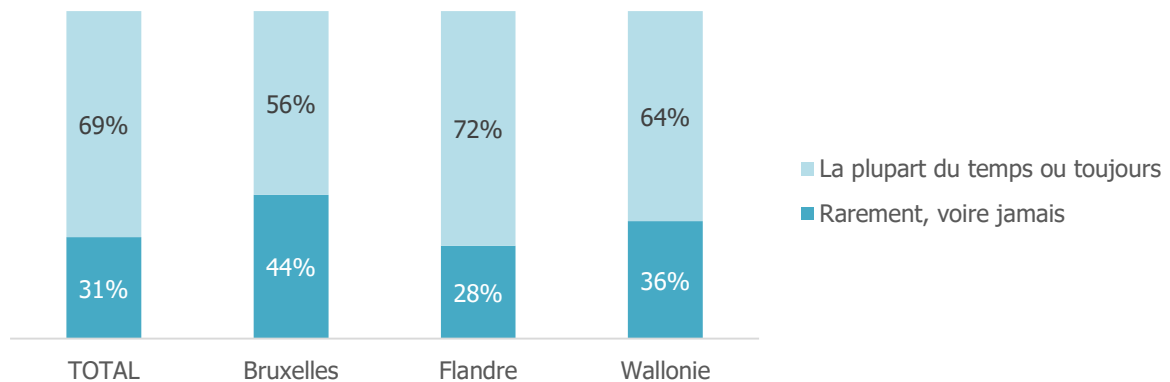
Les aides-ménagèr(e)s travaillent au domicile du client et elles se rendent généralement chez plusieurs clients dans la journée. Elles sont donc souvent sur la route. Il est crucial d'harmoniser les distances à parcourir et la durée des déplacements.

Comme le montre la figure 12, près d'un(e) aide-ménagèr(e) sur trois indique qu'elle n'a pas assez de temps de repos entre deux clients. À cet égard, les différences sont toutefois grandes entre les régions : c'est le cas pour 44 % des aides-ménagèr(e)s à Bruxelles, pour 36 % en Wallonie et pour 28 % seulement en Flandre. La situation est aussi liée au nombre d'heures prestées par les aides-ménagèr(e)s. Plus les heures prestées sont nombreuses, moins elles disposent d'un temps de repos entre les clients. En effet, la proportion d'aides-ménagèr(e)s à temps plein est plus élevée à Bruxelles, ce qui peut expliquer l'insatisfaction plus grande concernant les temps de repos entre les clients.

« Le client ne te paye pas pour manger ton sandwich. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

Figure 12: % des aides-ménagèr(e)s qui disposent d'un repos suffisant entre deux clients

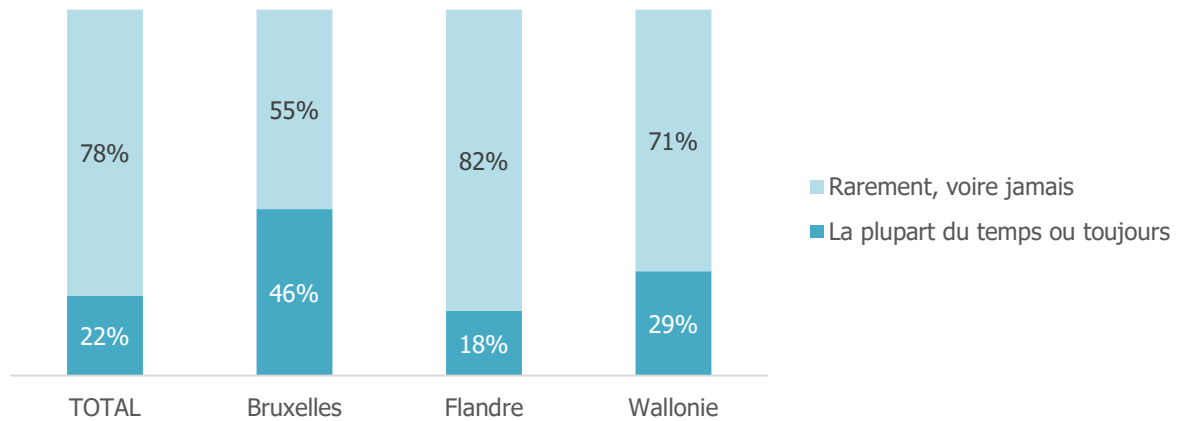


Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

De plus, pour 22 % des aides-ménagèr(e)s, il faut la plupart du temps ou toujours plus d'une demi-heure pour se rendre chez le client (voir Figure 13). Là encore, les écarts entre les régions sont importants : c'est le cas pour 46 % des aides-ménagèr(e)s à Bruxelles, pour 29 % en Wallonie et pour 18 % seulement en Flandre. Les résultats pour Bruxelles peuvent s'expliquer par les problèmes de mobilité dans la région. De plus, à Bruxelles, les aides-ménagèr(e)s et les clients ne vivent généralement pas dans les mêmes quartiers. En raison des problèmes de mobilité ou de mauvaise correspondance dans les transports en commun, ces quartiers sont souvent difficilement accessibles tant en voiture qu'en transport en commun.



Figure 13: % des aides-ménagèr(e)s qui ont besoin de plus d'une demi-heure la plupart du temps ou toujours pour se rendre chez les clients



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

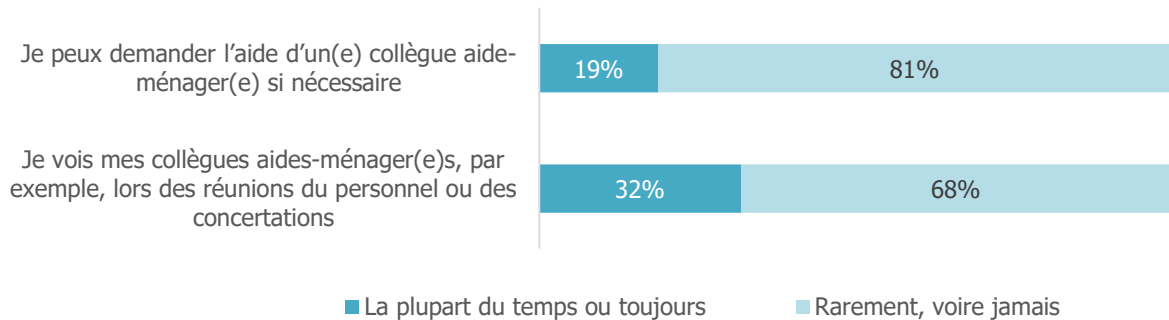
« J'ai fini par regrouper tous mes clients parce qu'en transport en commun, ce n'était plus faisable. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

C'est un travail solitaire

Les aides-ménagèr(e)s ont peu de contacts avec leurs collègues. Il est assez typique pour un travailleur titres-services d'être seul lorsqu'il travaille (mis-à-part dans les centrales de repassage). Ainsi, 81 % indiquent qu'elles peuvent rarement, voire jamais poser des questions à un collègue en cas de besoin. Deux aides-ménagèr(e)s sur trois ne rencontrent même pas des collègues lors des réunions du personnel ou des concertations.

Figure 14: Relation avec les collègues

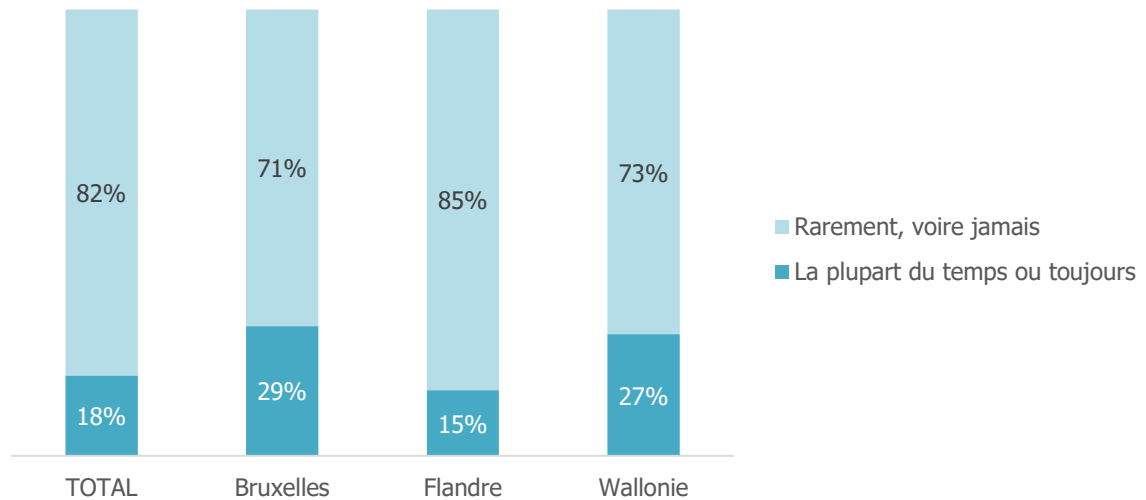


Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Ces contacts limités ont un impact sur le bien-être des aides-ménagèr(e)s. Comme l'indique le schéma ci-dessous, 18% se sentent seul(e)s au travail. Ce sentiment est plus partagé en Wallonie (28 %) et à Bruxelles (29 %) qu'en Flandre (15 %). Par conséquent, 37 % des aides-ménagèr(e)s se disent insatisfaites des contacts avec leurs collègues. Cet aspect obtient l'avant-dernier score de satisfaction, ce qui indique qu'il s'agit d'un point faible du travail en tant qu'aide-ménagère. De même, les aides-ménagèr(e)s n'ont pas forcément de contacts avec les clients. Hormis les personnes âgées, les clients sont souvent absents quand l'aide-ménagèr(e) est au travail.



Figure 15: % des aides-ménagèr(e)s qui se sentent seules au travail



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Dans les groupes-cibles, les participants ont aussi indiqué que l'arrivée du titre-service électronique avait encore aggravé cette situation. Auparavant, les aides-ménagèr(e)s se rencontraient au bureau lorsqu'elles venaient y déposer leurs titres-services sur papier. Les aides-ménagèr(e)s insistent sur la nécessité d'avoir des occasions de partager leurs expériences avec des collègues. Certaines initiatives réussies comme un groupe Facebook ou une fête annuelle pour les aides-ménagèr(e)s ont été mentionnées. La possibilité de travailler à deux chez le client est aussi considérée comme une bonne initiative, qui permet par ailleurs d'alléger le poids du travail.

« Être toute seule : ça fait du bien, mais parfois c'est difficile. »

« Nous avons un groupe Facebook fermé, créé depuis l'entreprise. Il reprend les expériences d'autres collègues. Il y a par exemple la photo postée d'un tapis avec une tâche de café et la question « comment faire ? Avez-vous de bons conseils ? » Parfois, ce sont des collègues qui aident et parfois c'est l'entreprise qui intervient. »

« On aurait besoin de se connaître plus. »

« Si tu dois faire 4h, on divise en 2, 2 titres pour chaque personne. On peut changer, l'une fait les sanitaires, l'autre fait autre chose et on échange. »

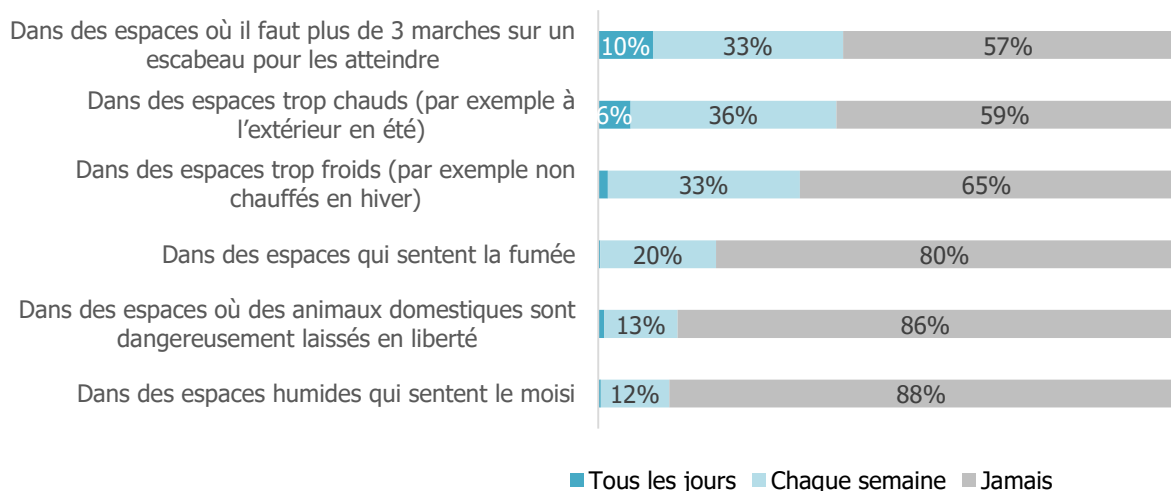
- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s



Un travail presté au domicile d'un particulier

Les aides-ménagèr(e)s travaillent au domicile du client. En conséquence, il est difficile de garantir que chaque client assume sa responsabilité de rendre la maison saine et sans danger pour les aides-ménagèr(e)s. La Figure 16 montre que plus d'un(e) aide-ménagèr(e) sur trois dit devoir travailler dans des endroits trop chauds (41 %) ou trop froids (35 %) et dans des espaces accessibles avec plus de trois marches d'escalier (43 %). Parmi les autres situations évoquées, il y a des endroits qui sentent la fumée (20 %) ou des endroits où des animaux sont laissés en liberté (14 %). Dans ce dernier cas, les aides-ménagèr(e)s précisent aussi qu'elles doivent souvent gérer les animaux elles-mêmes pour ne pas qu'ils salissent tout à nouveau et que ces situations peuvent être dangereuses dans certains cas. Des cas de morsures par des chiens ont ainsi été évoqués.

Figure 16: % d'aides-ménagèr(e)s qui travaillent dans les espaces ci-dessous



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Dans les groupes de discussion, les aides-ménagèr(e)s confirment que le client ne prévoit pas toujours un lieu de travail sain et sûr. À cet égard, des exemples extrêmes sont parfois évoqués, comme une cliente avec 17 chats ou une maison où des rats étaient présents. Des exemples de lieux de travail trop froids ou trop chauds ont aussi été décrits, notamment quand les clients éteignent le chauffage en leur absence alors que l'aide-ménagèr(e) est présente, ou quand ils demandent à l'aide-ménagèr(e) de laver la terrasse ou les vitres par temps très froid ou très chaud. Par ailleurs, les clients fument régulièrement en présence de l'aide-ménagèr(e). Il arrive que les clients ne prennent pas au sérieux des situations qui présentent un risque et ils ne comprennent pas toujours que leur domicile devient un lieu de travail quand l'aide-ménagèr(e) est présente.

« C'est une maison, mais quand j'y entre, elle devient mon lieu de travail. »

« Au début, la cliente avait 17 chats. Maintenant, elle en a encore 2. »

« Mes clients fument, je me suis plainte à mon agence et mon agence a répondu : « mais enfin, ce n'est que 4h toutes les deux semaines ». Après on s'étonne qu'on est malade et qu'on donne beaucoup de certificats. Au lieu de guérir, il ferait mieux de faire quelque chose pour prévenir. »

« Mes clients fument quand je suis là. Quand j'ai fini de nettoyer dans cette maison, mes vêtements puent. J'ai déjà essayé de leur faire comprendre que ça me dérangeait et on m'a répondu que si ça me dérangeait, je devais aller nettoyer dehors. »

« Il m'arrive de travailler dans des maisons de maître, avec des fenêtres très grandes et très hautes alors qu'en principe, on ne peut pas travailler sur un escabeau qui dépasse 3 marches. Je le dis parfois au client, mais il minimise en rigolant. »

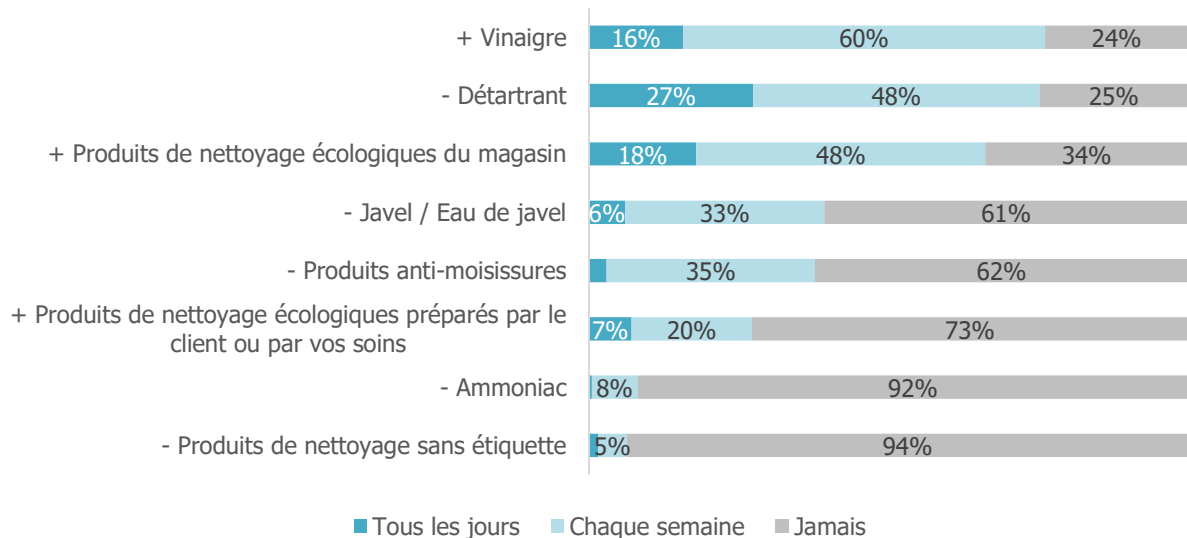
- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s



Un travail avec des produits mis à disposition par l'utilisateur

Les produits de nettoyage sont généralement mis à disposition par le client. La qualité des produits utilisés dépend donc largement de la responsabilité du client. Nous observons que le vinaigre (76 %) et les produits écologiques (du magasin 66 %, préparés personnellement 27 %) sont souvent utilisés, mais aussi que beaucoup utilisent encore du détartrant (75 %), de la javel (39 %) et des produits anti-moisissures (38 %). Pendant l'atelier, les experts ont indiqué à juste titre que les produits écologiques sont bons pour l'environnement, mais pas toujours pour la santé de l'aide-ménagèr(e).

Figure 17: % des aides-ménagèr(e)s qui utilisent les produits de nettoyage ci-dessous



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Les aides-ménagèr(e)s interrogé(e)s indiquent qu'on leur demande effectivement de temps en temps de travailler avec des produits à risques. Certaines aides-ménagèr(e)s se montrent assez assertives pour refuser, d'autres non. La plupart disent toutefois qu'elles emploient de plus en plus des produits naturels et qu'elles sensibilisent aussi le client sur le sujet. Quand elles préfèrent utiliser un autre produit que celui du client, elles attendent que le flacon soit vide et elles demandent au client d'acheter un autre produit, plus naturel, la prochaine fois. La plupart des clients acceptent sans faire de problèmes.

« Un jour, un client m'a donné un masque en papier en me disant qu'il fallait cirer le parquet dans toute la villa avec des produits toxiques. »

« Je devais encore faire les vitres à l'ammoniac. »

« Mes mains sont foutues, j'ai la peau sèche et des démangeaisons à cause des produits ménagers bon marché. »

« Le mélange de vinaigre et citron, c'est un produit efficace pour la salle de bain, je l'ai appris de ma grand-mère. »

« J'élimine de plus en plus les produits non naturels. J'essaye d'apprendre aux clients qu'ils peuvent travailler plus sainement et simplement. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

« Les produits écologiques sont bons pour l'environnement, mais pas toujours pour ceux qui les utilisent. »

« Souvent, les produits les plus efficaces sont justement les produits les plus malsains. Pour une aide-ménagère ou un utilisateur, il est difficile de comprendre qu'ils feraient mieux de ne pas les utiliser. »



« Un client n'utilise ses produits nocifs que quelques heures par semaine seulement. Il ne comprend pas que l'aide-ménagère(e) doit les utiliser et être en contact avec eux toute la semaine. »

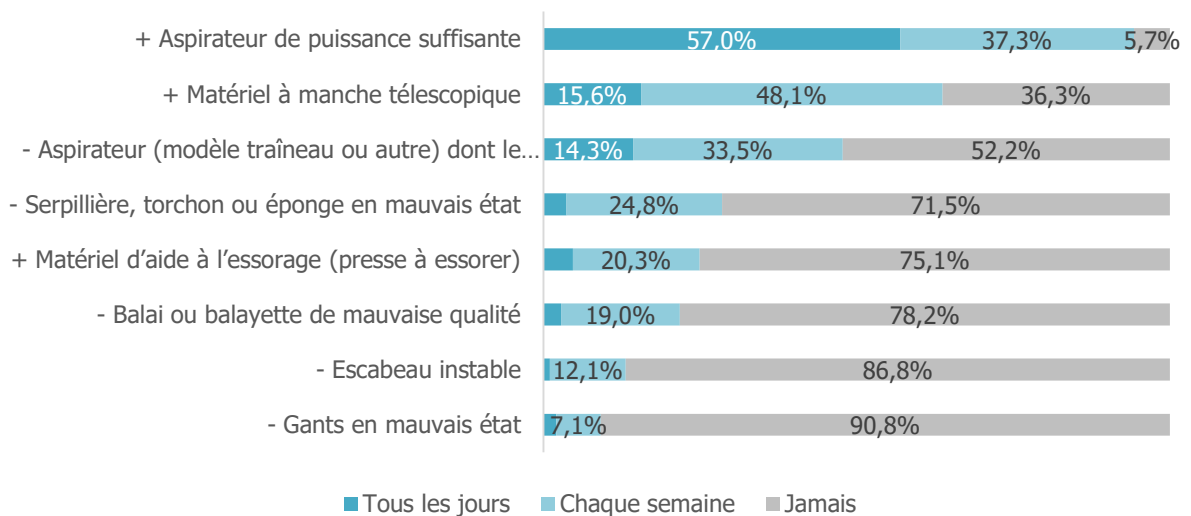
« Les clients devraient comprendre que cela leur coûte deux fois plus cher s'ils ne prévoient pas du matériel de qualité : Pour nettoyer avec des odeurs, il faut 8 heures au lieu de 4 pour faire le même travail. »

- Commentaires issus de l'atelier avec des experts

Les aides-ménagère(e)s travaillent aussi avec le matériel fourni par le client

Le client fournit généralement aussi le matériel. Comme le montre la figure ci-dessous, de bons aspirateurs (94 %) et du matériel à manche télescopique (64 %) sont souvent présents, mais près de la moitié des aides-ménagère(e)s doivent aussi travailler avec du matériel dont le manche est trop court (48 %). Les serpillières, les torchons et les éponges sont aussi régulièrement en mauvais état (29 %).

