



La formation dans le secteur des Titres-Services : une analyse des besoins, des obstacles et des incitants pour les travailleurs et entreprises

Rapport final | 22 mai 2023

Sur demande de:

Fonds Sectoriel Titres-Services (FORMTS)

IDEA 
CONSULT thinking ahead

member of

IDEAGROUP

Etude réalisée par:

Emma De Rouck
Daphné Valsamis
Marie Antoine, Dr.



Table des matières

1 /	Introduction	3
1.1.	Contexte et objectifs de la mission	3
1.2.	Méthodologie de la mission	4
1.3.	Structure du rapport	9
2 /	Le cadre légal et organisationnel en matière de formations dans le secteur des Titres-Services	10
2.1.	Les obligations en matière de formation dans le secteur des Titres-Services	10
2.2.	Les acteurs en matière de formation dans le secteur des Titres-Services	11
3 /	Les formations suivies dans le secteur des Titres-Services	13
3.1.	La part de travailleurs formés dans le secteur des Titres-Services	13
3.2.	La fréquence de formations dans le secteur des Titres-Services	17
3.3.	Le type de formations suivies dans le secteur des Titres-Services	19
4 /	Les aspects pratiques en matière d'organisation de formations dans le secteur des Titres-Services	23
4.1.	La durée des formations	23
4.2.	Le type de formateurs/formatrices	24
4.3.	Le lieu des formations	25
4.4.	Les pratiques d'évaluations des formations	27
5 /	Le choix et la communication des formations à suivre dans le secteur des Titres-Services	28
5.1.	Le choix de formations dans le secteur	28
5.2.	La communication des formations dans le secteur	32
6 /	L'intérêt et l'impact des formations dans le secteur des Titres-Services	35
6.1.	L'intérêt des aides-ménagères pour suivre une formation	35
6.2.	L'impact des formations dans le secteur des Titres-Services	37



7 /	La satisfaction concernant les formations dans le secteur	40
7.1.	La satisfaction générale concernant les formations suivies	40
7.2.	La satisfaction concernant différents aspects de la formation	43
7.3.	La satisfaction concernant les formations en ligne	49
8 /	Les besoins de formations dans le secteur des Titres-Services	52
8.1.	Les besoins de formations complémentaires des travailleurs déjà formés	52
8.2.	Les besoins de formations des travailleurs non formés	55
8.3.	Les besoins de formations selon les entreprises	57
9 /	Les difficultés rencontrées par les aides-ménagères pour participer à des formations dans le secteur des Titres-Services	59
9.1.	Les barrières à la formation selon les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation	59
9.2.	Les barrières à la formation selon les aides-ménagères qui ont déjà suivi des formations	61
10 /	Les difficultés rencontrées par les entreprises pour organiser des formations dans le secteur des Titres-Services	64
10.1.	Les barrières à la formation selon les entreprises qui n'organisent pas de formations	64
10.2.	Les barrières à la formation selon les entreprises qui organisent des formations	65
11 /	L'avenir professionnel des aides-ménagères	68
11.1.	La satisfaction des aides-ménagères à travailler dans les Titres-Services	68
11.2.	La volonté des aides-ménagères à continuer à travailler dans les Titres-Services jusqu'à la retraite	69
11.3.	La part des aides-ménagères qui suivent une formation pour changer d'emploi	71
12 /	Le soutien proposé par FormTS et les autres fonds de formation	74
12.1.	La connaissance de FormTS de la part des travailleurs	74
12.2.	La connaissance de FormTS de la part des entreprises	75
12.3.	La satisfaction des entreprises concernant FormTS	76
12.4.	Le recours des entreprises aux remboursements de FormTS et des autres fonds de formation	78
13 /	Conclusions et recommandations	81
13.1.	Conclusions	81
13.2.	Nos recommandations	85





1 / Introduction

1.1. Contexte et objectifs de la mission

Le régime des titres-services fait face à de nombreux défis

Le système des titres-services est une initiative du gouvernement fédéral visant à promouvoir des services et emplois de proximité. Le régime des titres-services, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2004 et régionalisé en 2013, permet aux particuliers de faire appel, par le biais d'une entreprise agréée, à un travailleur Titres-services pour une aide ménagère. Depuis 2004, le secteur des titres-services connaît une énorme croissance et constitue une source importante pour l'emploi en Belgique. Fin 2018, il y avait en Belgique près de 1500 entreprises de titres-services agréées, représentant environ 160 000 travailleurs et plus de 1 000 000 utilisateurs dans toute la Belgique¹.