Figure 18: % des aides-ménagère(e)s qui utilisent le matériel ci-dessous



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(e)s

Les aides-ménagère(e)s interrogées plaident pour une amélioration du matériel. Certaines aides-ménagère(e)s indiquent qu'il y a encore des clients qui ne fournissent même pas le matériel de base (par ex. des seaux ou des serpillières propres). Les personnes âgées, en particulier, sont difficiles à convaincre parce qu'elles conservent d'anciennes habitudes comme transformer de vieux gants de toilette en chiffons.

Contrairement aux produits, il est plus difficile de convaincre les clients d'acheter un autre type de matériel. Les professionnels optent spécifiquement pour des manches télescopiques sur les aspirateurs, des raclettes à long manche et des chiffons en microfibres. Les aspirateurs pourraient aussi être plus légers pour être plus faciles à déplacer entre les étages, et les seaux pourraient être pourvus de roulettes.

« Quelqu'un m'a donné un gant de toilette en me disant 'Coupez-le en morceaux pour en faire des loques à poussières'. »

« Cela dépend des clients : les jeunes ménages sont beaucoup plus faciles à convaincre que les personnes âgées qui ne jurent que par une raclette, un torchon et un seau d'eau. »

« Le matériel rêvé ce serait : des manches télescopiques, un seau sur roulettes, un aspirateur à chaque étage pour ne pas devoir le monter, des raclettes avec un long manche pour pouvoir faire les fenêtres, des torchons qu'on peut attacher directement, un balai qui s'essore automatiquement. »

« Je demande un mop rectangulaire de Vileda. C'est le même principe qu'un swiffer mais avec de l'eau ; il ne faut donc pas tordre et tirer. »

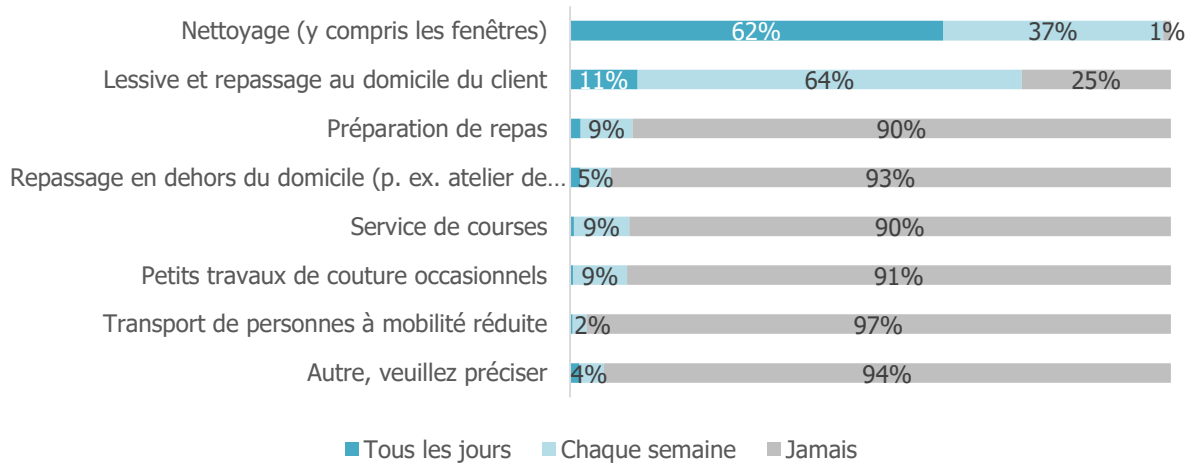
- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagère(e)s



Un travail dont le contenu consiste surtout à nettoyer le domicile, mais qui présente parfois une zone grise entre ce qui est permis et ce qui ne l'est pas

Comme le montre le schéma ci-dessous, le travail consiste principalement à nettoyer et, en second lieu, à lessiver ou repasser au domicile du client. Ces tâches sont effectuées respectivement par 99 % et 75 % des aides-ménagèr(e)s. Les autres activités restent limitées dans le système des titres-services.

Figure 19: % des aides-ménagèr(e)s qui effectuent les activités ci-dessous



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Si les activités les plus fréquentes sont le nettoyage, la lessive et le repassage, les aides-ménagèr(e)s disent qu'il existe une zone grise entre ce qui est permis ou non dans le secteur. Beaucoup d'aides-ménagèr(e)s mentionnent ainsi que des clients invalides dépendent souvent d'elles. Cela s'accompagne fréquemment d'une charge psychologique : elles s'inquiètent pour le client alors qu'elles n'en sont pas responsables et que le temps et l'énergie qu'elles peuvent lui consacrer sont limités.

Il arrive aussi parfois qu'on leur demande d'en faire plus que ce qui est autorisé, comme s'occuper des enfants ou les emmener à des activités extrascolaires, s'occuper des animaux domestiques, changer la litière, laver des espaces communs ou effectuer de petits travaux de réparation. Il incombe alors aux aides-ménagèr(e)s de se montrer assez assertives pour expliquer au client ce qui est permis ou non avec des titres-services et pour refuser ces tâches supplémentaires. Cependant, vu la relation que les aides-ménagèr(e)s entretiennent avec leurs clients, ce n'est pas toujours facile et ce n'est pas forcément évident pour elles de pouvoir tracer une limite claire.

« Les hommes font des petits bricolages qui permettent de garder la maison en bon état. »

« On m'a déjà demandé de garder les enfants, d'aider pour les devoirs, de changer la litière... »

« Chaque année, mon client me donne 100 € au Nouvel An, mais il me demande aussi beaucoup de suppléments : j'ai donc mis une limite en disant ça je fais et ça je ne fais pas. »

« Il y a des clients qui sont dépendants de vous. Elle a été à l'hôpital, j'ai lavé ses robes de nuit. »

« Je sais que certaines tâches ne sont pas permises, mais on reste quand même humain. Si mon plus vieux client de 80 ans me demande de changer une ampoule, je ne peux tout de même pas répondre "désolée, mais appelez l'assistante sociale pour faire ça". »

« Quand mes clients partent en vacances, je relève le courrier. Je ne suis pas obligée de le faire, mais quand on travaille depuis si longtemps pour quelqu'un, on le fait naturellement. »

« Nous sommes bien plus que des aides-ménagèr(e)s, nous servons aussi de psychologues, d'assistantes sociales et d'infirmières : nous sommes multifonctions. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

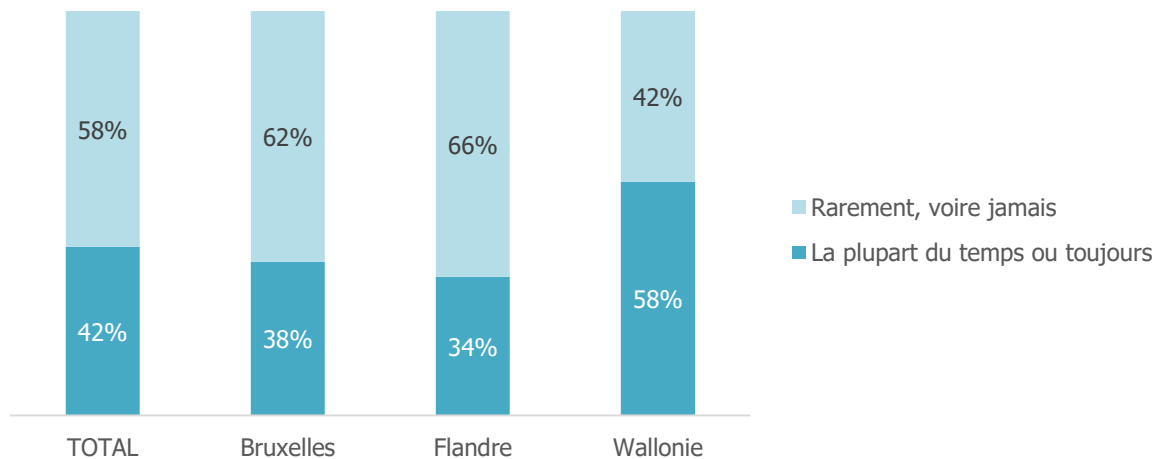


Un travail avec relativement peu de variation

La fonction d'aide-ménagère(e) implique forcément une certaine routine : la variété des tâches est limitée dans le nettoyage ou le repassage. En revanche, les aide-ménagère(s) sont en contact avec des clients différents et, pendant la semaine, ils/elles travaillent dans des lieux et des contextes différents. Cela peut renforcer l'impression de variété. Pourtant, 15 % sont insatisfait(e)s de la variété dans le travail d'aide-ménagère(e), ce qui en fait l'une des faiblesses du métier.

Il ressort aussi de la figure ci-dessous qu'une grande partie des aide-ménagère(s) ne trouvent pas le travail plaisant. 58 % trouvent le travail plaisant la plupart du temps ou toujours et 42 % rarement, voire jamais. Ceux/celles qui trouvent le travail plaisant sont plus rares en Wallonie (42 %) qu'à Bruxelles (62 %) et en Flandre (66 %). Le manque de variété dans les tâches est confirmé par le « Vlaamse werkbaarheidsmonitor » : 64 % des aides-ménagère(s) interrogées trouvent le travail routinier (par rapport à une moyenne de 25 % sur le marché flamand du travail). Pour 38 %, le travail est même extrêmement routinier (par rapport à une moyenne de 11 % sur le marché flamand du travail).¹²

Figure 20: % des aide-ménagère(s) qui ne trouvent pas le travail plaisant



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)

Le manque de variété a aussi été évoqué dans les groupes de discussion comme l'une des faiblesses du travail dans les titres-services.

« On arrive dans une maison, et il faut à nouveau tout recommencer, c'est usant. »

« L'été, c'est toujours les baies vitrées, c'est dur de faire plusieurs fois ça sur la journée. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)

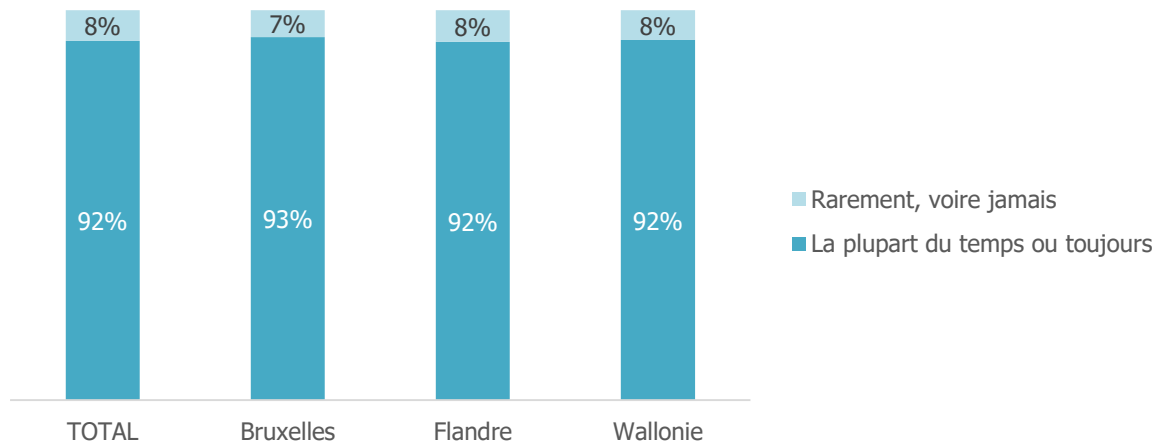
¹² Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstensectorbedrijven – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016. Le « Vlaamse werkbaarheidsmonitor » mesure aussi la routine via une série de questions sur la variété et le changement, la créativité, la contribution personnelle...



Un travail avec une pression acceptable

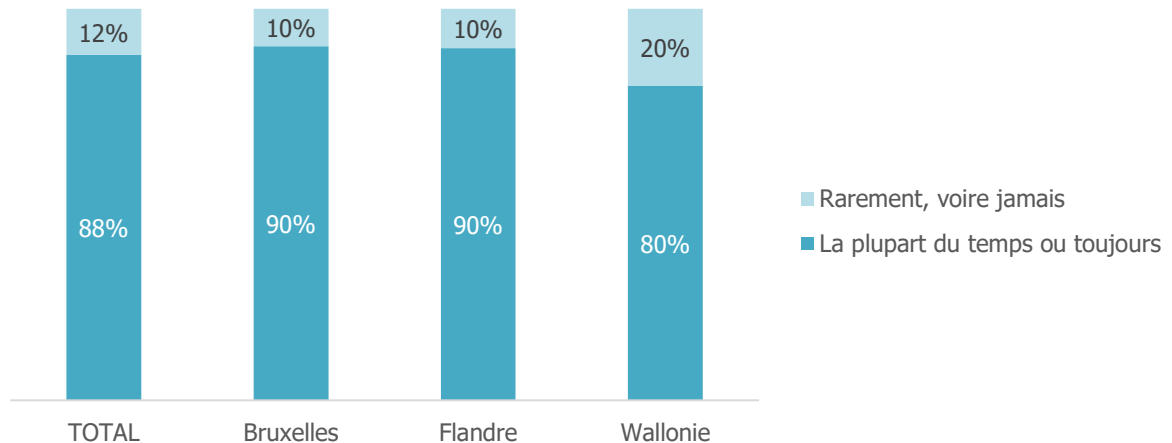
La pression au travail augmente la charge mentale et joue un rôle important dans la faisabilité d'une fonction. Il ressort de l'enquête que la pression au travail est perçue positivement par la plupart des aides-ménagère(s). La majorité se sent à l'aise avec le rythme de travail : 92 % disposent de suffisamment de temps pour faire leur travail et 88 % peuvent en déterminer le rythme (en Wallonie, ce pourcentage est seulement de 80 %). Le « Vlaamse werkbaarheidsmonitor » relève aussi une pression au travail limitée dans le secteur des titres-services : 21 % des aides-ménagère(s) interrogées connaissent une pression élevée au travail.¹³ Il s'agit d'un groupe significatif, mais beaucoup plus restreint que la moyenne en Flandre : 37 % des travailleurs subissent une pression élevée au travail dans l'ensemble des secteurs.

Figure 21: % qui a assez de temps pour faire son travail



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)

Figure 22: % qui peut déterminer son propre rythme de travail



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)

¹³ Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstensector – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016. Le « Vlaamse werkbaarheidsmonitor » mesure aussi la pression au travail via une série de questions sur le rythme de travail (pression temporelle...) et la quantité de travail (trop/trop peu...).



Ce constat est également confirmé par les groupes de discussion, surtout si les aides-ménagèr(e)s comparent leur travail avec d'autres emplois.

« Le nettoyage dans les hôtels c'est toujours courir. Les titres-services sont mieux car le travail en hôtel est stressant. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

Quelques aides-ménagèr(e)s interrogées indiquent toutefois que la charge de travail a augmenté avec la hausse du prix des titres-services. Les clients réduisent leurs heures, mais continuent de demander les mêmes prestations. Ils/elles disent aussi que leur pression au travail chez les clients augmente généralement avec le temps. Plus l'aide-ménagèr(e) vient, moins le client en fait lui-même. Au début, les aides-ménagèr(e)s étaient considérées comme une aide dans la maison. Désormais, ils/elles sont de plus en plus considérées comme des hommes/femmes d'ouvrage. De plus, parmi les facteurs qui entravent le rythme de travail figure le temps que les aides-ménagèr(e)s doivent consacrer au rangement. Beaucoup de clients ne rangent pas la maison avant l'arrivée de l'aide-ménagèr(e) et ne prévoient pas de temps pour lui permettre de ranger les pièces avant de nettoyer.

« Avant, nous étions une aide dans la maison et les gens étaient contents qu'on les aide. Aujourd'hui, ils nous voient autrement, comme des femmes d'ouvrage. »

« Avant, je devais seulement faire le haut, ils se chargeaient du bas. Depuis que les titres ont augmenté, je dois tout faire. » « Comme les titres-services deviennent plus chers, les gens pensent que nous avons une augmentation. »

« On avait 4 h et maintenant on a 3 h mais les tâches restent les mêmes. »

« Il faut d'abord tout ranger et ça prend une heure. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

Bien que des clients confient trop de tâches, il est également apparu dans les groupes de discussion que certains clients demandent trop peu de tâches pour la durée prévue. Dans certains cas, ce qui est faisable est sous-estimé. Dans d'autres, le client est conscient de sous-estimer le travail, mais il a besoin de compagnie (par ex. des personnes invalides qui vivent seules). Dans cette situation, les aides-ménagèr(e)s disent que cela les aide à compenser les excès des clients qui leur en demandent trop.

« J'avais 4 h pour faire le travail, j'avais fini après 1,5 h, l'entreprise m'a dit « promène-toi avec ta loque. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

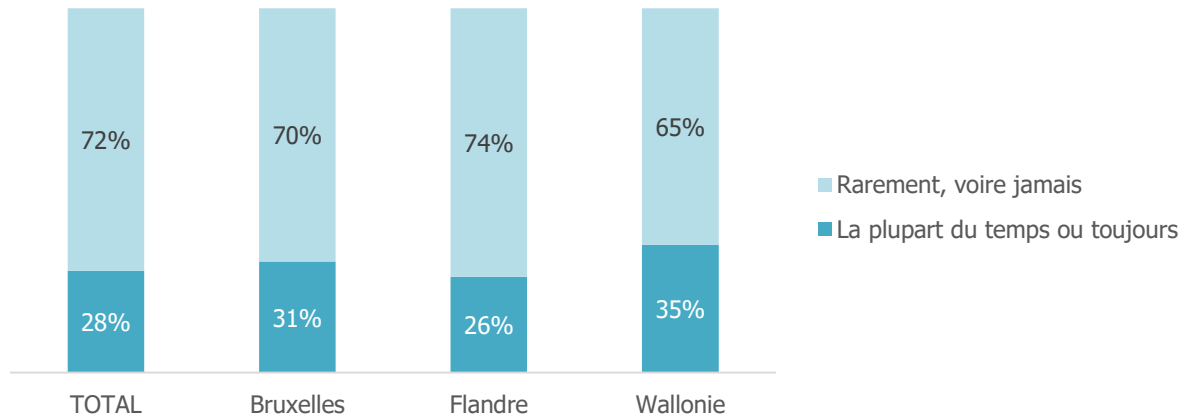


Un travail physiquement lourd

Les aides-ménagèr(e)s sont exposé(e)s à une charge mentale et physique significative dans leur travail. Les résultats de l'enquête le démontrent :

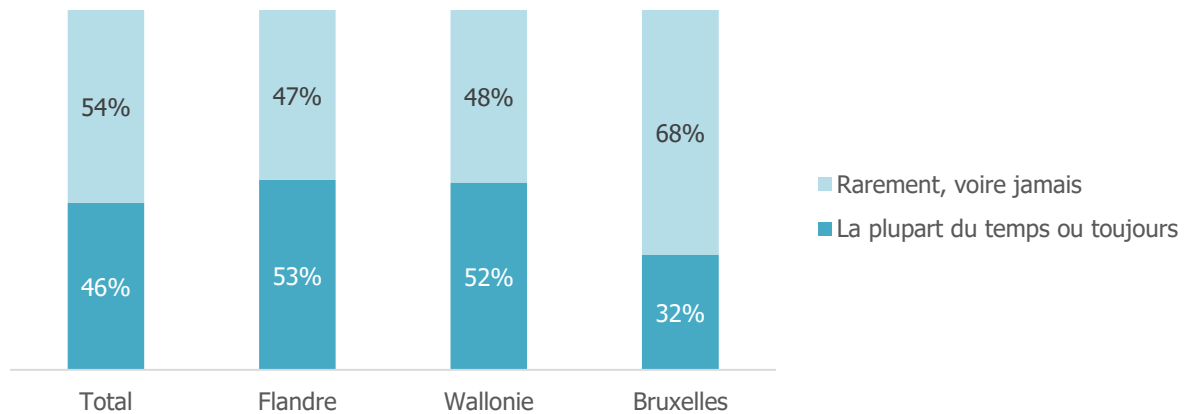
- ▶ 28 % indiquent devoir effectuer des tâches qui nécessitent de soulever ou déplacer des objets lourds (par ex. des meubles) (35 % en Wallonie).
- ▶ 46 % disent se sentir vraiment « épuisé(e)s » à la fin de la journée de travail (seulement 32 % en Wallonie).

Figure 23: % des aides-ménagèr(e)s qui doivent toujours ou la plupart du temps soulever des objets lourds dans le cadre de leur travail



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Figure 24: % des aides-ménagèr(e)s qui se sentent toujours ou la plupart du temps épuisées à la fin de leur journée de travail



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

La charge physique est aussi constatée dans le « Vlaamse werkbaarheidsmonitor », dans lequel près d'un(e) aide-ménagèr(e) sur trois indique qu'elle travaille dans des conditions physiquement pesantes (par rapport à une moyenne de 15 % sur le marché flamand du travail).¹⁴

¹⁴ Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Werkbaar werk in de dienstensector – sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016.



Dans les groupes de discussion également, les aides-ménagèr(e)s ont indiqué unanimement qu'il s'agissait d'un travail fatiguant. Elles expliquent que leur corps est leur principal outil pour exécuter leur travail, ce qui peut expliquer qu'il s'agisse d'un travail fatiguant physiquement :

« Ce qu'on use, c'est notre corps, on ne sait pas le remplacer. »

« Notre corps, c'est notre instrument de travail. »

« J'aime mon travail, mais c'est un travail lourd, je suis contente d'être le vendredi et de pouvoir me reposer. »

« J'ai des places formidables et des clients adorables, mais le travail est trop lourd. »

« C'est tout simplement physique, c'est du sport de haut niveau en fait, surtout quand on travaille à temps plein. J'ai senti la différence quand j'ai commencé à travailler à temps partiel. »

« C'est un métier physique, nous aurons des douleurs physiques plus vite que dans les autres métiers. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s



Un travail relativement stable

Dans le système des titres-services, les travailleurs reçoivent un contrat à durée indéterminée après 3 mois. Cette règle est inscrite dans la réglementation des trois régions.

De plus, le tableau ci-dessous montre que 40 % des aides-ménagère(s) travaillent depuis plus de 5 ans déjà dans le secteur. L'ancienneté moyenne est de 5,1 ans. Cela montre que le travail n'est pas exercé à titre provisoire, mais plutôt comme un emploi fixe. Il est toutefois difficile de comparer avec d'autres secteurs parce que le secteur des titres-services présente une particularité importante : il n'existait pas avant 2004.

L'ancienneté varie néanmoins fortement selon le profil de l'aide-ménagère(e). L'ancienneté est la plus faible en moyenne en Flandre (4,8 ans) et la plus élevée en Wallonie (6,0 ans). Les plus âgé(e)s ont évidemment une ancienneté plus élevée en moyenne que les jeunes. Les aides-ménagère(s) né(e)s en Belgique, peu qualifié(e)s et isolé(e)s sans enfants affichent aussi une ancienneté plus grande. Chez les hommes, l'ancienneté moyenne est plus faible (4,1 ans).

Tableau 6: Ancienneté moyenne dans le secteur par caractéristique du profil

		Ancienneté moyenne dans le secteur en années
TOTAL		5,1
Sexe	Homme	4,1
	Femme	5,1
Région	Bruxelles	5,1
	Flandre	4,8
	Wallonie	6,0
Âge	<30	2,4
	30-39	4,4
	40-49	5,6
	>= 50	6,5
Origine	Belge	5,3
	Non belge	4,5
Formation	Enseignement primaire	5,8
	Secondaire inférieur	5,6
	Secondaire supérieur	4,8
	Enseignement supérieur	3,5
Situation familiale	Isolé(e)	5,5
	Isolé(e) avec enfant(s)	4,9
	Cohabitant(e)	4,7
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	4,1

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)



Bien que le travail dans les titres-services soit un emploi relativement stable, 9 % des aides-ménagère(s) craignent de perdre leur poste et un(e) aide-ménagère(e) sur dix envisage d'arrêter (voir le tableau ci-dessous). Ces chiffres ne s'écartent toutefois pas des intentions moyennes de rotation en Belgique. D'après l'étude de Securex, 11 % des travailleurs veulent changer d'emploi à court terme.¹⁵ Il ressort de l'étude basée sur le « Vlaamse werkbaarheidsmonitor » que 13 % des aides-ménagère(s) en Flandre sont activement à la recherche d'un autre emploi, ce qui ne s'écarte pas de la situation sur le reste du marché flamand du travail et confirme notre constatation sur la stabilité du travail.

Il est toutefois intéressant de noter que la stabilité de l'emploi dépende du profil de l'aide-ménagère(e). Ainsi, ce sont surtout les jeunes et les plus qualifié(e)s qui envisagent d'arrêter les titres-services et ce sont surtout les jeunes et les moins qualifié(e)s qui craignent de perdre leur emploi. A Bruxelles, la proportion qui craint de perdre son emploi est légèrement plus élevée (13 %).

Tableau 7: Stabilité de l'emploi par caractéristique du profil

		Craignent de perdre leur emploi	Envisagent d'arrêter
TOTAL		9 %	10 %
Sexe	Homme	9 %	8 %
	Femme	9 %	10 %
Région	Bruxelles	13 %	9 %
	Flandre	9 %	11 %
	Wallonie	9 %	8 %
Âge	<30	16 %	15 %
	30-39	12 %	14 %
	40-49	6 %	8 %
	>= 50	6 %	7 %
Origine	Belge	10 %	10 %
	Non belge	7 %	11 %
Formation	Enseignement primaire	12 %	6 %
	Secondaire inférieur	9 %	10 %
	Secondaire supérieur	9 %	12 %
	Enseignement supérieur	9 %	15 %
Situation familiale	Isolé(e)	9 %	11 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	9 %	9 %
	Cohabitant(e)	9 %	9 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	10 %	12 %
Situation professionnelle antérieure	Actif	10 %	11 %
	Inactif	8 %	8 %
Ancienneté	0 à 3 ans	11 %	11 %
	Plus de 3 ans	8 %	10 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)

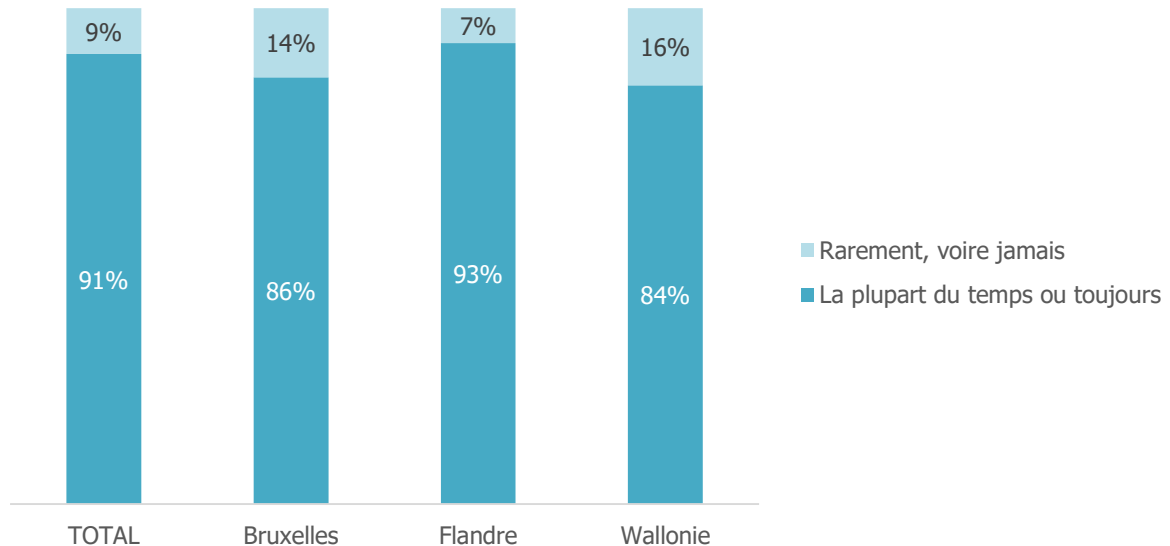
¹⁵ <https://press.securex.be/weinig-beweging-op-belgische-arbeidsmarkt-in-2016>



Un travail valorisé par les clients... mais pas par la société

Enfin, les aides-ménagèr(e)s bénéficient d'une grande reconnaissance de la part des clients. Le schéma ci-dessous montre que 91 % des aides-ménagèr(e)s se sentent valorisé(e)s par les clients. Ce pourcentage est plus élevé en Flandre (93 %) qu'en Wallonie (84 %) et à Bruxelles (86 %).

Figure 25: % des aides-ménagèr(e)s qui se sentent valorisé(e)s par les clients



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Dans les groupes de discussion, les aides-ménagèr(e)s ont aussi décrit la joie éprouvée devant la reconnaissance manifestée par leurs clients pour le travail effectué. Elles retirent aussi une grande satisfaction de laisser derrière elles une maison propre pour leurs clients.

« Quand je vois la maison que je quitte. Je suis parfois très fière. Cette dame rentre chez elle et mon travail lui saute aux yeux. Ou je laisse la salle de bain comme en vacances. Les produits avec la marque sur le devant. Cela rend mon travail vraiment très beau. »

« Qu'est-ce qui est plus chouette qu'une femme qui rentre chez elle, qui va dans la salle de bain, qui est éblouie et qui se dit "voilà qui résistera une semaine" »

« À la fin de la journée de travail, quand je reçois encore un message du client qui me dit comme c'était chouette de rentrer chez lui, j'éprouve une énorme satisfaction. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

D'autres réactions ont néanmoins aussi été mises en lumière et demandent de l'attention. L'aide-ménagèr(e) ne se sent absolument pas respecté(e) dans certaines situations. Un exemple cité à plusieurs reprises est le travail qui est immédiatement gâché (par ex. les enfants qui remettent tout de suite sans dessus dessous une maison qui vient d'être rangée ou des clients qui rentrent avec des chaussures sales). Quand les pièces qui doivent être nettoyées ne sont pas rangées, les aides-ménagèr(e)s y voient un manque de respect de la part de leurs clients.

« Les enfants salissent tout et puis disent « ah ben tu n'as rien fait » »

« Ma cliente cuisine pendant que je suis là, elle salit tout, rentre avec ses baskets pleines de boue, ... »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s



Bien que les aides-ménagère(s) se sentent généralement valorisé(e)s par le client, elles ont le sentiment que leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur par la société. Le travail a une mauvaise image et les aides-ménagère(s) le ressentent personnellement. Elles n'apprécient pas non plus la façon dont elles sont appelées. Certaines n'en rougissent pas, mais d'autres n'osent même pas dire qu'elles travaillent comme aides-ménagère(s).

« Mon fils n'osait pas dire ce que je faisais à l'école. »

« En pleurant, j'ai décidé de reprendre un travail de femme de ménage. Je viens pourtant d'une famille de femmes d'ouvrage et j'aime nettoyer, mais je trouve ça quand même pas assez bien, je voulais faire mieux dans la vie. »

« C'est un travail honnête mais les gens pensent qu'on ne fait rien. »

« C'est un travail important mais les gens ne le voient pas comme ça. »

« Notre travail c'est de la merde, parce qu'on est payé pour ramasser de la merde. »

« Nous sommes une main-d'œuvre bon marché, payée pour faire votre sale boulot. »

« On m'a déjà dit que le travail dans les titres-services c'est du chômage déguisé. »

« Je préfère encore dire que je suis coiffeuse. »

« Femme d'ouvrage ou femme au foyer, ce ne sont pas de beaux mots. »

- Commentaires issus des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)



6/ L'encadrement proposé par les entreprises de titres-services

Les entreprises de titres-services font office d'organisations intermédiaires entre l'offre et la demande d'aides-ménagère(s). Cette relation triangulaire est l'une des caractéristiques uniques et importantes du système belge par rapport aux systèmes européens similaires. Les entreprises de titres-services jouent notamment un rôle crucial dans l'organisation des services, l'encadrement, la formation et l'accompagnement des aides-ménagère(s) ainsi que la gestion des problèmes qui peuvent avoir lieu entre l'employé de ménage et le client.

Dans ce chapitre, nous aborderons plus en détail l'encadrement que les entreprises de titres-services proposent à leurs aides-ménagère(s) sous la forme d'un soutien et de formations. À cet effet, nous nous basons également sur les résultats de l'enquête et des groupes de discussion auxquels ont participé les aides-ménagère(s).

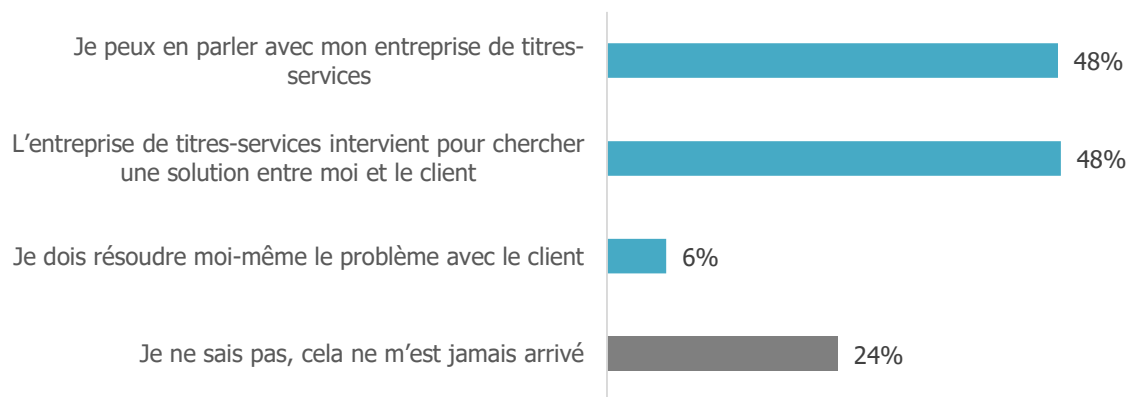
6.1 Le soutien proposé aux travailleurs dans les titres-services

Les entreprises font office de point de contact en cas de problème, mais leur soutien peut encore être amélioré

Les aides-ménagère(s) travaillent souvent seul(e)s dans la maison de leur client. De plus, chaque mission diffère quant au lieu de travail, aux tâches assignées, au client (et son soutien, ses explications, son appréciation et ses exigences) et, en général, au matériel et aux produits qui sont mis à leur disposition. Cela rend les aides-ménagère(s) vulnérables. Un bon soutien de la part de l'entreprise de titres-services et de l'interlocuteur est donc primordial en cas de problème.

Comme indiqué dans la figure ci-dessous, presque tous les aides-ménagère(s) peuvent consulter une personne de contact s'ils/si elles rencontrent un problème avec le client. Seulement 6 % d'entre eux/elles ont le sentiment qu'ils/elles doivent régler le problème tout(es) seul(e)s, sans intervention de la part de l'entreprise de titres-services.

Figure 26: Quelle est la réaction de votre entreprise de titres-services lorsque vous rencontrez un problème avec un client ?



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)

La plupart des aides-ménagère(s) interrogé(e)s considèrent qu'ils/elles peuvent facilement parler des problèmes survenus avec le client et que l'entreprise les aide à trouver une solution.

« On peut appeler un numéro gratuit entre 8 heures et 17 heures au bureau. »

- Citation tirée des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)

Cependant, certain(e)s aides-ménagère(s) déclarent qu'ils/elles ont le sentiment que l'entreprise n'est pas suffisamment présente pour eux/elles et que les intérêts des clients sont plus importants que les leurs.

« J'ai annoncé à mon entreprise que je devais cirer le parquet avec des produits toxiques. On m'a répondu : 'Le client vous demande de nettoyer, vous nettoyez.' »



« Un certain client m'a donné une éponge et un chiffon pour nettoyer toute la maison. Le consultant a réagi avec un : 'Le client est roi. ' »

« Parfois les clients donnent trop à faire, tu ne sais même pas par où commencer. L'agence dit 'débrouille-toi'. »

« Un client avait l'habitude d'avoir des gestes déplacés avec les femmes, la solution de l'entreprise, m'envoyer (un homme) à la place. L'entreprise ne lui envoie plus jamais de femmes, même quand je suis absent, mais entre-temps il reste notre client. »

- Citations tirées des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)

Selon eux/elles, cela vient du manque d'expérience des consultants. Ils/elles ne seraient pas contre un consultant plus présent sur le terrain. De plus, certain(e)s aides-ménagère(s) ont également l'impression que leur consultant n'a pas le temps de les soutenir.

« Il faut qu'on les oblige à être avec nous. »

« Quand on leur téléphone, on a parfois l'impression de les déranger. »

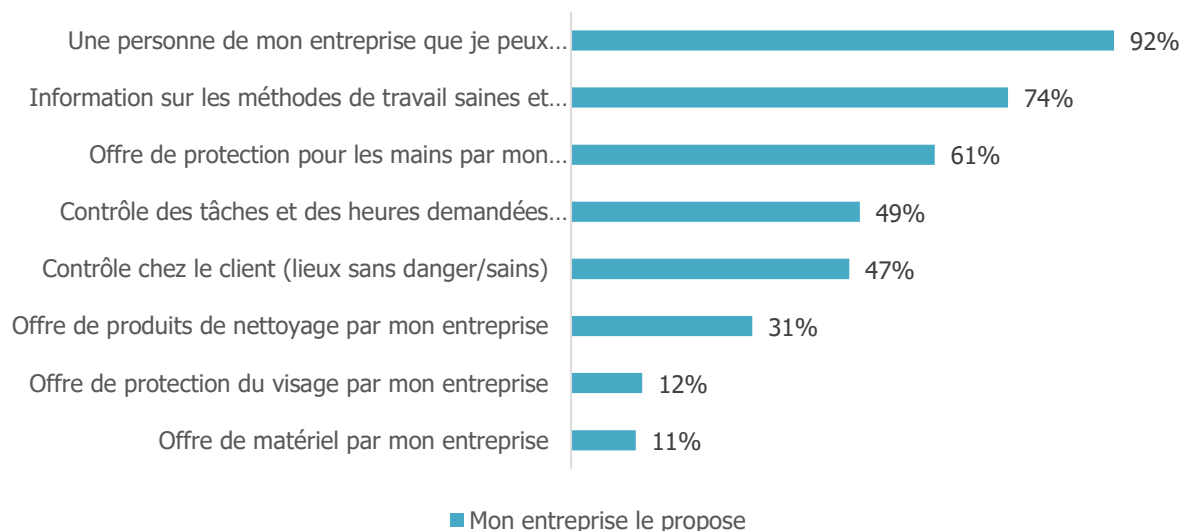
- Citations tirées des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)

Dans ce contexte, les aides-ménagère(s) plaident pour que les entreprises recrutent des personnes en interne et qu'elles prévoient des systèmes pour permettre aux aides-ménagère(s) d'être promu(e)s à ce poste. Cela permettrait également de remédier au manque d'expérience. En général, l'idée d'une évaluation bilatérale a également été mise en avant. L'évaluation est souvent réalisée uniquement par le client : il attribue une note à l'aide-ménagère(e) lors d'une enquête téléphonique annuelle ou lorsque celui-ci quitte l'entreprise. Cependant, les aides-ménagère(s) considèrent qu'il est également important d'évaluer le client.

Les entreprises proposent une large palette de solutions de soutien pour les aides-ménagère(s)

La Figure 27 montre les systèmes de soutien supplémentaires proposés par les entreprises. La plupart des travailleurs reçoivent des informations sur la santé et la sécurité au travail ainsi qu'une protection pour les mains offerte par l'entreprise. Pour environ la moitié des aides-ménagère(s), un contrôle des tâches assignées, des heures octroyées et de la maison du client a lieu. L'étendue de ce contrôle ou le fait qu'il ait lieu chez le client n'est pas mentionné ici. 31 % affirment que l'entreprise leur fournit les produits d'entretien. Par ailleurs, une aide-ménagère(e) sur dix reçoit une protection pour le visage et du matériel de la part de l'entreprise.

Figure 27: % d'aides-ménagère(s) qui reçoivent le soutien ci-dessous de la part de l'entreprise de titres-services



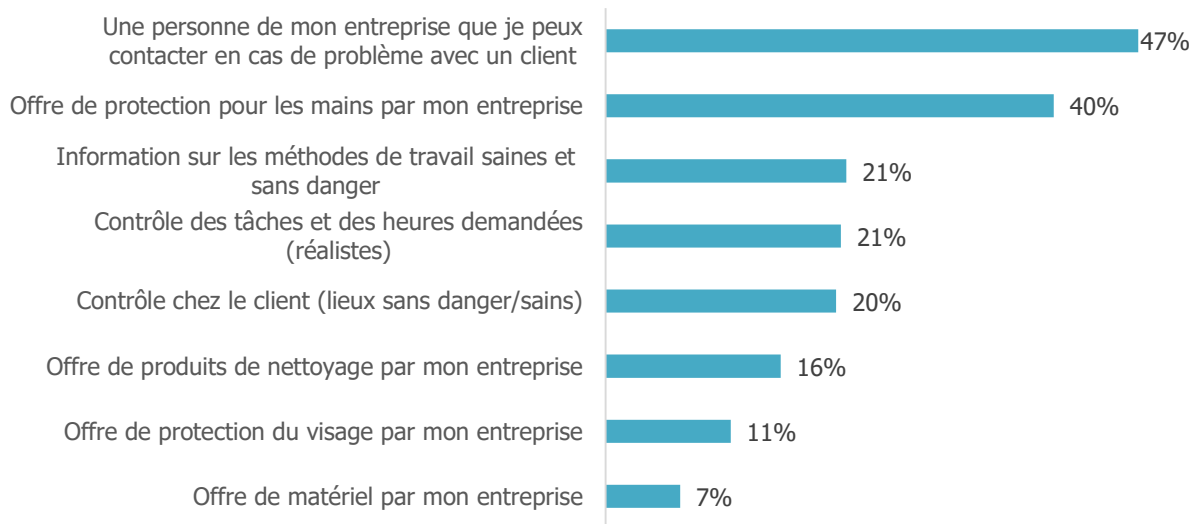
Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)



... mais les aides-ménagèr(e)s éprouvent le besoin d'un soutien supplémentaire

La figure ci-dessous reprend le soutien que les aides-ménagèr(e)s considèrent comme le plus important (sans tenir compte du fait qu'elles le reçoivent déjà ou non). Les aides-ménagèr(e)s ressentent le besoin d'avoir une personne de contact en cas de problème avec le client (47 %) et de protection pour les mains (40 %). Un travailleur sur cinq déclare qu'il souhaiterait qu'on lui fournisse plus d'informations sur la santé et la sécurité au travail, qu'on réalise des contrôles des tâches et des heures demandées ainsi que de la maison du client.