Plusieurs études révèlent cependant que le secteur est confronté ces dernières années à **plusieurs défis** :

- ▶ Les entreprises éprouvent de plus en plus de **difficultés à trouver suffisamment de main-d'œuvre** pour répondre à la demande des utilisateurs. Un grand nombre d'entreprises indiquent qu'elles ne parviennent pas à recruter suffisamment de personnes possédant les compétences souhaitées et disposées à travailler comme aide-ménagère, ni à maintenir les collaborateurs engagés dans leur organisation.
- ▶ La pénibilité du travail, les produits et le matériel utilisés ainsi que les conditions de travail des aides-ménagères ont des conséquences négatives sur la **santé physique et mentale** des travailleurs Titres-services. Le nombre d'aides-ménagères en maladie de longue durée augmente d'année en année. Cela a des conséquences négatives sur le travailleur lui-même (situation financière et médicale). En outre, cela a également un impact sur les entreprises, qui ont de plus en plus de difficultés à garantir une prestation de services de qualité, ainsi que sur les utilisateurs et la qualité de l'offre qu'ils reçoivent.
- ▶ Le travail dans le secteur des titres-services ne génère **pas d'« effet tremplin »**, en ce sens que seul un nombre très limité de travailleurs Titres-services trouvent un emploi durable dans un autre secteur d'activités après leur emploi d'aide-ménagère. Ce constat indique donc un manque de développement des compétences employables via le métier d'aide-ménagère avec des titres-services.
- ▶ Par ailleurs, les **marges bénéficiaires des entreprises de titres-services** sont en baisse depuis plusieurs années. Une éventuelle baisse de la rentabilité peut mettre en péril la pérennité des entreprises de titres-services ainsi que la qualité et l'encadrement du travail dans le secteur des titres-services.

¹ Voir site web FORM-TS.



Les formations sont souvent considérées comme [l'un des leviers pour un certain nombre de défis dans le secteur](#). Ainsi, des efforts de formation supplémentaires peuvent avoir un impact positif sur la santé physique et mentale des travailleurs Titres-services. Les compétences des travailleurs peuvent également être renforcées par le biais de formations, tant pour l'arrivée de nouveaux travailleurs ne disposant pas des compétences nécessaires que pour le départ de travailleurs vers des emplois plus appropriés. Les formations peuvent également avoir un impact positif sur la qualité de la prestation de services dans le secteur.

Malgré l'obligation de proposer des formations aux aides-ménagères et bien qu'un certain nombre de mesures aient été prises depuis 2018 pour encourager davantage les efforts de formation des entreprises, une partie des travailleurs Titres-services n'ont encore jamais ou rarement suivi une formation et les budgets des fonds de formation régionaux sont toujours sous-exploités². Plusieurs raisons liées aux travailleurs, aux entreprises ou au contexte institutionnel peuvent expliquer la sous-exploitation des fonds et des efforts de formation relativement limités dans le secteur.

Nécessité d'une analyse approfondie des obstacles et incitants à suivre des formations dans le secteur des titres-services

Ce rapport est axé sur l'examen des [obstacles et incitants à suivre des formations dans le secteur des titres-services](#). La mission englobe les objectifs spécifiques suivants :

- ▶ Répertorier les [formations suivies, l'offre de formations et les besoins en formation dans le secteur](#) (et l'éventuelle [inadéquation](#) entre les deux) ;
- ▶ Identifier les [obstacles et incitants](#) à suivre des formations dans le secteur des titres-services, tant des entreprises que des travailleurs ;
- ▶ Proposer des [solutions pragmatiques aux problèmes évoqués](#).

Le chapitre suivant décrit la méthodologie suivie pour répondre à ces objectifs.