Figure 28: % d'aides-ménagèr(e)s qui ont besoin de mesures de soutien spécifiques



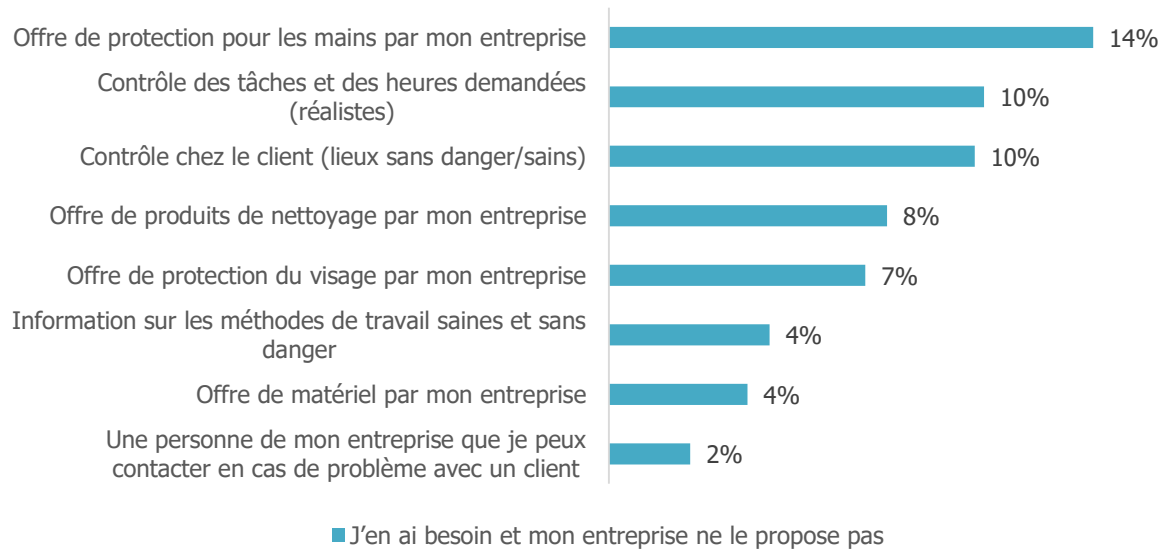
Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

La Figure 29 représente la proportion d'aides-ménagèr(e)s qui souhaiterait un soutien déterminé, mais qui ne le reçoit pas. Le groupe qui ressent un manque de soutien de la part de l'entreprise de titres-services reste limité. Comme mentionné ci-dessus, les aides-ménagèr(e)s considèrent qu'avoir une personne de contact en cas de problème est le soutien le plus important. Sur base de la figure ci-dessous il apparaît que la grande majorité des entreprises offrent déjà ce soutien : seuls 2% des aide-ménagèr(e)s déclarent avoir besoin de ce soutien et ne pas le recevoir.

Il apparaît cependant qu'une partie des aide-ménagèr(e)s ont des besoins inassouvis en matière de matériel offert par l'entreprise. Ainsi, 14 % souhaiteraient recevoir une protection pour les mains de l'entreprise, 8 % voudraient que l'entreprise fournisse les produits et 7 % aimeraient recevoir une protection pour le visage. Par ailleurs, 1 aide-ménagèr(e) sur 10 souhaite davantage de contrôles des tâches, des heures demandées et de la maison du client.



Figure 29: % d'aides-ménagèr(e)s qui ont besoin de mesures de soutien spécifiques qui ne sont pas proposées par leur entreprise



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

... et surtout un contrôle et une supervision plus approfondis de la part de l'entreprise

Au cours des discussions avec les aides-ménagèr(e)s, la plupart des aides-ménagèr(e)s ont déclaré que leur entreprise ne réalisait aucun contrôle dans la maison du client. Les aides-ménagèr(e)s ont besoin de quelqu'un (un coach) qui les accompagnera à l'avance chez le client, qui examinera la maison et estimera la faisabilité des tâches exigées pendant le temps octroyé. Cela les aiderait dans leur future relation avec le client. Aujourd'hui, cette responsabilité repose sur les aides-ménagèr(e)s dans beaucoup d'entreprises, ce qui leur demande de faire preuve d'une grande assertivité s'ils/elles veulent aborder certains sujets avec les clients (p. ex. l'insécurité du lieu de travail, les attentes irréalistes, etc.). Selon les aides-ménagèr(e)s, les clients accepteraient davantage les critiques venant de l'entreprise que celles de l'employé.

« On est toujours vulnérable. Le premier jour, on doit sonner et se présenter comme le petit nouveau. On doit aussi oser franchir le pas »

« L'agence devrait plus contrôler dans quoi on va rentrer et ce que le client demande. Parfois, on comprend que l'agence ne vienne pas, car on claquerait bien la porte aussi. »

« Je me rends chez mes nouveaux clients une ou deux semaines à l'avance pour me présenter. Ça me permet aussi d'inspecter leur maison une première fois et de me préparer. Je fais ça de ma propre initiative et je pense que ça fonctionne, mais en réalité, l'entreprise devrait m'accompagner. »

- Citations tirées des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

Au cours des discussions avec les aides-ménagèr(e)s, une autre demande sans réponse a fait surface : les aides-ménagèr(e)s désirent une supervision plus pointue de leur travail et de celui de leurs collègues homologues. Ils/elles préviennent que certains collègues aides-ménagèr(e)s n'effectuent pas leur travail correctement. Lorsqu'ils/elles remplacent un collègue, le client remarque parfois que leur aide-ménagèr(e) habituel(le) réalise les tâches de manière moins correcte et moins efficace. Ces services de mauvaise qualité peuvent causer la perte de clients et une mauvaise image du métier d'aide-ménagèr(e). Quelques idées ont été avancées dans le but de répondre à ce besoin. D'un côté, une supervision pourrait être assurée durant le(s) premier(s) jour(s) par un collègue aide-ménagèr(e) expérimenté(e) qui dirigerait et coacherait les nouvelles recrues. D'un autre côté, l'entreprise pourrait mettre en place une politique de contrôle plus stricte. Elle peut par exemple envoyer un coach de métier sans



avertissement préalable dans la maison du client afin qu'il vérifie que tout se passe bien, aussi bien du côté du client que de celui de l'aide-ménagère(e). De telles méthodes de supervision permettraient à l'entreprise de réagir plus rapidement en cas de problème, afin que l'aide-ménagère(e) se sente moins seul(e). La qualité des services pourrait ainsi être améliorée. Les aides-ménagère(s) expérimenté(e)s aimeraient beaucoup devenir job coach pour réaliser de tels contrôles.

« En tant qu'aide-ménagère(e), on peut avoir la malchance de tomber sur un mauvais client, mais en tant que client, on peut aussi avoir le malheur de tomber sur un(e) mauvais(e) aide-ménagère(e). » « Il y a aussi les clients désagréables face auxquels même les bon(ne)s aides-ménagère(s) se heurtent à un mur. »

« Il n'y a aucun contrôle. »

« On a besoin de plus d'encadrement afin d'éliminer les mauvais(es) aides-ménagère(s) et d'éviter que les mauvaises conséquences ne retombent sur les bons employés. »

« Quelqu'un dans l'entreprise accompagne les nouveaux/nouvelles aides-ménagère(s) au début, mais ce qui me manque, c'est un contrôle continu : que mon employeur vienne frapper à la porte à l'improviste pour voir si tout se passe bien. »

« Je me donnerais corps et âme pour le personnel. Ça fait des années que je le demande. J'ai déjà apporté énormément d'idées, mais personne ne les utilise. »

- Citations tirées des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)

La relation triangulaire qui lie le client, l'aide-ménagère(e) et l'entreprise de titres-services donne parfois lieu à des confusions et à une mauvaise communication

Lors des groupes de discussion, les aides-ménagère(s) ont fortement insisté sur la nécessité d'établir une communication claire avec le client. Étant donné que la communication peut passer aussi bien par l'aide-ménagère(e) que par le consultant, il est nécessaire que la concertation avec le consultant (tout comme le suivi qu'il réalise) soit correcte. Cependant, il n'est pas toujours évident de savoir exactement quand la communication doit passer par l'aide-ménagère(e) ou quand le consultant doit intervenir. Si la règle prévoit que la communication passe par le consultant pour un aspect particulier, il peut également arriver que le message de l'aide-ménagère(e) ou du client ne soit pas transmis par le consultant. Cela engendre un sentiment de frustration et de confusion.

Les discussions avec les aides-ménagère(s) ont principalement porté sur la communication relative au régime des congés à établir entre les clients et les aides-ménagère(s). Une faille importante dans ce contexte est qu'en cas de mauvaise communication, l'entreprise n'est pas joignable tôt le matin pour confirmer que le client est absent. À cause de cela, un(e) aide-ménagère(e) qui a attendu pendant des heures a perdu son temps et n'est pas toujours dédommagé(e) pour ces heures perdues. Les aides-ménagère(s) plaident en faveur d'un numéro d'urgence.

« Mon agence n'ouvre pas avant 10 h et je commence à 7 h. J'ai déjà dû attendre 3 h et mon agence m'a dit 'ah, mais ils sont en vacances'. » « Maintenant, si au bout d'1/4 d'heure mon client n'est pas là, je m'en vais et je laisse l'agence se débrouiller avec le client. »

« J'ai déjà dû faire une heure de route pour me rendre chez un client qui n'était pas là parce que l'agence avait oublié de m'en informer. »

« Ma cliente était chez le dentiste, mon agence ne m'a rien dit et j'ai attendu 2 heures pour au final ne pas être payée. »

- Citations tirées des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)



6.2 La formation proposée aux travailleurs dans les titres-services

22 % d'aides-ménagèr(e)s n'ont encore jamais suivi de formations

Le développement personnel des aides-ménagèr(e)s dans leur emploi est très faible. 40 % sont mécontents des perspectives de carrière (43 % en Flandre, 36 % en Wallonie et 37 % à Bruxelles) et une personne sur cinq n'est pas satisfaite des formations qu'elle a suivies. Le sentiment d'insatisfaction relatif aux formations est plus élevé en Wallonie (28 %) et à Bruxelles (29 %) qu'en Flandre (18 %).

Des recherches basées sur le « werkbaarheidsmonitor » (moniteur flamand de la faisabilité du travail) démontrent que les possibilités d'apprentissage constituent le débat le plus important en matière de faisabilité dans le secteur des titres-services. Parmi les aides-ménagèr(e)s sondé(e)s dans le moniteur flamand de la faisabilité du travail, plus de 55 % considèrent que les possibilités d'apprentissage sont trop peu nombreuses (contre 17 % pour tous les secteurs réunis sur le marché du travail en Flandre).¹⁶

Depuis peu, les entreprises sont cependant obligées de proposer une formation aux nouveaux employés (protocole d'accord CCT/CP/2014-32201-155). La formation, qui doit être entamée au cours des 6 mois après l'entrée en service dans l'entreprise, est subventionnée et doit traiter d'un des sujets suivants : l'ergonomie, le travail orienté client, le repassage, l'organisation du travail chez le client, la connaissance des produits et du matériel ainsi que la prévention et la sécurité. Cependant, 22 % d'aides-ménagèr(e)s n'ont encore jamais suivi de formations. Les différences en fonction des caractéristiques de profil sont dans ce cas relativement faibles.

Tableau 8: % d'aides-ménagèr(e)s qui n'ont jamais suivi de formation pour chaque caractéristique de profil

		N'a jamais suivi de formations
TOTAL		22 %
Sexe	Homme	17 %
	Femme	22 %
Région	Bruxelles	22 %
	Flandre	23 %
	Wallonie	20 %
Âge	<30	24 %
	30-39	21 %
	40-49	21 %
	>=50	23 %
Origine	Belge	22 %
	Non-Belge	22 %
Formation	Enseignement primaire	20 %
	Enseignement secondaire inférieur	23 %
	Enseignement secondaire supérieur	22 %
	Enseignement supérieur	23 %
Situation familiale	Isolé(e)	21 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	20 %
	Cohabitant(e)	23 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	22 %
Situation professionnelle précédente	Employé	23 %
	Sans emploi	21 %
Ancienneté	0 à 3 ans	22 %
	Plus de 3 ans	22 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

¹⁶ Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Travail faisable dans les entreprises de titres-services (analyse sectorielle du moniteur flamand de la faisabilité du travail datant de 2016).



Il est également ressorti des groupes de discussion que des aides-ménagèr(e)s n'ont encore jamais suivi de formation, alors que certain(e)s d'entre eux/elles travaillent dans le secteur depuis plusieurs années.

« Certaines filles n'ont jamais tenu une éponge dans leur main de la vie et deviennent aide-ménagère sans aucune formation. Normalement, c'est obligatoire. »

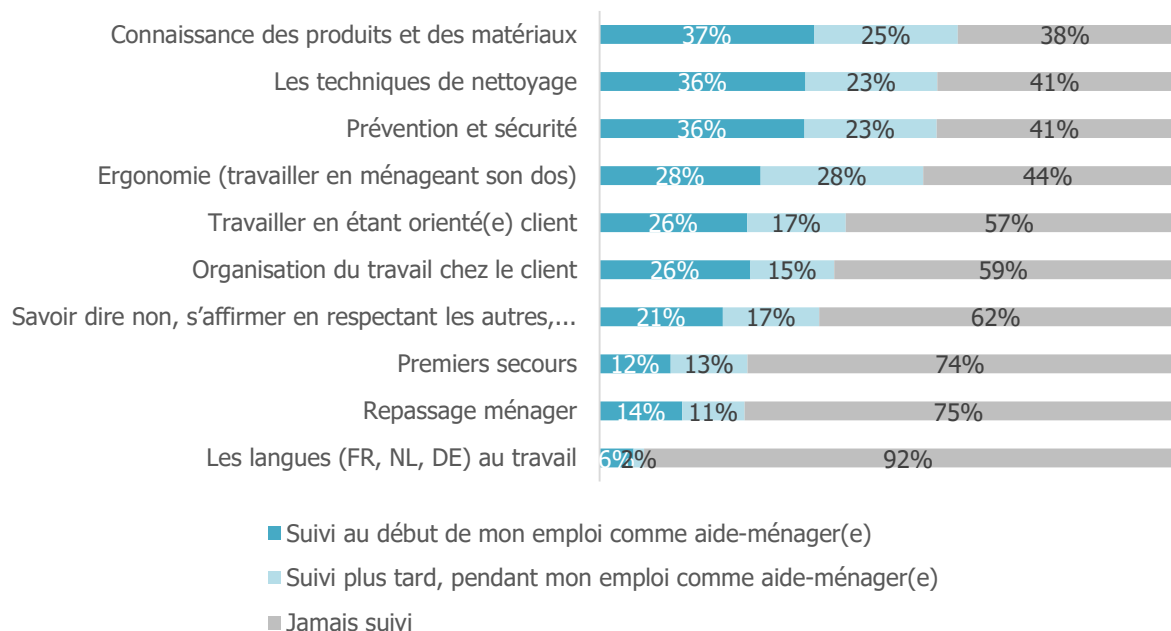
« Il y a des personnes qui arrivent à l'agence et qui n'ont jamais nettoyé. »

- Citations tirées des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

Les formations proposées concernent surtout la connaissance des produits et du matériel, les techniques de nettoyage, la prévention et la sécurité ainsi que l'ergonomie

Comme il est indiqué dans la figure ci-dessous, les formations concernant la connaissance des produits et du matériel, les techniques de nettoyage, la prévention et la sécurité ainsi que l'ergonomie ont été les plus suivies par les aides-ménagèr(e)s (avec environ 60 % des travailleurs pour chaque formation).

Figure 30: % d'aides-ménagèr(e)s qui ont suivi les formations ci-dessous



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Les groupes de discussion ont également montré que ces formations étaient très utiles, certainement lorsque le cours contenait des conseils et exercices pratiques. Certaines entreprises organisent également des formations informelles telles qu'un système de parrainage. Un(e) aide-ménagèr(e) expérimenté(e) peut par exemple encadrer un nouveau collègue lors de son premier jour avant d'évaluer et de décider si un jour d'accompagnement supplémentaire est nécessaire.

« J'étais déjà bien drillé et j'en savais déjà beaucoup sur le nettoyage, mais j'ai quand même beaucoup appris grâce à la formation 'connaissance des produits'. Ils ont utilisé la bonne méthode : ils ont présenté un carrelage avec des dessins et ont expliqué la signification d'un carrelage poreux ou non. »

« La formation seule ne suffit pas, on a également besoin d'expérience. »

- Citations tirées des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s



61 % d'aides-ménagèr(e)s demandent au moins une formation supplémentaire

Comme indiqué dans le tableau ci-dessous, 61 % des aides-ménagèr(e)s souhaiteraient avoir au moins une formation supplémentaire. Cette demande est plus importante en Wallonie (73 %) et à Bruxelles (72 %) qu'en Flandre (58 %). Les formations sont davantage réclamées par les jeunes que par les personnes plus âgées. Les aides-ménagèr(e)s qui ont moins d'ancienneté dans ce secteur demandent également des formations supplémentaires (65 %). Finalement, les personnes très qualifiées sont également plus intéressées par les formations (71 %) que les personnes moins qualifiées (56 %). Ce dernier constat peut probablement s'expliquer par le fait que les travailleurs qualifiés sont généralement davantage intéressés par des formations supplémentaires que des travailleurs moins qualifiés.

Tableau 9: % d'aides-ménagèr(e)s qui demandent au moins une formation par caractéristique de profil

		Demande au moins une formation
TOTAL		61 %
Sexe	Homme	61 %
	Femme	61 %
Région	Bruxelles	73 %
	Flandre	58 %
	Wallonie	72 %
Âge	<30	72 %
	30-39	69 %
	40-49	60 %
	>=50	50 %
Origine	Belge	60 %
	Non-Belge	63 %
Formation	Enseignement primaire	56 %
	Enseignement secondaire inférieur	59 %
	Enseignement secondaire supérieur	62 %
	Enseignement supérieur	71 %
Situation familiale	Isolé(e)	57 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	61 %
	Cohabitant(e)	57 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	64 %
Situation professionnelle précédente	Employé	61 %
	Sans emploi	63 %
Ancienneté	0 à 3 ans	65 %
	Plus de 3 ans	58 %

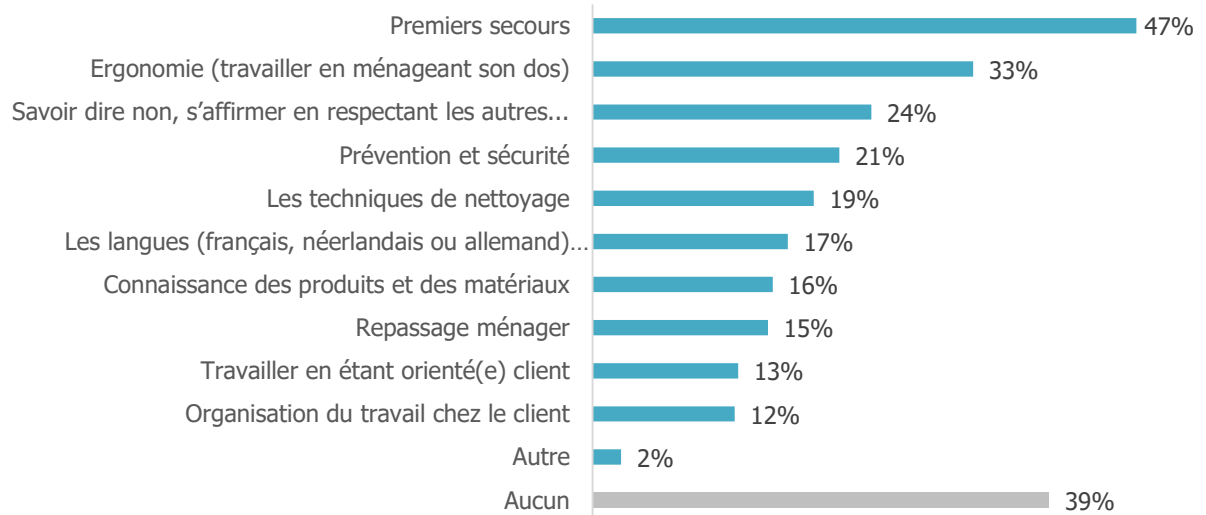
Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



Besoin d'une formation supplémentaire sur les premiers soins et l'ergonomie

La formation supplémentaire la plus demandée est celle sur les premiers soins. 47 % d'aides-ménagère(s) réclament au moins une formation de ce type. La demande concerne également les formations sur l'ergonomie (33 %), les méthodes de self-défense (24 %), la prévention et la sécurité (21 %) et les techniques de nettoyage (19 %). 39 % n'ont pas besoin de formation complémentaire.

Figure 31: % d'aides-ménagère(s) qui demandent des formations complémentaires



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)

Les aides-ménagère(s) qui ont pris part aux groupes de discussion ont également déclaré qu'ils/elles aimeraient suivre une formation sur Internet afin d'apprendre à travailler avec les titres-services électroniques et la correspondance par e-mails. Par ailleurs, ils/elles ont signalé que les jeunes aides-ménagère(s) qui venaient de commencer avaient surtout besoin d'une formation sur les techniques de nettoyage et sur l'assertivité, par exemple.

« Les nouveaux arrivants pensent que nettoyer chez les gens est très simple et que ça peut leur faire gagner beaucoup d'argent. Ils sous-estiment la tâche. »

« Quand j'étais jeune, je ne savais pas poser de limites. Maintenant, je le fais clairement dès que j'arrive dans une famille. »

- Citations tirées des groupes de discussion avec les aides-ménagère(s)



7/ La santé des aides-ménagèr(e)s

Le profil des travailleurs, les caractéristiques du travail, l'encadrement proposé par les entreprises de titres-services ainsi que les rapports qui les lient influencent la santé des travailleurs dans le secteur des titres-services. Nous aborderons ces sujets dans ce chapitre comme suit :

- ▶ l'absentéisme pour cause de maladie dans le secteur ;
- ▶ les accidents du travail dans le secteur ;
- ▶ la santé mentale ;
- ▶ la santé physique ;
- ▶ et la santé médicale des travailleurs.

D'abord, nous présenterons les résultats de l'enquête sur ces aspects de la santé et nous les comparerons avec les caractéristiques de profil. Ensuite, nous essayerons de mettre en lumière les facteurs qui peuvent aggraver les problèmes de santé physique, mentale et médicale dans le secteur des titres-services. Nous analysons ici de manière plus spécifique les liens entre ces aspects de la santé et les facteurs liés au travail suivants :

- ▶ la qualité des produits et du matériel ;
- ▶ la qualité des lieux de travail :
- ▶ l'autonomie ;
- ▶ la charge de travail ;
- ▶ les heures de travail (à temps partiel ou à temps plein) ;
- ▶ la variation de l'emploi ;
- ▶ la charge physique ;
- ▶ l'instabilité de l'emploi ;
- ▶ les mesures de soutien des entreprises de titres-services ;
- ▶ les formations proposées.

Il n'est pas simple d'en établir les rapports causaux. Nous devons donc interpréter ces résultats avec précaution et les utiliser uniquement dans le but de découvrir d'éventuels points d'attention afin d'alimenter les recommandations et les solutions pratiques.



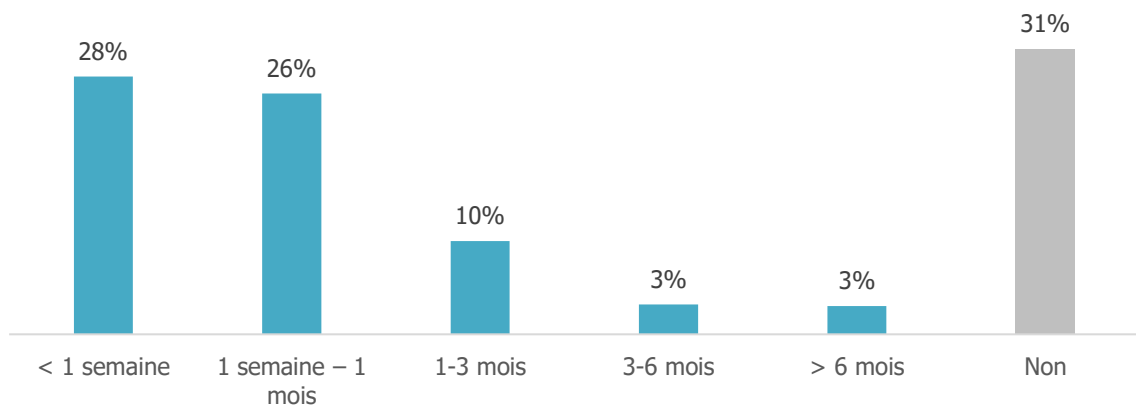
7.1 L'absentéisme pour cause de maladie dans le secteur

Le secteur des titres-services est caractérisé par un nombre d'absence pour maladie relativement élevé

Comme indiqué dans la figure ci-dessous, 69 % des aides-ménagèr(e)s étaient absent(e)s l'année dernière pour cause de maladie, et pendant plus d'un mois pour 16 %. Nous devons cependant prendre en compte l'hypothèse que les malades de longue durée peuvent être sous-représentés dans l'enquête, car ils n'y ont pas eu accès avec la même facilité. En effet, dans certaines entreprises, les enquêtes écrites étaient uniquement disponibles dans les bureaux. Or, les dernières données disponibles montrent cependant que près de 7,4% des aides-ménagèr(e)s étaient absent(e)s en 2015 (5,8% à Bruxelles, 5,9% en Flandre et 10,5% en Wallonie)¹⁷.

Il est difficile de comparer l'absentéisme dans le secteur avec d'autres secteurs en raison de différences dans la collecte de ces données. Sur base d'une étude réalisée par SD Worx, 63 % des travailleurs ont été absents au moins un jour un 2016¹⁸. Dans le secteur des titres-services, ce pourcentage s'élève à 69 % mais est probablement une sous-estimation en raison de la sous-représentation des malades de longue durée dans l'enquête. Ce pourcentage est cependant plus ou moins au même niveau que le résultat d'une enquête effectuée en 2012 auprès des travailleurs titres-services, où il s'avérait que 72% d'entre eux avaient été absents au moins un jour dans l'année¹⁹. Une étude basée sur le moniteur flamand de la faisabilité du travail démontre également que le taux de congés maladie est assez élevé dans le secteur des titres-services en Flandre. L'année dernière, 16 % des personnes interrogées ont été fréquemment absentes (au moins 3 fois) au travail à la suite d'une maladie ou d'un accident, alors que la moyenne est seulement de 9 % sur le marché du travail en Flandre.

Figure 32: Durée de l'absentéisme pour cause de maladie au cours de l'année dernière



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Les aides-ménagèr(e)s confirment que le taux d'absentéisme est très élevé dans le secteur, mais ils/elles pensent que c'est dû à l'emploi et aux conditions de travail : le travail dans le froid, chez des clients qui sont parfois malades et qui n'en informent pas l'aide-ménagèr(e).

« Faites 15 maisons différentes, c'est 15 microbes différents. »

- Citation tirée des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s

¹⁷ Données ONEM (2015).

¹⁸ <https://www.sdworx.be/fr-be/sd-worx-r-d/publications/communiqués-presse/2017-02-14-absenteisme-continue-d-augmenter>

¹⁹ IDEA Consult, évaluation fédérale des titres-services, 2012.



Différences importantes dans l'absentéisme des aides-ménagèr(e)s selon leur profil

Le Tableau 10 indique le pourcentage d'aides-ménagèr(e)s qui ont été malades l'année dernière selon leur profil. L'absentéisme pour cause de maladie est plus élevé chez les jeunes, les aides-ménagèr(e)s qui sont né(e)s en Belgique, les personnes peu qualifiées, les travailleurs qui ont des enfants et ceux qui ont plus d'ancienneté. Le taux d'absentéisme est également un peu plus élevé en Wallonie, avec 72 % qui ont été absents l'année dernière et 19 % pour qui l'absentéisme a duré plus d'un mois. Pour Bruxelles, la durée moyenne d'absentéisme est moins élevée.

Tableau 10: % d'aides-ménagèr(e)s qui ont été absent(e)s l'année précédente selon leur profil

		A été absent(e) au cours de l'année dernière
TOTAL		69 %
Sexe	Homme	75 %
	Femme	69 %
Région	Bruxelles	66 %
	Flandre	68 %
	Wallonie	72 %
Âge	<30	76 %
	30-39	75 %
	40-49	67 %
	>=50	64 %
Origine	Belge	71 %
	Non-Belge	63 %
Formation	Enseignement primaire	73 %
	Enseignement secondaire inférieur	73 %
	Enseignement secondaire supérieur	68 %
	Enseignement supérieur	61 %
Situation familiale	Isolé(e)	66 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	76 %
	Cohabitant(e)	66 %
Situation professionnelle précédente	Cohabitant(e) avec enfant(s)	71 %
	Employé	71 %
Ancienneté	Sans emploi	65 %
	0 à 3 ans	65 %
	Plus de 3 ans	73 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



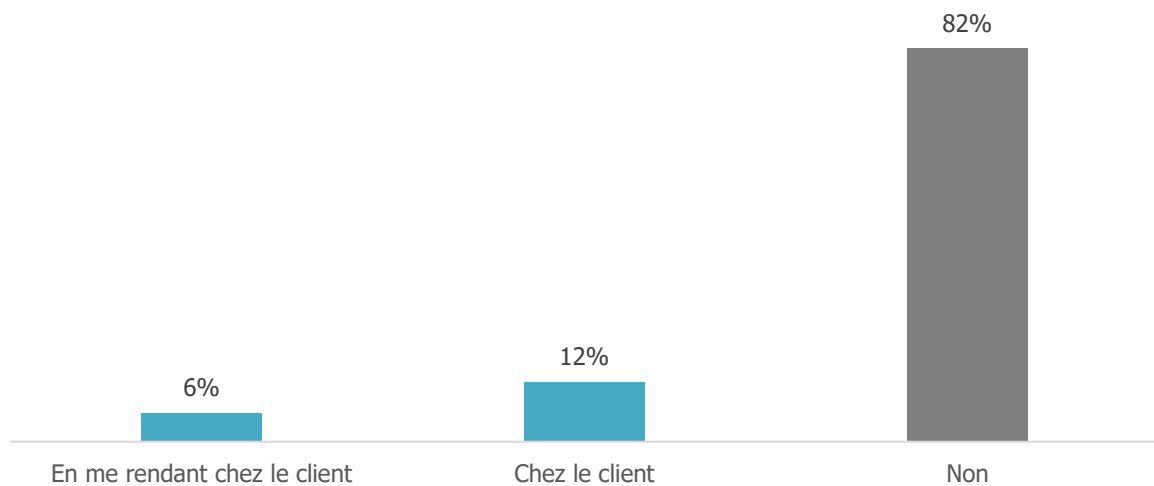
7.2 Les accidents du travail dans le secteur

Le nombre d'accidents du travail dans le secteur des titres-services est équivalent au nombre dans les autres secteurs privés en Belgique

18 % des aides-ménagèr(e)s ont déjà eu un accident du travail depuis qu'ils/elles ont commencé à travailler en tant qu'aide-ménagèr(e). Parmi ces accidents, 6 % ont eu lieu sur le trajet vers le client tandis que le double se sont produits chez le client. On peut difficilement comparer ces chiffres au nombre d'accidents du travail des autres secteurs, car les chiffres sont toujours exprimés en nombres d'accidents du travail par an (et pas depuis le début de l'entrée en service).

A des fins de comparaison, des données concernant le nombre d'accidents de travail dans le secteur des titres-services provenant de la Fedris peuvent être utilisées et comparées à celles dans les autres secteurs privés en Belgique. D'après ces données il semblerait qu'en 2016, 6,1% des travailleurs en équivalent temps plein aurait eu un accident de travail dans le secteur privé (1% sur le chemin du travail et 5,1% sur le lieu de travail).²⁰ Dans le secteur des titres-services, 1.323 travailleurs ont eu un accident de travail sur le chemin du travail et 3.307 chez le client même en 2016. Sur 77.463 travailleurs titres-services en ETP, 6% ont donc eu un accident de travail (1,7% sur le chemin du travail et 4,3% chez le client). Le nombre d'accidents du travail dans le secteur des titres-services est donc équivalent au nombre dans les autres secteurs privés en Belgique.

Figure 33: Accident du travail - Avez-vous subi un accident du travail depuis que vous avez commencé à travailler en tant qu'aide-ménagèr(e) ?



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

²⁰ Fonds des accidents du travail, rapport statistique des accidents du travail en 2016 - secteur privé (exprimé en nombre d'accidents du travail par 1000 VTE : 9,5 sur le chemin du travail et 50,8 sur le lieu de travail).



Le pourcentage d'accidents du travail est plus élevé à Bruxelles et en Wallonie

Le tableau ci-dessous indique le pourcentage d'accidents du travail pour chaque caractéristique de profil. Il ressort que le nombre d'aides-ménagèr(e)s qui ont déjà eu un accident du travail est plus élevé à Bruxelles (21 %) et en Wallonie (22 %) qu'en Flandre (16 %).

Tableau 11: % d'accidents du travail pour chaque caractéristique de profil

		A subi un accident du travail
TOTAL		18 %
Sexe	Homme	15 %
	Femme	18 %
Région	Bruxelles	21 %
	Flandre	16 %
	Wallonie	22 %
Âge	<30	19 %
	30-39	19 %
	40-49	16 %
	>=50	18 %
Origine	Belge	19 %
	Non-Belge	15 %
Formation	Enseignement primaire	19 %
	Enseignement secondaire inférieur	17 %
	Enseignement secondaire supérieur	18 %
	Enseignement supérieur	16 %
Situation familiale	Isolé(e)	18 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	16 %
	Cohabitant(e)	17 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	19 %
Situation professionnelle précédente	Employé	19 %
	Sans emploi	16 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



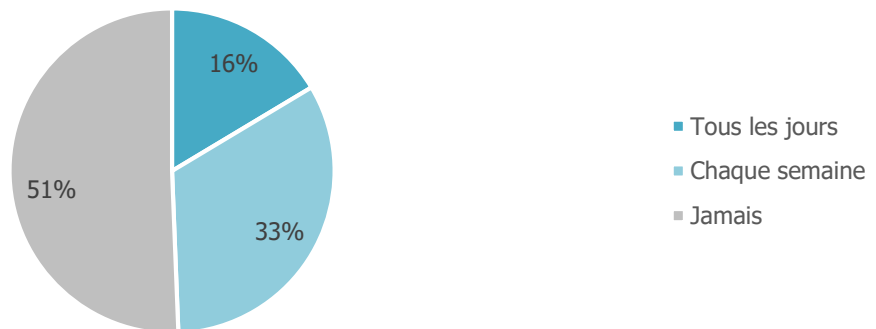
7.3 La santé mentale des aides-ménagèr(e)s

La moitié des aides-ménagèr(e)s souffrent de stress

Nous considérons la santé mentale comme l'indicateur du stress éprouvé par les aides-ménagèr(e)s. Le stress lié au travail survient lorsqu'on ressent un déséquilibre entre ce que l'emploi exige et les moyens et capacités disponibles. Cet équilibre est une mesure subjective qui dépend de l'expérience personnelle de chacun selon les moyens disponibles et les exigences du travail perçus. De plus, les facteurs non liés au travail peuvent avoir une influence sur le stress des aides-ménagèr(e)s, comme les situations privées et familiales.

Comme le montre la Figure 34, environ la moitié des aides-ménagèr(e)s souffrent de stress. 16 % déclarent même souffrir de stress quotidiennement, ce qui est un pourcentage considérable. L'étude européenne Quality of Life de 2016 constate que 14 % des travailleurs belges ont souffert de stress constamment ou fréquemment durant *les trois dernières semaines*. Selon le moniteur flamand de la faisabilité du travail, il s'avère également que le stress causé par le travail est élevé chez les travailleurs dans les titres-services : 37 % des travailleurs titres-services subissent un stress au travail, avec 14 % pour lesquels la situation est extrêmement problématique. Sur le marché du travail en Flandre, 34 % des personnes souffrent de stress lié au travail, et dans 12 % des cas, la situation est très problématique.²¹

Figure 34: À quelle fréquence souffrez-vous de stress ?



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

²¹ Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (2016). Travail faisable dans les entreprises de titres-services (analyse sectorielle du moniteur flamand de la faisabilité du travail datant de 2016).



Les jeunes, les personnes très qualifiées et les parents isolés avec des enfants sont plus sujets au stress

Le Tableau 12 indique le profil des personnes qui souffrent de stress. Le stress est plus fréquent chez les aides-ménagèr(e)s de Bruxelles et de Wallonie que de Flandre. Les aides-ménagèr(e)s qui ont des enfants (en particulier, les parents isolés) et qui ont moins de 40 ans sont plus stressé(e)s. Nous constatons également que les personnes plus qualifiées sont plus sujettes au stress. Ces différences entre aides-ménagèr(e)s pourraient s'expliquer davantage par des différences de situation privée et familiale des aides-ménagèr(e)s (qui peuvent également être une source de stress) que par les facteurs liés au travail.

Tableau 12: % d'aides-ménagèr(e)s qui souffrent de stress par caractéristique de profil

		Éprouve un stress quotidien ou hebdomadaire
TOTAL		49 %
Sexe	Homme	30 %
	Femme	50 %
Région	Bruxelles	56 %
	Flandre	48 %
	Wallonie	54 %
Âge	<30	58 %
	30-39	56 %
	40-49	49 %
	>=50	38 %
Origine	Belge	50 %
	Non-Belge	48 %
Formation	Enseignement primaire	49 %
	Enseignement secondaire inférieur	49 %
	Enseignement secondaire supérieur	49 %
	Enseignement supérieur	57 %
Situation familiale	Isolé(e)	49 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	56 %
	Cohabitant(e)	40 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	52 %
Situation professionnelle précédente	Employé	50 %
	Sans emploi	48 %
Ancienneté	0 à 3 ans	48 %
	Plus de 3 ans	51 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



Différents facteurs liés au travail peuvent aggraver le stress

L'identification des causes du stress est très compliquée. Comme mentionné ci-dessus, les causes liées au travail peuvent également être liées à la situation familiale ainsi qu'à la combinaison du travail et de la vie privée. En effet, nous avons constaté ci-dessus que les aides-ménagèr(e)s isolé(e)s avec des enfants sont davantage sujet(te)s au stress.

Certains facteurs liés au travail peuvent également amplifier le stress. En vue de déterminer quels peuvent être ces facteurs, nous avons comparé le nombre d'aides-ménagèr(e)s qui souffrent de stress avec les différentes caractéristiques de l'emploi. Vous trouverez ces tableaux en annexe. Ci-dessous sont repris les facteurs liés à l'emploi qui peuvent aggraver le stress selon les chiffres :

- ▶ **Les produits, le matériel et les lieux de travail de mauvaise qualité** : Les personnes interrogées qui utilisent des produits, du matériel de mauvaise qualité et qui fréquentent des lieux de travail insalubres sont plus stressées.
- ▶ **Un manque d'autonomie** : Parmi les aides-ménagèr(e)s qui ne peuvent pas souvent ou jamais déterminer la façon dont ils travaillent, le taux de stress est plus élevé (72 %).
- ▶ **La charge de travail** : Les aides-ménagèr(e)s qui reçoivent trop de tâches de la part de leurs clients, qui n'ont pas suffisamment de temps pour travailler et qui ne peuvent pas définir eux/elles-mêmes le rythme de travail sont plus sujet(te)s au stress.
- ▶ **Les heures de travail (à temps partiel ou à temps plein)** : Il n'y a aucune différence entre le pourcentage de stress chez les aides-ménagèr(e)s qui travaillent à temps plein ou à temps partiel.
- ▶ **La variation de l'emploi** : Il existe un rapport entre la variation perçue et le taux de stress. Ceux/celles qui ne sont pas satisfait(e)s de la variété souffrent davantage de stress (75 %).
- ▶ **La charge physique** : Les aides-ménagèr(e)s qui se sentent épuisé(e)s à la fin d'une journée de travail et qui doivent soulever des objets lourds au cours de leur travail sont plus sujet(te)s au stress.
- ▶ **L'instabilité de l'emploi** : Ensuite, le sentiment d'instabilité de l'emploi entraîne plus de stress. Parmi les aides-ménagèr(e)s qui ont peur d'être renvoyé(e)s, 72 % souffrent de stress. Pour ceux/celles qui pensent arrêter de travailler, ce chiffre atteint les 77 %.
- ▶ **Les mesures de soutien des entreprises de titres-services** : Parmi les aides-ménagèr(e)s qui ne sont pas satisfait(e)s du soutien, une grande part souffrent de stress (76 %).
- ▶ **Les formations proposées** : suivre des formations spécifiques n'a aucune influence positive sur le stress, mais les employés qui ne sont pas satisfaits de l'offre de formations sont plus sujets au stress (64 %). Cela indique que les aides-ménagèr(e)s qui souffrent de stress ressentent un manque de soutien et de formations suivies.

Bien qu'il soit compliqué d'établir des rapports causaux entre ces facteurs et le stress, ces résultats mettent toutefois une série de points d'attention en évidence.