1.2. Méthodologie de la mission

Ce chapitre décrit les méthodes utilisées pour cette étude. Plus spécifiquement, les méthodes suivantes ont été appliquées :

- ▶ Analyse des données et informations existantes
- ▶ Interviews
- ▶ Une enquête en ligne auprès des aides-ménagères
- ▶ Une enquête en ligne auprès des entreprises
- ▶ Groupes cibles

Ces méthodes sont expliquées plus en détail ci-dessous.

² Voir différentes évaluations régionales réalisées par IDEA Consult.



Analyse des données et informations existantes

Tout d'abord, toutes les données et informations disponibles ont été rassemblées afin de répertorier la réglementation relative aux formations dans le secteur, l'offre de formations et les efforts actuels en matière de formation. Vous trouverez ci-dessous une liste des sources qui ont été consultées dans le cadre de cette enquête.

- ▶ Boeren, E. (2016). Lifelong learning participation in a changing policy context: An interdisciplinary theory. Springer.
- ▶ OVER.WERK Tijdschrift van het Steunpunt Werk, 2020, Drempels en motivatie bij het volgen van opleiding in Vlaanderen. Een analyse op basis van de Adult Education Survey.
- ▶ Diverses évaluations régionales relatives au régime des titres-services
- ▶ Baert, H., Clauwaert, I. & Wybo, A. (2006). VTO-perspectieven van werknemers in bedrijven. Training and development perspectives of employees in companies.
- ▶ Baert Herman, Philipsen, Valerie & Clauwaert, Ilse « Perspectieven en exclusieven voor competentieontwikkeling en levenslang leren van stakeholders in en om arbeidsorganisaties ». Steunpunt Werk en Sociale Economie / Leuven : Katholieke Universiteit Leuven. Centrum voor Sociaal-Culturele en Arbeidspedagogiek (CSCAP), 2009, 273 p
- ▶ Jacobs, L., De Cuyper, P. & De Rick, K. (2011). Naar een hogere opleidingsdeelname tijdens periodes van inactiviteit. Drempels en kritische succesfactoren voor opleidingsdeelname tijdens tijdelijke werkloosheid in kaart gebracht.
- ▶ Svensson, L., Randle, H. & Bennich, M. (2009). Organising workplace learning: an inter-organisational perspective. Journal of European Industrial Training.
- ▶ Van Langenhove, Penders, Sourbron & Vansteenkiste, 2020, département flamand Travail et Économie sociale.
- ▶ Van Cauwenberghe, M., Nackaerts, L., Levrouw, L., & Verlinden, G. (2021). Customer journey van niet-participerende en participerende burgers aan levenslang leren: Een onderzoek naar de persona's, drempels en hefboomen van burgers met een leernood. Bruxelles : Département Travail et Économie sociale

Interviews

Des entretiens ont ensuite été organisés avec différentes parties prenantes pertinentes pour la mission, à savoir les Fonds de formation sectoriels et régionaux et les partenaires sociaux. Ces entretiens ont servi à comprendre en profondeur la problématique et la réglementation, à répertorier l'offre de formation et à identifier les goulets d'étranglement actuels. Des entretiens ont ensuite été organisés avec l'Opleidingscentrum van de Schoonmaak (OCS), VIVO et la Funoc (Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi). Ces entretiens servaient surtout à vérifier ce qui se fait déjà dans d'autres secteurs en matière de formations pour inspirer le secteur des titres-services.