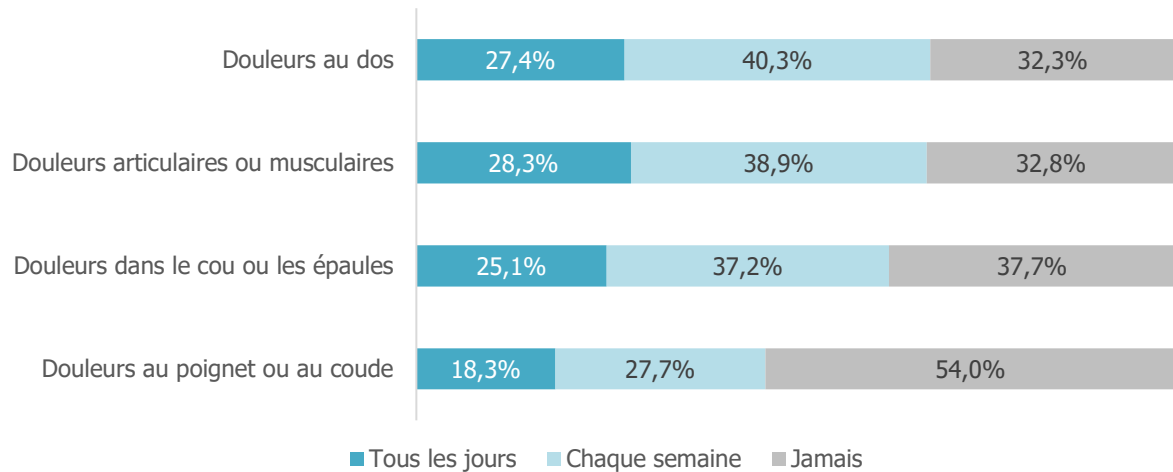


7.4 La santé physique des aides-ménagèr(e)s

Les aides-ménagèr(e)s sont soumis(es) à différentes affections physiques

La figure ci-dessous indique la mesure dans laquelle les aides-ménagèr(e)s souffrent d'affections physiques. Il s'avère que les maux de dos (68 %), l'arthrite et les douleurs musculaires (67 %), et les douleurs au cou ou aux épaules (62 %) sont les problèmes qui reviennent le plus souvent.

Figure 35: Souffre d'affections physiques



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



Les douleurs physiques augmentent avec l'ancienneté dans ce secteur

Comme indiqué dans le Tableau 13, les travailleurs flamands souffrent moins souvent d'affections physiques que leurs collègues à Bruxelles et en Wallonie. Il est étonnant que les personnes plus âgées ne souffrent pas plus souvent d'affections physiques que les jeunes. Ces résultats doivent cependant être interprétés avec prudence. En effet, nous ne connaissons pas l'historique des douleurs du travailleur (autrement dit, avaient-ils déjà des douleurs physiques avant d'entrer dans le secteur ?). Par ailleurs, il faut également tenir compte d'un possible 'Healthy worker effect' : il est possible que de jeunes travailleurs présentant des douleurs physiques sortent du système, de sorte qu'il reste parmi les travailleurs âgés moins de travailleurs présentant des douleurs physiques. Cependant, on remarque bien un impact de l'ancienneté : les personnes qui travaillent depuis moins longtemps souffrent de moins d'affections que celles qui ont plus d'ancienneté. Par ailleurs, les hommes sont moins souvent atteints d'affections que les femmes, et les personnes qualifiées et les parents isolés avec des enfants ont généralement plus de problèmes de santé.

Tableau 13: % d'aides-ménagèr(e)s qui souffrent d'affections physiques par caractéristique de profil

		Maux de dos	Arthrite et douleurs musculaires	Douleurs au cou ou aux épaules	Douleurs au coude ou au poignet
TOTAL		68 %	67 %	62 %	46 %
Sexe	Homme	55 %	54 %	45 %	38 %
	Femme	68 %	68 %	63 %	46 %
Région	Bruxelles	74 %	73 %	68 %	50 %
	Flandre	65 %	66 %	62 %	44 %
	Wallonie	74 %	73 %	61 %	52 %
Âge	<30	72 %	63 %	60 %	38 %
	30-39	70 %	66 %	63 %	44 %
	40-49	66 %	68 %	64 %	47 %
	>=50	65 %	69 %	61 %	51 %
Origine	Belge	67 %	67 %	63 %	46 %
	Non-Belge	69 %	67 %	61 %	47 %
Formation	Enseignement primaire	66 %	66 %	57 %	52 %
	Enseignement secondaire inférieur	68 %	68 %	64 %	47 %
	Enseignement secondaire supérieur	67 %	66 %	62 %	43 %
	Enseignement supérieur	70 %	74 %	66 %	51 %
Situation familiale	Isolé(e)	63 %	65 %	59 %	43 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	72 %	71 %	67 %	50 %
	Cohabitant(e)	68 %	68 %	60 %	49 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	68 %	67 %	64 %	45 %
Situation professionnelle précédente	Employé	68 %	68 %	64 %	46 %
	Sans emploi	67 %	64 %	57 %	44 %
Ancienneté	0 à 3 ans	64 %	61 %	58 %	41 %
	Plus de 3 ans	71 %	73 %	66 %	50 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



Différents facteurs liés au travail peuvent aggraver les affections physiques

L'identification des causes des affections physiques est également très compliquée. Les aides-ménagèr(e)s ont par exemple eu un accident lorsqu'ils/elles sont entré(e)s en service, mais ils/elles en souffrent toujours. Cependant, les croisements entre le pourcentage d'aides-ménagèr(e)s qui souffrent d'affections physiques et un certain nombre de caractéristiques liées à l'emploi donnent des indications sur les caractéristiques du travail d'aide-ménagèr(e) qui peuvent aggraver les affections physiques.

Vous trouverez ces tableaux en annexe. Ci-dessous sont repris les facteurs liés à l'emploi qui peuvent aggraver ou non les affections physiques selon les chiffres :

- ▶ **Matériel et produits utilisés, lieux de travail fréquentés** : Nous constatons une corrélation frappante entre les affections physiques et le matériel de mauvaise qualité. Les personnes interrogées qui doivent travailler avec du matériel de mauvaise qualité souffrent plus d'affections physiques. Celles qui disposent d'un matériel de bonne qualité n'en souffrent cependant pas moins que la moyenne. Les aides-ménagèr(e)s qui doivent travailler avec de l'eau de Javel, des produits antifongiques, de l'ammoniac ou fréquenter des lieux malsains sont également plus sujet(te)s aux affections physiques. De plus, les aides-ménagèr(e)s qui reçoivent les produits et le matériel de leur entreprise sont également moins sujet(te)s à ces problèmes.
- ▶ **La charge de travail** : Une charge de travail importante a un impact sur les affections physiques rencontrées. Les aides-ménagèr(e)s qui reçoivent trop de tâches de la part de leurs clients, qui n'ont pas suffisamment de temps pour travailler et qui ne peuvent pas définir eux/elles-mêmes leur rythme de travail sont plus exposé(e)s aux affections physiques.
- ▶ **Les heures de travail (à temps partiel ou à temps plein)** : Il n'y a aucune différence entre le pourcentage d'affections physiques chez les aides-ménagèr(e)s qui travaillent à temps plein ou à temps partiel.
- ▶ **La variation de l'emploi** : Parmi les aides-ménagèr(e)s qui ne sont pas satisfait(e)s de la variation, nous constatons également davantage d'affections physiques.
- ▶ **La charge physique** : Une charge physique importante a évidemment un impact sur les affections physiques rencontrées. Les aides-ménagèr(e)s qui doivent souvent porter des objets lourds souffrent davantage d'affections physiques.
- ▶ **Les mesures de soutien des entreprises de titres-services** : Les aides-ménagèr(e)s qui reçoivent les produits et le matériel de nettoyage de leur entreprise sont moins exposé(e)s aux affections physiques. Parmi les aides-ménagèr(e)s qui ne sont pas satisfait(e)s du soutien, un plus gros pourcentage souffrent d'affections physiques.
- ▶ **Les formations proposées** : suivre des formations spécifiques n'a aucune influence positive sur les affections physiques, mais les employés qui ne sont pas satisfaits de l'offre de formations sont plus sujets à ces problèmes. Cela indique que les aides-ménagèr(e)s qui souffrent d'affections physiques ressentent un manque de soutien et de formations suivies.

Bien qu'il soit à nouveau compliqué d'établir des rapports causaux entre ces facteurs et les affections physiques, ces résultats mettent toutefois une série de points d'attention en évidence.

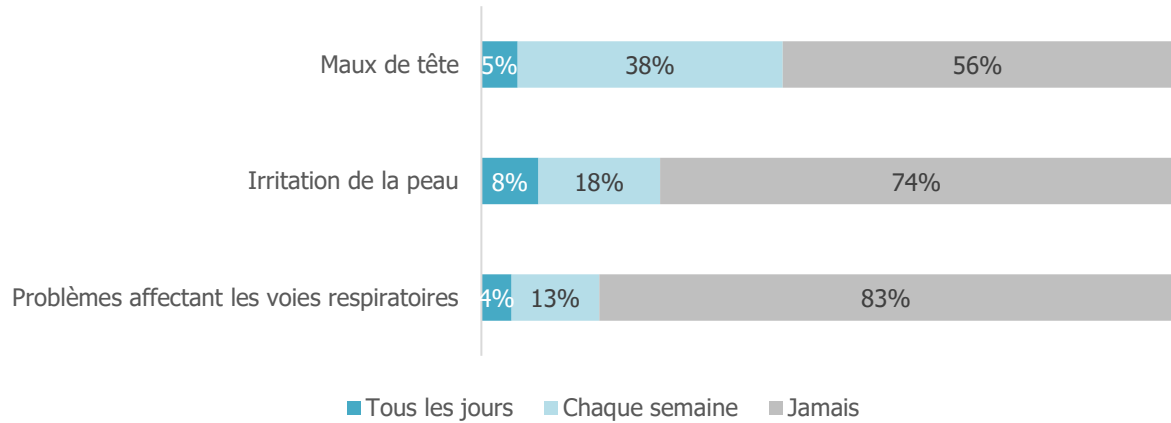


7.5 La santé médicale des aides-ménagèr(e)s

Les aides-ménagèr(e)s sont sujet(te)s à différents problèmes médicaux

La figure ci-dessous indique la mesure dans laquelle les aides-ménagèr(e)s souffrent de certaines affections médicales. Elle indique que 43 % des aides-ménagèr(e)s souffrent de maux de tête, 26 % d'irritation de la peau et 17 % de problèmes affectant les voies respiratoires.

Figure 36: Les problèmes médicaux



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s



Le type d'affections médicales varie fortement en fonction du profil de l'aide-ménagère(e)

Comme indiqué dans le Tableau 14, les jeunes sont plus sujets aux affections médicales que les personnes plus âgées. A nouveau, le 'Healthy worker effect' peut jouer un rôle dans ce constat²². Les hommes souffrent moins de ces problèmes que les femmes. À Bruxelles, on souffre davantage des voies respiratoires. L'irritation de la peau et les problèmes affectant les voies respiratoires surviennent plus souvent chez les personnes très qualifiées. Les travailleurs qui n'ont pas d'enfants souffrent moins souvent de maux de tête. Nous n'avons observé aucun rapport avec l'ancienneté.

Tableau 14: % d'aides-ménagère(s) qui souffrent d'affections médicales par caractéristique de profil

		Maux de tête	Irritation de la peau	Problèmes affectant les voies respiratoires
TOTAL		44 %	26 %	17 %
Sexe	Homme	22 %	20 %	16 %
	Femme	44 %	26 %	17 %
Région	Bruxelles	44 %	29 %	29 %
	Flandre	45 %	26 %	16 %
	Wallonie	37 %	27 %	17 %
Âge	<30	55 %	40 %	19 %
	30-39	52 %	30 %	18 %
	40-49	43 %	22 %	16 %
	>=50	30 %	18 %	16 %
Origine	Belge	44 %	25 %	16 %
	Non-Belge	41 %	29 %	21 %
Formation	Enseignement primaire	46 %	21 %	21 %
	Enseignement secondaire inférieur	43 %	26 %	16 %
	Enseignement secondaire supérieur	43 %	26 %	16 %
	Enseignement supérieur	43 %	38 %	25 %
Situation familiale	Isolé(e)	35 %	24 %	17 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	45 %	25 %	18 %
	Cohabitant(e)	38 %	23 %	17 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	49 %	28 %	17 %
Situation professionnelle précédente	Employé	45 %	26 %	17 %
	Sans emploi	43 %	24 %	17 %
Ancienneté	0 à 3 ans	46 %	27 %	15 %
	Plus de 3 ans	43 %	26 %	19 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagère(s)

« Les problèmes respiratoires sont un processus graduel qui ne sont observés que lorsqu'ils sont dans un stade avancé. »

- Citation des workshops avec les experts

²² 'Healthy worker effect' : on parle de ce phénomène lorsque de jeunes travailleurs présentant des douleurs physiques sortent du système, de sorte qu'il reste parmi les travailleurs âgés moins de travailleurs présentant des douleurs physiques.



Différents facteurs liés au travail peuvent aggraver les affections médicales

Enfin, il est également possible d'identifier les causes des affections médicales des aides-ménagèr(e)s, qui peuvent aussi être liées à d'autres facteurs indépendants du travail ou à d'anciennes expériences de travail.

Cependant, les croisements entre le pourcentage d'aides-ménagèr(e)s qui souffrent d'affections médicales et un certain nombre de caractéristiques liées à l'emploi donnent des indications sur les caractéristiques du travail d'aide-ménagèr(e) qui peuvent aggraver les affections médicales. Vous trouverez ces tableaux en annexe. Ci-dessous sont repris les facteurs liés à l'emploi qui peuvent aggraver ou non les affections médicales selon les chiffres :

- ▶ **Le matériel et les produits utilisés, les caractéristiques des lieux de travail fréquentés** : Nous observons un plus grand nombre d'affections médicales chez les aides-ménagèr(e)s qui travaillent avec des produits non étiquetés, de l'ammoniaque et des produits antifongiques. Nous voyons également que les aides-ménagèr(e)s qui doivent travailler avec du matériel de mauvaise qualité dans des espaces de travail désagréables sont plus sujet(te)s aux affections médicales.
- ▶ **La charge de travail** : Les aides-ménagèr(e)s qui ont un emploi du temps très chargé souffrent davantage d'affections médicales. Les aides-ménagèr(e)s qui ne disposent pas de suffisamment de temps pour réaliser leur travail souffrent également d'affections médicales.
- ▶ **Les heures de travail (à temps partiel ou à temps plein)** : Il n'y a aucune différence entre le pourcentage d'affections médicales chez les aides-ménagèr(e)s qui travaillent à temps plein ou à temps partiel.
- ▶ **L'autonomie au travail** : Le manque d'autonomie va également de pair avec l'augmentation des affections médicales.
- ▶ **La charge physique** : Les aides-ménagèr(e)s dont l'épuisement physique est plus important (soulèvement d'objets lourds et éreintement à la fin de la journée de travail) sont davantage sujet(te)s à des affections médicales.
- ▶ **La diversité de l'emploi** : Parmi les aides-ménagèr(e)s qui ne sont pas satisfait(e)s de la diversité, nous constatons également davantage d'affections physiques.
- ▶ **L'instabilité de l'emploi** : Les maux de tête surviennent plus souvent chez les aides-ménagèr(e)s qui ont peur d'être renvoyé(e)s ou qui pensent arrêter de travailler.
- ▶ **Les mesures de soutien des entreprises de titres-services** : Le port d'une protection pour le visage permet de lutter contre les affections médicales. Les aides-ménagèr(e)s qui reçoivent une protection pour le visage de leur entreprise de titres-services souffrent moins d'affections médicales.
- ▶ **Les formations proposées** : Les formations spécifiques exercent une influence positive sur les affections médicales.

Bien qu'il soit souvent compliqué d'établir des rapports causaux entre ces facteurs et les affections médicales, ces résultats mettent toutefois une série de points d'attention en évidence.

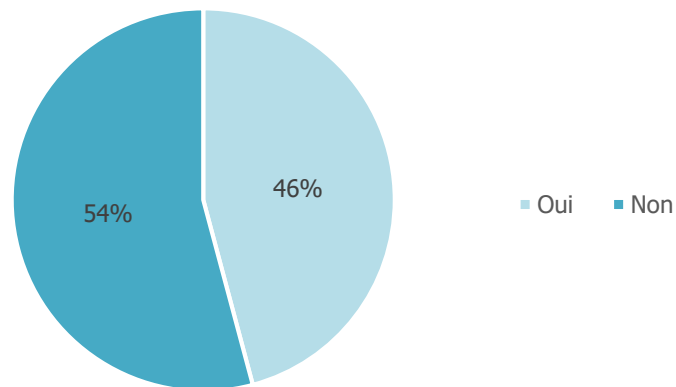


8/ La faisabilité de l'emploi jusqu'à la retraite

La plupart des aides-ménagèr(e)s pensent ne pas pouvoir conserver cet emploi jusqu'à la retraite

Afin de conclure notre analyse sur la faisabilité, nous aborderons dans ce chapitre plus en détail la faisabilité perçue comme nécessaire pour continuer à exercer le métier d'aide-ménagèr(e) jusqu'à la retraite. Cette faisabilité est évaluée à un taux très faible. Comme indiqué dans l'illustration ci-dessous, plus de la moitié des aides-ménagèr(e)s pensent ne pas pouvoir conserver cet emploi jusqu'à la retraite.

Figure 37: % d'aides-ménagèr(e)s qui estiment qu'il est possible de continuer à exercer ce métier jusqu'à la retraite



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

Ces résultats sont confirmés dans le moniteur flamand de la faisabilité du travail. Il ressort que 41 % des aides-ménagèr(e)s dans les titres-services considèrent qu'il est possible d'exercer cet emploi jusqu'à la retraite, tandis que cette moyenne se situe à 57 % sur le marché du travail en Flandre.

« Impossible, c'est la santé qui ne suit pas »

- Citation tirée des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s



Les jeunes, les personnes très qualifiées et les parents pensent plus souvent qu'ils ne pourront pas conserver cet emploi jusqu'à la retraite

Le Tableau 15 reprend un aperçu du profil des personnes qui pensent qu'il est possible de continuer à exercer cet emploi. La moyenne de la faisabilité perçue est plus élevée à Bruxelles et plus faible en Wallonie. Les jeunes, les personnes très qualifiées et les parents pensent moins souvent qu'ils garderont cet emploi sur le long terme. Le fait que davantage de travailleurs âgés pensent qu'il est faisable de travailler dans le secteur jusqu'à la pension s'explique probablement d'une part par le fait qu'ils sont proches de la pension et d'autres part par le possible 'Healthy worker effect'.²³

Tableau 15: % d'aides-ménagèr(e)s qui estiment qu'il est possible de continuer à exercer ce métier jusqu'à la retraite

		Pense que c'est faisable
TOTAL		46 %
Sexe	Homme	54 %
	Femme	46 %
Région	Bruxelles	55 %
	Flandre	48 %
	Wallonie	38 %
Âge	<30	34 %
	30-39	35 %
	40-49	46 %
	>=50	62 %
Origine	Belge	45 %
	Non-Belge	47 %
Formation	Enseignement primaire	55 %
	Enseignement secondaire inférieur	47 %
	Enseignement secondaire supérieur	44 %
	Enseignement supérieur	39 %
Situation familiale	Isolé(e)	52 %
	Isolé(e) avec enfant(s)	39 %
	Cohabitant(e)	53 %
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	42 %
Situation professionnelle précédente	Employé	46 %
	Sans emploi	46 %
Ancienneté	0 à 3 ans	47 %
	Plus de 3 ans	45 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3.896 aides-ménagèr(e)s

²³ 'Healthy worker effect' : on parle de ce phénomène lorsque de jeunes travailleurs présentant des douleurs physiques sortent du système, de sorte qu'il reste parmi les travailleurs âgés moins de travailleurs présentant des douleurs physiques.



La charge physique, le peu de possibilités d'évolution et de variation dans l'emploi ainsi que la valorisation sociale comme facteurs principaux pour expliquer le faible taux de faisabilité de l'emploi

La plupart des aides-ménagèr(e)s au sein des groupes de discussion confirment que l'emploi est considéré comme infaisable. Selon eux/elles, les facteurs suivants expliquent la faisabilité limitée de l'emploi, qui peut également être confirmée par les résultats de l'enquête (en annexe) :

- ▶ **La charge physique** : les aides-ménagèr(e)s interrogé(e)s ont déclaré que l'aspect physique de l'emploi ne permettait pas de l'exercer jusqu'à la retraite. Les résultats de l'enquête vont également dans ce sens : les aides-ménagèr(e)s qui doivent supporter une certaine charge physique annoncent souvent qu'ils/elles ne pourront pas exercer ce travail jusqu'à leur retraite.
- ▶ **Les possibilités d'évolution restreintes** : la fonction d'aide-ménagèr(e) offre peu de possibilités d'évolution, ce qui dérange 40 % des aides-ménagèr(e)s interrogé(e)s. L'enquête démontre que les aides-ménagèr(e)s qui ne sont pas satisfait(e)s sur ce point s'imaginent moins souvent qu'ils/elles vont continuer à exercer cet emploi jusqu'à leur retraite (24 %). Parmi les personnes qui ne sont pas satisfaites des possibilités d'évolution, 58 % estiment qu'il est possible de continuer à exercer cet emploi jusqu'à leur retraite.
- ▶ **La faible variation dans le travail** : comme mentionné ci-dessus, la variation est l'une des faiblesses de cet emploi titres-services. 15 % des employés sont insatisfaits par la variation. Parmi eux, seulement 17 % pensent garder ce travail jusqu'à leur retraite.
- ▶ **La valorisation sociale** : les aides-ménagèr(e)s interrogé(e)s dans les groupes de discussion ont déclaré que la mauvaise image attribuée à la fonction est également l'une des raisons pour lesquelles ils/elles ne souhaitent pas continuer. Certain(e)s expliquent qu'ils/elles ne veulent pas finir comme aides-ménagèr(e)s. L'image perçue de la fonction joue donc également un rôle important.