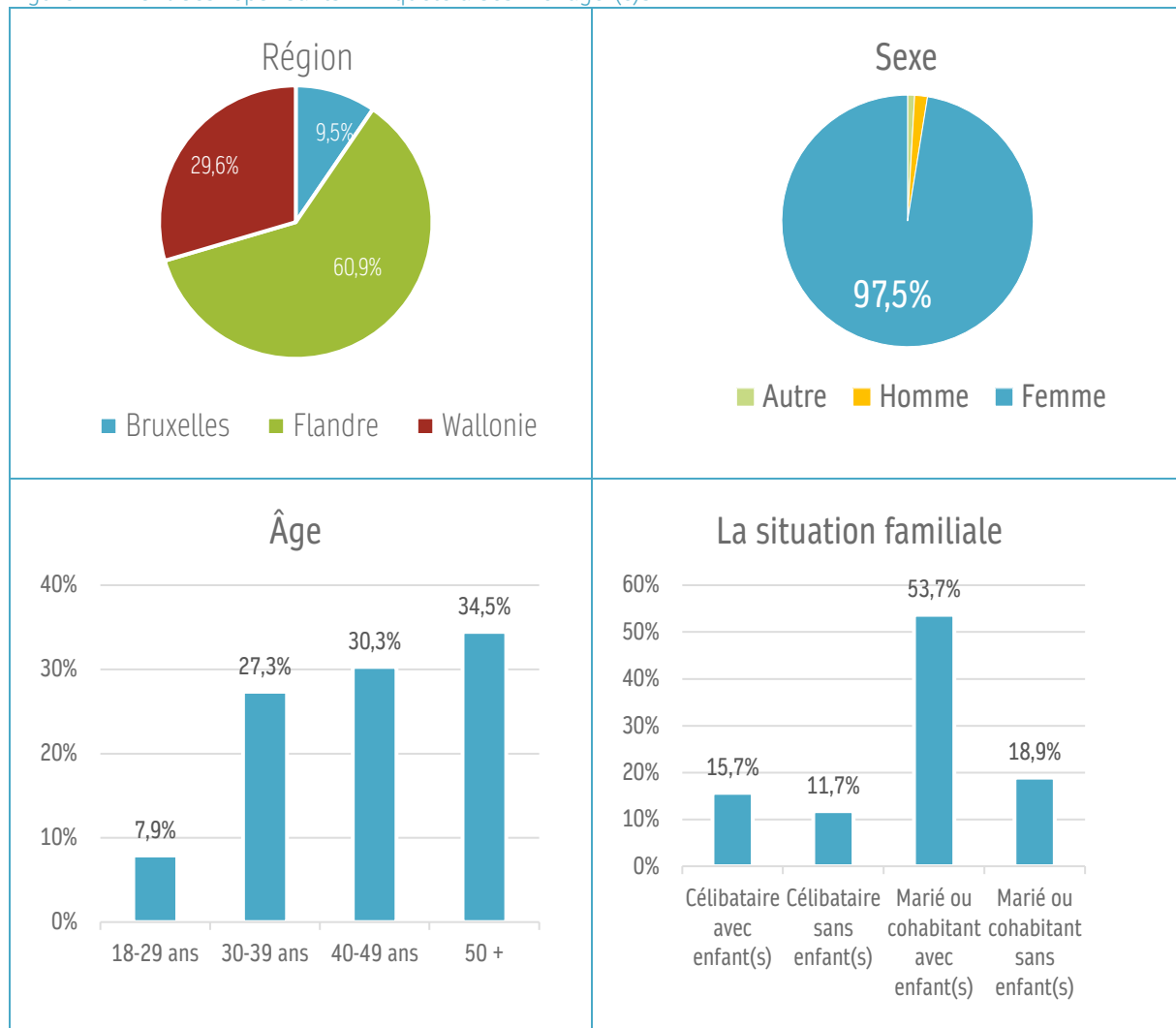
Une enquête en ligne auprès des aides-ménagères

Une enquête en ligne a ensuite été organisée auprès des travailleurs Titres-services. Cette enquête a été diffusée par le biais des syndicats et des entreprises de titres-services. L'enquête servait surtout à répertorier les efforts de formation actuels, les besoins tels que les obstacles et les incitants à suivre une formation. Afin de s'assurer que les aides-ménagères moins accessibles numériquement pouvaient également répondre à l'enquête, il a été proposé aux entreprises de faire remplir par leurs aides-ménagères qui le souhaitaient l'enquête via un PC dans leur bureau. L'enquête a également été traduite en anglais, en roumain et en polonais afin d'atteindre les aides-ménagères ne maîtrisant pas le français ou le néerlandais.