Par contre, les aides-ménagèr(e)s déclarent que les relations qu'ils/elles construisent avec les clients leur apportent beaucoup et qu'elles les motivent énormément à continuer ce travail.

« Ils me montrent une énorme appréciation. Mes clients me donnent beaucoup. J'aimerais sans aucun doute continuer ce travail jusqu'à ma retraite. J'espère que ma santé me le permettra. »

« Je devrais pouvoir travailler facilement jusque 67 ans avec les clients que j'ai. »

- Citations tirées des groupes de discussion avec les aides-ménagèr(e)s



9/ Conclusions

Dans ce chapitre, nous avons résumé les cinq constatations principales tirées de cette étude :

- ▶ **1^e constatation** : Le secteur des titres-services parvient à employer surtout des groupes défavorisés avec des défis spécifiques
- ▶ **2^e constatation** : Une grande satisfaction du travail domine chez les travailleurs dans les titres-services surtout en ce qui concerne l'autonomie, les heures de travail et les relations professionnelles avec les clients
- ▶ **3^e constatation** : Le secteur des titres-services fait face à différents défis relatifs au bien-être des travailleurs dans les titres-services et dans la faisabilité de la fonction d'aide-ménagèr(e)
- ▶ **4^e constatation** : Les défis au sein du secteur peuvent être partiellement expliqués par les caractéristiques spécifiques à la fonction d'aide-ménagèr(e)
- ▶ **5^e constatation** : Les entreprises jouent un rôle crucial dans la formation et l'encadrement des aides-ménagèr(e)s

Ces constatations sont décrites plus en détail ci-dessous.

1^e constatation : Le secteur des titres-services parvient à employer surtout des groupes défavorisés avec des défis spécifiques

Les personnes employées dans le secteur des titres-services font souvent partie de groupes défavorisés : un nombre considérable de personnes ne travaillaient pas avant de devenir aides-ménagèr(e)s, 92 % des aides-ménagèr(e)s n'ont pas de diplômes de l'enseignement supérieur et presque une personne sur quatre n'est pas née en Belgique. En ce qui concerne les personnes de ce dernier groupe, elles ont souvent un diplôme de l'enseignement supérieur qui n'est pas reconnu. À côté de cela, la proportion de personnes de plus de 50 ans et de femmes avec des enfants (isolées ou non) qui travaillent est plus élevée dans le secteur des titres-services. Ces groupes sont généralement confrontés à un certain nombre de défis spécifiques tels que les problèmes de communication pour les non-Belges, les affections physiques et médicales pour les personnes de plus de 50 ans, les difficultés de combiner la vie privée et le travail pour les femmes isolées, etc. Il est important de tenir compte de ces facteurs qui ne sont pas liés au travail lorsqu'on analyse le bien-être des travailleurs dans les titres-services, mais également lors de la mise au point de solutions pratiques.

« J'ai dû arrêter l'école et je n'ai pas obtenu de diplôme. Quand j'ai eu la chance de commencer à nettoyer en tant que travailleur déclaré, c'était comme un gilet de sauvetage. Ce système m'a un peu sauvé. » »

2^e constatation : Une grande satisfaction du travail domine chez les travailleurs dans les titres-services surtout en ce qui concerne l'autonomie, les heures de travail et les relations professionnelles avec les clients

89 % d'aides-ménagèr(e)s ont un avis positif sur leur emploi. Seulement 8 % déclarent ne pas vraiment aimer travailler en tant qu'aide-ménagèr(e) et 3 % n'aiment pas du tout travailler dans le secteur. La comparaison avec les autres secteurs est difficile à réaliser à cause des différences de méthodologie. Cependant, d'autres sources indiquent que ce taux de satisfaction est élevé. En effet, dans l'enquête européenne Quality of Life de 2016, les Belges ont attribué un score de 7,5 sur 10 pour la satisfaction de l'emploi.

Les grandes forces du secteur des titres-services sont les relations avec les clients, l'autonomie de l'emploi et la flexibilité par rapport au nombre d'heures :

- ▶ **La relation avec les clients** : cet aspect obtient le score le plus élevé en termes de satisfaction, avec plus de 98 % des aides-ménagèr(e)s qui déclarent être satisfait(e)s sur ce point. De plus, 98 % ont également une bonne relation de confiance avec les clients. Les aides-ménagèr(e)s expliquent qu'ils/elles sont attaché(e)s à leurs clients et qu'ils/elles entretiennent de bons rapports avec la plupart d'entre eux. Ils/elles sont également très satisfait(e)s des discussions qu'ils/elles ont avec les clients et des petites attentions. *« Après un certain moment, le client devient un membre de notre famille. »*



- ▶ **L'importante autonomie dans le travail** : L'indépendance accordée aux aides-ménagère(s) est l'une des forces principales du système. Parmi les aides-ménagère(s), 95 % considèrent qu'ils/elles peuvent choisir eux/elles-mêmes la façon dont ils/elles travaillent. Cela se ressent également dans le taux de satisfaction élevé des aides-ménagère(s) quant à l'autonomie accordée dans leur travail (92 %). Au cours des groupes de discussion, les aides-ménagère(s) étaient également unanimes pour dire que la liberté que leur offre leur fonction était un atout important. *« Vous travaillez seul, vous avez une certaine autonomie et vous n'avez pas de patron qui vous guide du bout du doigt. »*
- ▶ **Les heures de travail** : La grande majorité des aides-ménagère(s) travaillent à temps partiel. En effet, 72 % travaillent maximum 30 heures par semaine. Bien que les contrats à temps partiel entraînent des désavantages (tels que la diminution du salaire, la retraite limitée...), beaucoup d'aides-ménagère(s) font ce choix de manière délibérée. En effet, 94 % des aides-ménagère(s) sont satisfait(e)s du nombre d'heures de travail qu'ils/elles effectuent et déclarent avoir choisi spécifiquement ce secteur pour les heures de travail. La principale raison pour laquelle autant de personnes travaillent à temps partiel est qu'elles peuvent combiner le travail avec les obligations familiales. De ce fait, les aides-ménagère(s) sont souvent des mamans, parfois isolées. Ensuite, au cours des discussions, les aides-ménagère(s) déclarent qu'il est très difficile de travailler 38 heures dans ce secteur. Le travail est trop pénible. Enfin, le travail à temps partiel permet également de faire des heures supplémentaires de temps en temps, p. ex. lorsqu'un client demande plus d'heures pour le nettoyage de printemps. *« Avant j'étais coiffeuse, mais les horaires étaient difficiles avec les enfants, surtout le travail du samedi. »*

3^e constatation : Le secteur des titres-services fait face à différents défis relatifs au bien-être des travailleurs dans les titres-services et dans la faisabilité de la fonction d'aide-ménagère(e)

Malgré le taux de satisfaction élevé des aides-ménagère(s) quant à leur travail, le secteur rencontre différents défis :

- ▶ **L'absentéisme pour cause de maladie** : Le secteur des titres-services se caractérise par un taux de congés maladie relativement élevé : en 2017, 69 % des aides-ménagère(s) ont été absent(e)s pour cause de maladie avec un congé de plus d'un mois pour 16 % d'entre eux/elles. Il est difficile de comparer l'absentéisme dans le secteur avec d'autres secteurs en raison de différences dans la collecte de ces données. Sur base d'une étude réalisée par SD Worx, 63 % des travailleurs ont été absents au moins un jour en 2016²⁴. Dans le secteur des titres-services, ce pourcentage s'élève à 69 % mais est probablement une sous-estimation en raison de la sous-représentation des malades de longue durée dans l'enquête. Le taux d'absentéisme est proportionnellement plus élevé pour les aides-ménagère(s) wallons, les jeunes, les personnes peu qualifiées, les parents et les aides-ménagère(s) qui ont plus d'ancienneté dans le secteur. *« Faites 15 maisons différentes, c'est 15 microbes différents. »*
- ▶ **La santé mentale** : La moitié des aides-ménagère(s) souffrent de stress. Cette proportion est plus élevée que la moyenne dans les autres secteurs selon le moniteur flamand de la faisabilité du travail. Les aides-ménagère(s) qui ont des enfants (en particulier, les parents isolés) et qui ont moins de 40 ans sont plus stressé(e)s. Ces différences entre les aides-ménagère(s) pourraient s'expliquer davantage par les différences de situation dans la vie privée et familiale des aides-ménagère(s) (qui peuvent également être une source de stress) que par les facteurs liés au travail.
- ▶ **La santé physique et médicale** : Les aides-ménagère(s) sont sujet(te)s à différentes plaintes physiques. Ce sont surtout les maux de dos (68 %), l'arthrite et les douleurs musculaires (67 %) ainsi que les douleurs au cou ou aux épaules (62 %) qui reviennent le plus souvent. Il est étonnant que les personnes plus âgées ne souffrent pas plus souvent d'affections physiques que les jeunes. Le 'healthy worker effect' peut jouer un rôle dans ce constat²⁵. Cependant, on remarque bien un impact de l'ancienneté : les personnes qui travaillent depuis moins longtemps dans le secteur sont moins sujettes à des affections que celles qui ont plus d'ancienneté, ce qui démontre un lien évident entre la santé physique et l'emploi d'aide-ménagère(e). *« L'esprit dit qu'il faut arrêter, j'ai des douleurs partout. »*

²⁴ <https://www.sdworx.be/fr-be/sd-worx-r-d/publications/communiqués-presse/2017-02-14-absenteisme-continue-d-augmenter>

²⁵ 'Healthy worker effect' : on parle de ce phénomène lorsque de jeunes travailleurs présentant des douleurs physiques sortent du système, de sorte qu'il reste parmi les travailleurs âgés moins de travailleurs présentant des douleurs physiques.



- ▶ **La faisabilité de l'emploi jusqu'à la retraite** : La plupart des aides-ménagère(s) pensent ne pas pouvoir conserver cet emploi jusqu'à leur retraite, ce qui est plus élevé que la moyenne flamande, avec 43 % qui pensent ne pas pouvoir travailler jusqu'à leur retraite. Les jeunes, les personnes très qualifiées et les parents pensent moins souvent qu'ils garderont cet emploi sur le long terme. « *Impossible, c'est la santé qui ne suit pas.* »

4^e constatation : Les défis au sein du secteur peuvent être partiellement expliqués par les caractéristiques spécifiques à la fonction d'aide-ménagère(e)

Outre un certain nombre de caractéristiques propres à l'emploi qui peuvent être perçues comme des atouts importants à une fonction dans les titres-services, le travail d'aide-ménagère(e) se caractérise également par un certain nombre de points plus négatifs. Les caractéristiques suivantes peuvent entraver le bien-être des aides-ménagère(s) et la faisabilité de leur emploi jusqu'à leur retraite :

- ▶ **Un travail qui demande beaucoup de flexibilité** : Les aides-ménagère(s) travaillent en même temps pour plusieurs clients différents. Cela demande une grande flexibilité de la part des aides-ménagère(s), aussi bien sur le plan physique pour se déplacer d'un client à l'autre, que sur le plan mental, pour s'adapter aux exigences du client et aux différents lieux de travail. Bien que ce point ne dérange pas trop la grande majorité des aides-ménagère(s), un certain nombre d'entre eux/elles déclarent recevoir trop de tâches des clients (18 %), entrer en conflit avec les clients sur la nature des tâches (6 %) et prendre plus de 30 minutes pour aller d'un client à l'autre (22 %, mais 46 % à Bruxelles). « *Chaque client est différent. On va dans 12/13 familles : les exigences et les lieux de travail sont toujours différents.* »
- ▶ **Un emploi avec un rythme de travail acceptable, mais qui n'octroie pas toujours de temps de pause suffisant entre les clients** : La plupart des aides-ménagère(s) sont à l'aise avec le rythme de travail : 92 % ont assez de temps pour effectuer leur travail et 88 % peuvent déterminer leur propre rythme. Bien que le rythme de travail chez le client soit perçu comme faisable, les temps de pause ne sont pas toujours suffisants entre deux clients. C'est le cas pour 31 % des aides-ménagère(s) qui considèrent que les temps de pause sont trop courts. Ce chiffre atteint 44 % à Bruxelles. « *Le client ne te paye pas pour manger ton sandwich.* »
- ▶ **Un travail solitaire** : Les aides-ménagère(s) ont peu de contacts avec leurs collègues. En effet, 81 % déclarent qu'ils/elles ne peuvent pas souvent ou jamais poser de questions à leurs collègues lorsqu'ils/elles en ont besoin. Deux aides-ménagère(s) sur trois ne voient même pas leurs collègues au cours de réunions du personnel ou des concertations. Ce contact restreint a un impact sur le bien-être des aides-ménagère(s). En effet, 18 % des aides-ménagère(s) se sentent seul(e)s au travail. Le sentiment de solitude est plus élevé en Wallonie (28 %) et à Bruxelles (29 %) qu'en Flandre (15 %). Par conséquent, 37 % des aides-ménagère(s) déclarent qu'ils/elles ne sont pas satisfait(e)s des contacts avec leurs collègues. « *Être toute seule : ça fait du bien, mais parfois c'est difficile.* »
- ▶ **Un travail dans lequel le lieu de travail est la maison d'un particulier** : Les aides-ménagère(s) travaillent dans la maison de leur client. Tous les clients ne peuvent pas toujours garantir de garder leur maison agréable et sûre pour les aides-ménagère(s). Par conséquent, les aides-ménagère(s) travaillent régulièrement dans des espaces où il fait trop chaud (41 %) ou trop froid (35 %), où il faut au moins monter trois marches (43 %), où il y règne une odeur de cigarette (20 %) et où des animaux de compagnie sont en liberté (14 %). « *C'est une maison, mais quand je rentre, elle devient mon lieu de travail.* »
- ▶ **Un emploi dans lequel le matériel et les produits utilisés sont souvent ceux de l'utilisateur** : Les produits de nettoyage et le matériel sont fournis par le client, ce qui signifie que leur qualité dépend en grande partie du client. Bien que des produits inoffensifs tels que le vinaigre (76 %) et le matériel adéquat tel que les aspirateurs (94 %) et les manches extensibles (64 %) soient régulièrement utilisés, les aides-ménagère(s) travaillent trop souvent avec des détartrants (75 %), des produits antifongiques (38 %) et de l'eau de Javel (39 %) et doivent encore souvent se contenter de matériel dont le manche est trop court (48 %) ou de torchons, de chiffons et d'éponges en mauvais état (47 %). « *Un client utilise peut-être ses produits nocifs durant quelques heures sur la semaine. Il ne remarque pas que l'aide-ménagère(e) doit travailler et être en contact avec ces produits pendant toute la semaine.* »



- ▶ **Un emploi pour lequel il y a parfois des zones floues entre ce qui est permis et ce qui est interdit** : Les aides-ménagèr(e)s ont souvent des tâches qui ne sont pas autorisées ; ils/elles doivent par exemple garder des enfants ou les conduire à des activités extrascolaires, s'occuper d'animaux de compagnie, nettoyer la litière du chat ou effectuer des petits travaux de réparation. Ils/elles doivent donc être capables de s'affirmer suffisamment pour expliquer au client ce qui est permis ou non avec les titres-services et de refuser ces tâches supplémentaires. Ce genre de rôle de médiateur peut cependant devenir compliqué en cas d'éventuels problèmes de communication (p. ex. les barrières linguistiques ou les clients qui ne sont pas présents) et par la peur que le client mette fin aux services. Il n'est donc pas toujours évident pour les aides-ménagèr(e)s de placer eux-mêmes les limites. *« Je sais que certaines tâches ne sont pas autorisées, mais je ne suis qu'un être humain. Lorsque mon client le plus âgé, qui a 80 ans, me demande de changer une ampoule, je ne peux pas lui répondre : 'désolé, mais vous devez appeler une assistante sociale pour faire ça'. »*
- ▶ **Un emploi avec relativement peu de variation** : La fonction d'aide-ménagèr(e) est évidemment un peu routinière : la variété de tâches de nettoyage ou de repassage est limitée. 42 % des aides-ménagèr(e)s ne trouvent pas leur emploi passionnant. Ils/elles considèrent que la variété des tâches est limitée, ce qui est confirmé dans le moniteur flamand de la faisabilité du travail : 64 % des aides-ménagèr(e)s interrogé(e)s trouvent que le travail est répétitif (contre une moyenne de 25 % sur le marché du travail en Flandre). Selon 38 % des aides-ménagèr(e)s, le travail est extrêmement répétitif (contre une moyenne de 11 % sur le marché du travail en Flandre). *« On arrive dans une maison, et il faut à nouveau tout recommencer, c'est usant. »*
- ▶ **Un emploi physiquement pénible** : 46 % des aides-ménagèr(e)s se sentent épuisé(e)s à la fin de la journée de travail et 28 % déclarent qu'ils/elles doivent soulever ou déplacer des objets lourds (p. ex. des meubles) lorsqu'ils/elles effectuent certaines tâches. La charge physique fait également partie des points remarquables dans le moniteur flamand de la faisabilité du travail, dans lequel 1 aide-ménagèr(e) sur 3 déclare qu'il/elle travaille dans des conditions physiquement épuisantes (contre une moyenne de 15 % sur le marché du travail en Flandre). *« Mon boulot me plaît, mais c'est très épuisant. Je suis content quand le vendredi arrive et que je peux un peu me reposer. »*
- ▶ **Un emploi stable, mais peu de possibilités d'évolution** : 40 % des aides-ménagèr(e)s travaillent déjà depuis plus de 5 ans dans le secteur et seulement 10 % pensent arrêter de travailler avec des titres-services, ce qui n'est pas très différent de la moyenne d'intention de départ en Belgique (11 % selon Securex). La stabilité de l'emploi s'explique également par les possibilités d'évolution limitées dans le secteur. Les résultats sont également les plus faibles concernant cet aspect de l'emploi : en effet, 40 % des aides-ménagèr(e)s ne sont pas satisfait(e)s des possibilités d'évolution dans leur fonction. *« J'étais en larmes quand j'ai décidé de redevenir femme de ménage. Je viens néanmoins d'une famille de nettoyeurs et j'aime faire le ménage, mais je trouve quand même que c'est trop dégradant. J'aimerais faire quelque chose qui a plus de sens dans ma vie. »*
- ▶ **Un emploi avec relativement peu de reconnaissance sociale** : Bien que les aides-ménagèr(e)s se sentent souvent valorisés par leurs clients, ils/elles ont le sentiment que leur métier n'est pas valorisé par la société. Cet emploi a une mauvaise image, ce qui se ressent chez les aides-ménagèr(e)s. Certain(e)s n'en ont pas honte, mais d'autres n'osent même pas dire qu'ils/elles sont aides-ménagèr(e)s. *« C'est un travail important mais les gens ne le voient pas comme ça. » « On est de la main-d'œuvre bon marché qui sert à nettoyer votre saleté. »*

5^e constatation : Les entreprises jouent un rôle crucial dans la formation et l'encadrement des aides-ménagèr(e)s

Les aides-ménagèr(e)s travaillent souvent seul(e)s dans la maison de leur client. De plus, chaque mission diffère quant au lieu de travail, aux tâches assignées, au client (et son soutien, ses explications, son appréciation et ses exigences) et, en général, au matériel et aux produits qui sont mis à leur disposition. Cela rend les aides-ménagèr(e)s vulnérables. Un soutien adéquat de la part de l'entreprise de titres-services et la formation des aides-ménagèr(e)s sont dès lors des points très importants.

Notre enquête révèle que les entreprises offrent déjà une large palette de systèmes de soutien aux aides-ménagèr(e)s, comme une personne de contact en cas de problème avec le client, des informations sur la santé et la sécurité au travail, etc. Des formations sont également souvent proposées. 78 % des aides-ménagèr(e)s ont déjà suivi une formation dans le secteur. Les formations les plus souvent proposées concernent la connaissance des produits et du matériel, les techniques de nettoyage, la prévention et la sécurité ainsi que l'ergonomie.