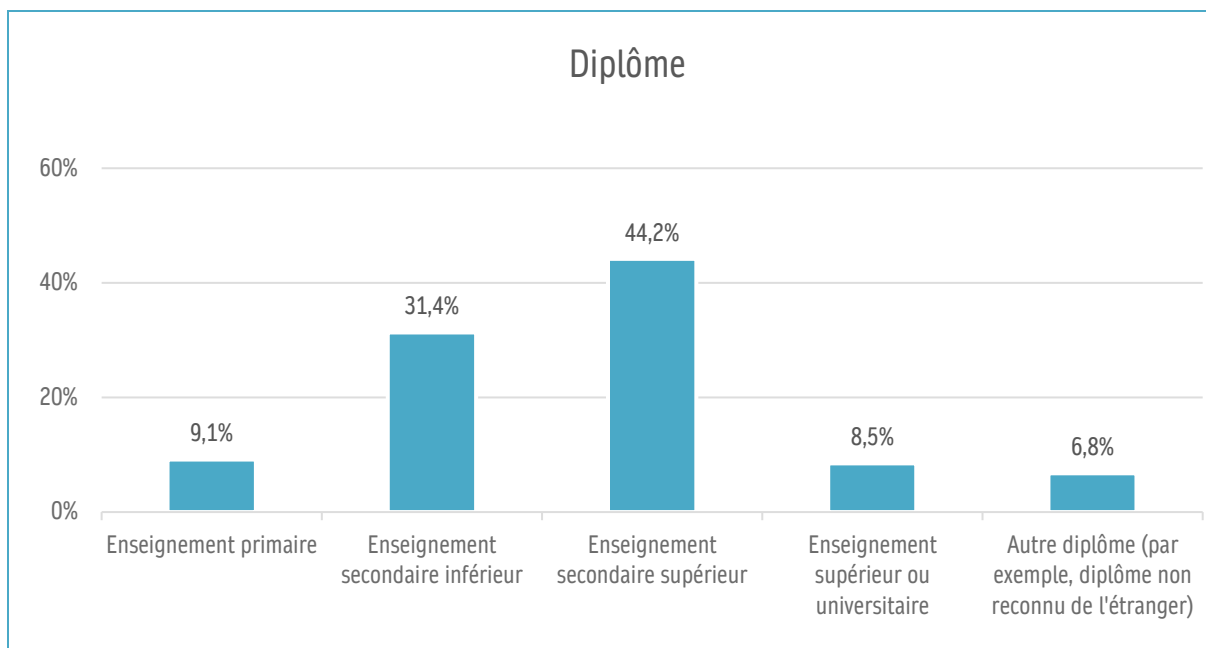
L'enquête était disponible du 6 septembre à fin septembre 2022. Au total, **3117 répondants**³ (après nettoyage) ont rempli l'enquête. La marge d'erreur de cette enquête est donc inférieure à 2 %. Il est également intéressant de noter qu'au total, des aides-ménagères de **402 entreprises différentes** ont répondu à l'enquête, ce qui démontre qu'aucune entreprise ne serait surreprésentée dans les réponses. En outre, si l'on examine le profil des répondants (voir figures ci-dessous), il apparaît que ceux-ci correspondent bien au profil de l'ensemble de la population des aides-ménagères, avec une légère sous-représentation des jeunes (moins de 30 ans) et des personnes peu qualifiées.

Figure 1 : Profil des répondants – Enquête aides-ménager(e)s



³ Le nombre de réponses par langue est le suivant : Néerlandais : 1482 répondants ; français : 1262 répondants ; roumain : 169 répondants ; polonais : 168 répondants ; anglais : 36 répondants.