Cependant, les aides-ménagèr(e)s ressentent un besoin de soutien et de formations supplémentaires et plus spécifiques :

- ▶ **L'EPI (équipement de protection personnelle) et les produits** : Parmi les aides-ménagèr(e)s, 14 % déclarent souhaiter que l'entreprise leur fournisse des protections pour les mains, 8 % des produits de l'entreprise même et 7 % une protection pour le visage.
- ▶ **Le contrôle des tâches assignées, des heures octroyées et de la maison du client** : Au cours de l'enquête, 1 aide-ménagèr(e) sur 10 a déclaré souhaiter ce contrôle. Son importance s'est clairement observée dans les groupes de discussion. Les aides-ménagèr(e)s ont besoin de quelqu'un (un coach) qui les accompagne à l'avance chez le client, qui examine la maison et estime la faisabilité des tâches exigées pendant le temps octroyé. Cela les aiderait dans leur future relation avec le client. Aujourd'hui, cette responsabilité incombe aux aides-ménagèr(e)s dans beaucoup d'entreprises, ce qui leur demande de faire preuve d'une grande assertivité s'ils/elles veulent aborder certains sujets avec les clients (p. ex. l'insécurité du lieu de travail, les attentes irréalistes, etc.). Selon les aides-ménagèr(e)s, les clients accepteraient davantage les critiques venant de l'entreprise que venant de l'aide-ménagèr(e). *« L'agence devrait plus contrôler dans quoi on va rentrer et ce que le client demande. Parfois, on comprend que l'agence ne vienne pas, car on claquerait bien la porte aussi. »*
- ▶ **Une supervision renforcée de la part de l'entreprise** : D'un côté, une supervision pourrait être assurée durant le(s) premier(s) jour(s) par un collègue aide-ménagèr(e) expérimenté(e) qui dirigerait et coacherait les nouvelles recrues. D'un autre côté, l'entreprise pourrait mettre en place une politique de contrôle plus stricte. Elle pourrait par exemple envoyer un coach de métier sans avertissement préalable dans la maison du client afin qu'il contrôle si tout se passe bien, aussi bien du côté du client que de celui de l'aide-ménagèr(e). De telles méthodes de supervision permettraient à l'entreprise de réagir plus rapidement en cas de problème, afin que l'aide-ménagèr(e) se sente moins seul(e). La qualité des services pourrait ainsi être améliorée. *« En tant qu'aide-ménagèr(e), on peut avoir la malchance de tomber sur un mauvais client, mais en tant que client, on peut aussi avoir le malheur de tomber sur un(e) mauvais(e) aide-ménagèr(e). » « Il n'y a aucun contrôle. »*
- ▶ **Une communication plus claire entre les trois acteurs** : Étant donné que la communication peut aussi bien passer par l'aide-ménagèr(e) que par le consultant, il est nécessaire que la concertation avec le consultant (tout comme le suivi qu'il réalise) soit correcte. Cependant, il n'est pas toujours évident de savoir exactement quand la communication doit passer par l'aide-ménagèr(e) ou quand le consultant doit intervenir. Si la règle prévoit que la communication passe par le consultant pour un aspect particulier, il peut également arriver que le message de l'aide-ménagèr(e) ou du client ne soit pas transmis par le consultant (p. ex. en cas de congé ou de maladie). Cela engendre un sentiment de frustration et de confusion. *« J'ai déjà dû faire une heure de route pour me rendre chez un client qui n'était pas là parce que l'agence avait oublié de m'en informer. »*
- ▶ **Une formation sur les premiers soins et sur l'ergonomie** : 61 % des aides-ménagèr(e)s souhaiteraient au moins une formation supplémentaire. Cette demande est plus importante en Wallonie (73 %) et à Bruxelles (72 %) qu'en Flandre (58 %). Les formations sont davantage réclamées par les jeunes que par les personnes plus âgées. Les aides-ménagèr(e)s qui ont moins d'ancienneté dans ce secteur demandent également des formations supplémentaires (65 %). Finalement, les personnes très qualifiées sont également plus intéressées par les formations (71 %) que les personnes moins qualifiées (56 %). La formation supplémentaire la plus demandée est celle sur les premiers soins. 47 % d'aides-ménagèr(e)s réclament au moins une formation de ce type. La demande concerne également les formations sur l'ergonomie (33 %), les méthodes de self-défense (24 %), la prévention et la sécurité (21 %) et les techniques de nettoyage (19 %). *« Certaines filles n'ont jamais tenu une éponge en main de leur vie et deviennent aides-ménagèr(e)s sans aucune formation. Normalement, c'est obligatoire. »*



10/ Les solutions pratiques pour les problèmes causés

Le chapitre précédent a montré en détail les principaux défis pour le secteur, qui sont souvent liés aux caractéristiques du travail d'aide-ménagèr(e). Un certain nombre de ces caractéristiques sont intrinsèques au métier d'aide-ménagèr(e). Cependant, des solutions pratiques peuvent être proposées afin de répondre (partiellement) à ces défis. Ces solutions pratiques sont basées sur nos propres recommandations, influencées par les commentaires et les idées des aides-ménagèr(e)s au sein des groupes de discussion et des experts pendant les ateliers. Ces recommandations s'adressent principalement aux entreprises de titres-services mêmes, mais doivent être développées sous l'impulsion du Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services. C'est ce dernier acteur qui doit communiquer un certain nombre d'initiatives et stimuler les entreprises, mais également diffuser ces informations auprès des gouvernements régionaux.

De manière plus spécifique, nous pouvons faire les recommandations suivantes pour le secteur des titres-services :

- ▶ **1^e recommandation** : Identifier l'EPI (équipement de protection personnelle), le matériel et les produits nécessaires
- ▶ **2^e recommandation** : Informer davantage le client sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non
- ▶ **3^e recommandation** : Informer davantage l'aide-ménagèr(e) sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non
- ▶ **4^e recommandation** : Renforcer la supervision et le contrôle effectués par l'entreprise de titres-services
- ▶ **5^e recommandation** : Renforcer le coaching et la formation des aides-ménagèr(e)s
- ▶ **6^e recommandation** : Implémenter certaines bonnes pratiques permettant d'améliorer la faisabilité de la fonction d'aide-ménagèr(e)
- ▶ **7^e recommandation** : Renforcer la communication et la transmission des informations dans le secteur

Ces recommandations sont décrites plus en détail ci-dessous.

1^e recommandation : Identifier l'EPI (équipement de protection personnelle), le matériel et les produits nécessaires

Notre première recommandation est de collaborer avec différents experts, entreprises de titres-services et aides-ménagèr(e)s (et/ou des représentants pour ces deux derniers acteurs), afin de définir une liste de conseils, d'obligations et d'interdictions :

- ▶ **L'EPI (équipement de protection personnelle)** : qui tiennent compte d'un grand nombre d'affections rencontrées par les aides-ménagèr(e)s et ayant pour objectif de prévenir les éventuels accidents du travail dans le secteur ;
- ▶ **Le matériel** : qui répond aux exigences en matière d'ergonomie et qui augmente l'efficacité du travail ;
- ▶ **Les produits** : en tenant compte de la santé médicale (affections de la peau, problèmes pulmonaires...), de l'environnement et de l'efficacité des produits.

Il est important de tenir compte de l'ensemble des activités autorisées dans le cadre du système des titres-services (les centrales de repassage incluses). Cette liste de conseils, d'obligations ou d'interdictions en matière d'EPI, de matériel et de produits doit ensuite être communiquée à toutes les entreprises de titres-services accompagnée d'une argumentation claire concernant l'impact de ces moyens sur le bien-être des aides-ménagèr(e)s. L'entreprise doit ensuite transmettre ces informations à ses clients (2^e recommandation) et à ses aides-ménagèr(e)s (3^e recommandation).

2^e recommandation : Informer davantage le client sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non

Les clients jouent un rôle important dans ce secteur. Ce sont eux qui fournissent le lieu de travail, les produits utilisés et le matériel aux aides-ménagèr(e)s et qui déterminent le travail à réaliser et en combien de temps. Les clients ne sont souvent pas conscients de ce rôle crucial. C'est pourquoi ils doivent être mieux accompagnés. Dès le début, il faut se mettre d'accord sur les tâches autorisées et interdites dans ce secteur ainsi que sur celles qui



sont conseillées ou non. Cela peut prendre la forme d'un contrat entre l'entreprise et le client ou d'une brochure que le client reçoit lors de la demande des services. Cette brochure ou ce contrat doivent au moins reprendre les informations suivantes :

- ▶ Les tâches que l'aide-ménagère(e) peut/ne peut pas effectuer, accompagnées d'une liste de demandes supplémentaires courantes formulées par les clients ;
- ▶ Les dispositions en matière du nombre d'heures et de temps de pause ;
- ▶ Les accords concernant les absences et les périodes de congé, aussi bien du côté du client que de l'aide-ménagère(e) ;
- ▶ Les dispositions conseillées relatives à la première visite de l'aide-ménagère(e), comme l'organisation d'une visite de la maison et la mise en garde contre les dangers éventuels (p. ex. les escaliers en pente raide) ;
- ▶ Le matériel minimum exigé, p. ex. 1 ou 2 seaux, un aspirateur avec une puissance d'aspiration suffisante et un manche long, des torchons en bon état, etc. ;
- ▶ Le matériel qui peut faciliter le travail de l'aide-ménagère(e), comme les seaux à roulettes, les manches télescopiques, un système d'essorage, etc. ;
- ▶ Les produits qui sont interdits, tels que les sprays, l'eau de Javel, l'ammoniaque, les mélanges de produits et les désinfectants ;
- ▶ Les produits qui sont conseillés, comme les mélanges de vinaigre et de citron, etc. ;
- ▶ Les EPI (équipements de protection personnelle) obligatoires et conseillés : notamment, les gants respirant et fonctionnels, qui ne laissent pas pénétrer les produits et qui peuvent être changés en cas de réactions allergiques (au latex par exemple) ;
- ▶ Les dispositions obligatoires en matière de lieu de travail, comme le règlement relatif au nombre maximum de marches d'escalier ;
- ▶ Les dispositions conseillées en matière de lieu de travail, qui suggèrent qu'il ne fasse ni trop chaud, ni trop froid, que les espaces soient rangés, non-fumeurs et sans animaux de compagnie, etc. ;

Afin d'éviter que chaque entreprise ne doive mettre au point ce système de manière indépendante, nous conseillons au Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services de créer une brochure (d'exemple) pour le secteur et de la fournir aux entreprises de titres-services. Ces informations pourraient également être accessibles sur le site Internet de Sodexo.

3^e recommandation : Informer davantage l'aide-ménagère(e) sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non

Comme pour le client, il est également important d'informer les aides-ménagère(s) sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non. Les aides-ménagère(s) doivent également bien comprendre les raisons pour lesquelles cela se passe ainsi et qu'il s'agit principalement d'une question de bien-être personnel, d'efficacité au travail et de protection, également sur le long terme.

Toutes les informations reprises dans la 2^e recommandation sont ici complétées de manière utile par les informations suivantes :

- ▶ un certain nombre de conseils et astuces sur la façon de nettoyer de manière « intelligente », p. ex. en allant de haut en bas, en se concentrant sur les endroits/lieux sales, etc. ;
- ▶ les exigences en matière d'hygiène personnelle pour les aides-ménagère(s), telles que le lavage des mains ;

Un point d'attention important dans cette situation est le niveau d'éducation des aides-ménagère(s) et le manque de connaissances linguistiques chez un certain nombre d'entre eux/elles ou encore les différences culturelles. Les canaux suivants peuvent être utilisés afin de transmettre facilement ces informations aux aides-ménagère(s) :

- ▶ lors d'une formation au début de la mise en service de l'aide-ménagère(e) ;
- ▶ à l'aide d'une brochure de bienvenue comportant des images et des illustrations (ou sous la forme d'une bande dessinée) ;
- ▶ à l'aide d'affiches placées dans les bureaux de titres-services ;



- ▶ à l'aide d'une petite vidéo ;
- ▶ à l'aide d'un jeu de société.

Nous conseillons également au Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services de développer ces solutions et de les distribuer aux entreprises de titres-services. Dans ce cas, il est également important que ces informations soient transmises fréquemment aux aides-ménagèr(e)s afin de s'assurer qu'elles soient aussi suivies sur le long terme.

4^e recommandation : Renforcer la supervision et le contrôle effectués par l'entreprise de titres-services

Un renforcement de la supervision et des contrôles assurés par les entreprises de titres-services pourrait également assister les aides-ménagèr(e)s dans leur travail et, au final, augmenter la qualité de la prestation. Nous pensons notamment aux solutions de soutien possibles suivantes :

- ▶ **Le contrôle des tâches assignées, des heures octroyées et de la maison du client** : Un membre du personnel d'encadrement (un coach par exemple) pourrait être envoyé chez chaque nouveau client, de préférence accompagné de l'aide-ménagèr(e). Cette visite permettrait de faire connaissance avec le client, d'examiner si ses attentes sont réalistes ou faisables, de contrôler si le lieu de travail, le matériel et les produits sont conformes aux exigences mentionnées ci-dessus et de les expliquer/rappeler au client.
- ▶ **Une supervision renforcée de la part de l'entreprise** : D'un côté, une supervision pourrait être assurée durant le(s) premier(s) jour(s) par un collègue aide-ménagèr(e) expérimenté(e) qui dirigerait et coacherait les nouvelles recrues. D'un autre côté, l'entreprise pourrait mettre en place une politique de contrôle plus stricte. Elle pourrait par exemple envoyer un coach de métier sans avertissement préalable dans la maison du client afin qu'il contrôle si les exigences sont respectées, aussi bien par le client que par l'aide-ménagèr(e). Ces méthodes de supervision permettraient à l'entreprise de réagir plus rapidement en cas de problème, afin que l'aide-ménagèr(e) se sente moins seul(e). Etant donné que le lieu de travail de l'aide-ménagère est une habitation privée une difficulté pour ce type de contrôle est que l'autorisation préalable du client pour ce type de contrôle sera requise.
- ▶ **Organiser une visite médicale annuelle** : pour chaque aide-ménagèr(e) afin que les risques pour la santé (physique, mentale et médicale) éventuels puissent rapidement être détectés et réglés.

Le Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services devrait expliquer aux entreprises que les pratiques mentionnées ci-dessus peuvent améliorer le bien-être des aides-ménagèr(e)s, mais aussi la qualité des services qu'ils/elles fournissent aux clients.

5^e recommandation : Renforcer le coaching et la formation des aides-ménagèr(e)s

Malgré l'obligation de proposer des formations aux aides-ménagèr(e)s, 22 % d'entre eux/elles n'ont jamais suivi une formation et 61 % souhaiteraient recevoir au moins une formation supplémentaire. Dans cette situation, les entreprises doivent davantage renforcer les efforts de formation avec le soutien du Fonds de Formation. De manière plus spécifique, nous pouvons formuler les recommandations suivantes en matière d'efforts de formation :

- ▶ Mettre en place un **plan de formation clair destiné aux aides-ménagèr(e)s**, qui offre une bonne connaissance de base lors de la mise en service et est centré sur les techniques de nettoyage, les produits et le matériel ainsi que l'ergonomie au travail, et prévoir des exercices pratiques ;
- ▶ **Réorganiser les formations** prévues pour les aides-ménagèr(e)s qui ont de l'expérience afin d'engager des modifications de comportement sur le long terme (p. ex. l'ergonomie au travail) ;
- ▶ Proposer **d'autres sortes de formations**, comme des systèmes de parrainages, des interventions.
- ▶ Ne pas miser uniquement sur les compétences spécifiques à l'emploi mais également sur les **compétences génériques** qui contribuent au développement des travailleurs : notamment les formations sur les premiers soins, les cours d'informatique pour apprendre à utiliser les chèques électroniques et les smartphones, des cours de langue, des méthodes pour apprendre à communiquer avec les clients, etc.

Dans ce contexte, le Fonds de Formation joue un rôle de soutien important pour les entreprises, mais aussi en matière de finances. On peut par exemple examiner si certaines formations destinées aux nouveaux/nouvelles aides-ménagèr(e)s sont proposées gratuitement par le Fonds de Formation.



6^e recommandation : Implémenter certaines bonnes pratiques permettant d'améliorer la faisabilité de la fonction d'aide-ménagèr(e)

Outre le matériel, les produits et les lieux de travail adaptés qui peuvent renforcer le bien-être des aides-ménagèr(e)s, d'autres initiatives peuvent limiter les affections physiques et mentales ainsi qu'augmenter la faisabilité de l'emploi. Voici quelques exemples de solutions pratiques possibles :

- ▶ Prévoir un **calendrier réalisable et une correspondance entre le client et l'aide-ménagèr(e)** : il est crucial d'établir une bonne correspondance (p. ex. en matière du type d'activités) et un emploi du temps réalisable pour limiter les déplacements et prévoir des temps de repos suffisants entre chaque client ;
- ▶ **Offrir une plus grande variation dans le travail** : dans le type d'activités à réaliser (p. ex. en combinant le nettoyage et le repassage dans des centrales), mais également dans les autres fonctions, comme celle de coach, de parrain/marraine, etc.
- ▶ Examiner si certains clients peuvent **permettre aux aides-ménagèr(e)s de travailler en binômes** : travailler à plusieurs chez un client peut éviter le sentiment de solitude causé par cet emploi, en plus de conférer une variation et de réduire la pénibilité du travail. Il est cependant nécessaire de mentionner que ceci est difficilement réalisable dans la plupart des cas (uniquement des grands utilisateurs) et induira des coûts de transport supplémentaires.

Le Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services devrait expliquer aux entreprises que les pratiques mentionnées ci-dessus peuvent améliorer le bien-être des aides-ménagèr(e)s, mais aussi la qualité des services qu'ils/elles fournissent aux clients.

7^e recommandation : Renforcer la communication et la transmission des informations dans le secteur

Différents acteurs sont impliqués dans le secteur des titres-services. Dû à cette multiplication du nombre d'acteurs, l'échange des informations n'est pas toujours réalisé de manière optimale. En plus des informations destinées aux aides-ménagèr(e)s et aux clients relatives à ce qui est permis et ce qui est interdit dans ce secteur (2^e et 3^e recommandations), nous formulons les recommandations suivantes afin d'améliorer la communication et la transmission d'informations dans le secteur :

- ▶ **Fixer des règles claires** : sur qui l'aide-ménagèr(e) ou l'entreprise doit effectuer quelle communication et quel suivi (p. ex. sur le régime des congés, l'absentéisme pour cause de maladie).
- ▶ **Prévoir un numéro d'appel d'urgence pour les aides-ménagèr(e)s** : qui est toujours accessible, car les aides-ménagèr(e)s travaillent en permanence alors que les bureaux sont parfois fermés (p. ex. tôt le matin) ;
- ▶ **Faciliter le feed-back formel et informel entre le client et l'aide-ménagèr(e)** : une évaluation bilatérale à la place des enquêtes actuelles qui sont à sens unique (seul le client évalue l'aide-ménagèr(e)) ;
- ▶ **Examiner si l'utilisation d'applications peut être utile** : par exemple, des applications qui permettent aux trois acteurs de communiquer librement ensemble ou une application pour rapporter les risques qui permet à l'aide-ménagèr(e) de prendre un problème en photo (une prise qui pend du mur et qui présente un danger) et de demander un feed-back à son conseiller en prévention sur le sujet.
- ▶ **Prévoir des moments d'échanges formels entre aides-ménagèr(e)s d'une part et l'entreprise d'autre part** : par le biais par ex. de réunions périodiques, la soumission périodique des chèques dans le bureau même lié à un échange avec le personnel d'encadrement, etc.
- ▶ **Proposer des canaux de communication informels entre les aides-ménagèr(e)s** : par exemple, des pages Facebook où les aides-ménagèr(e)s peuvent partager des conseils et poser des questions, des lettres d'information destinées aux aides-ménagèr(e)s, des interventions organisées entre aides-ménagèr(e)s, etc. Cela permettra également aux aides-ménagèr(e)s de se sentir moins seul(e)s pendant leur travail et de recevoir le soutien de leurs collègues homologues ;
- ▶ **Établir des canaux de communication informels à destination des clients** : par exemple en envoyant une lettre d'information aux clients pour les informer sur l'entreprise, sur l'emploi d'aide-ménagèr(e), sur les adaptations possibles dans le secteur, etc. Cela permettra au client de mieux comprendre le travail de l'entreprise de titres-services et de l'aide-ménagèr(e) et de montrer plus de respect à cet égard.

Ce sera à nouveau le rôle du Fonds de Formation d'informer les entreprises de titres-services à propos des possibilités offertes par les bonnes pratiques mentionnées ci-dessus.



Aperçu des recommandations identifiées et du rôle du Fonds de Formation

Le tableau ci-dessous présente un aperçu des sept recommandations qui ont été identifiées. Toutes les mesures présentées sont destinées aux entreprises de titres-services. Le Fonds de Formation y joue un rôle central de communication, de persuasion et de soutien aux entreprises, mais peut également jouer un rôle important de centre de connaissance en matière de bien-être des travailleurs titres-services et transmettre ces informations aux régions. L'objectif de ces recommandations est d'atteindre une prise de conscience quant au travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services auprès des différents acteurs du système.

Tableau 16: Recommandations identifiées et rôle du Fonds de Formation

Recommandation	Rôle du Fonds de Formation
Identifier une liste des EPI, du matériel et des produits conseillés, obligatoires et interdits	<ul style="list-style-type: none">▶ Organiser des groupes de travail avec les intervenants pertinents▶ Communiquer les règles et les exigences fixées aux entreprises
Informier le client à propos des directives, des recommandations et des obligations dans le secteur	<ul style="list-style-type: none">▶ Créer une brochure et/ou un contrat (d'exemple) comportant ces informations sur le secteur▶ Le transmettre aux entreprises
Informier l'aide-ménagèr(e) à propos des directives, des recommandations et des obligations dans le secteur	<ul style="list-style-type: none">▶ Développer des exemples afin de distribuer ces informations (p. ex. formation de mise en service, brochure, affiches, petite vidéo, jeu de société)▶ Le transmettre aux entreprises
Renforcer la supervision et le contrôle effectués par l'entreprise de titres-services	<ul style="list-style-type: none">▶ Sensibiliser les entreprises au sujet des mesures relatives à la supervision et au contrôle comme le contrôle de la maison du client
Renforcer le coaching et la formation	<ul style="list-style-type: none">▶ Assister les entreprises dans la mise en place d'un plan de formation▶ Apporter un soutien financier tel qu'une formation de base pour les nouveaux aides-ménagèr(e)s
Implémentation de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none">▶ Sensibiliser les entreprises au sujet des aspects relatifs à la faisabilité de l'emploi tels que le travail en équipes (en binômes)
Renforcer la communication et la transmission des informations dans le secteur	<ul style="list-style-type: none">▶ Sensibiliser les entreprises aux canaux de communication qui existent entre l'entreprise, l'aide-ménagèr(e) et le client