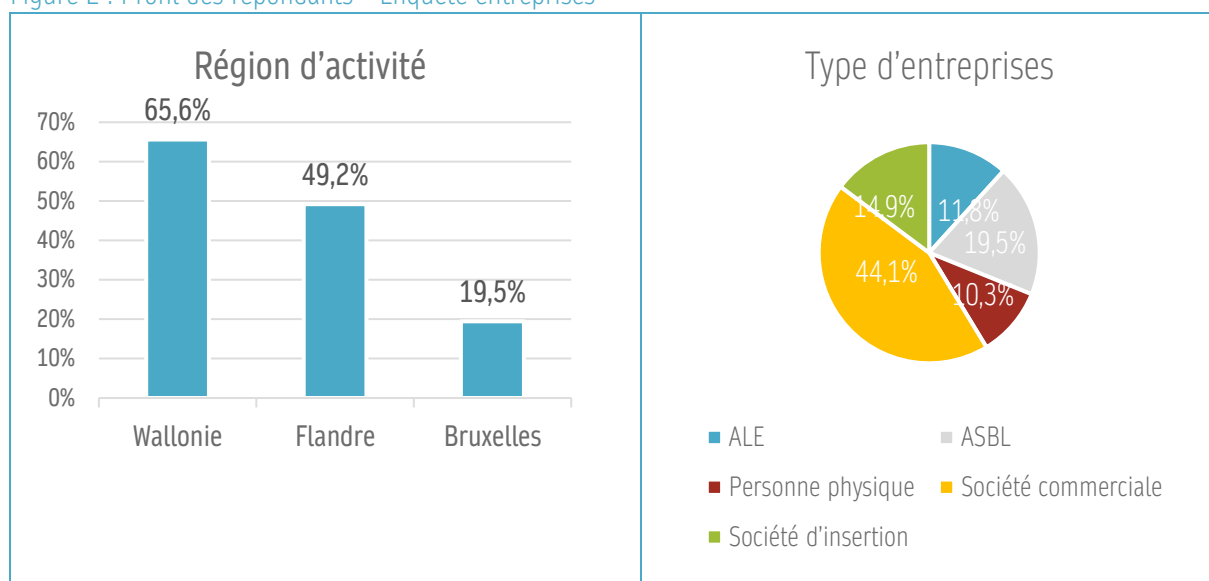


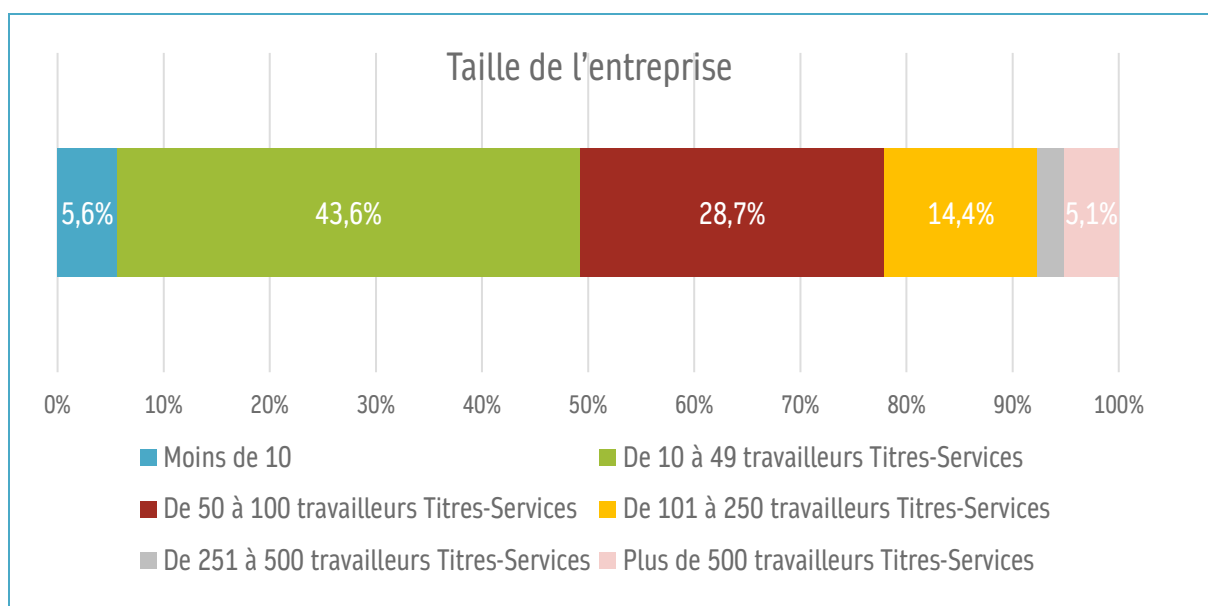
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des aides-ménagères

Une enquête en ligne auprès des entreprises

Une enquête en ligne a également été organisée auprès des entreprises de titres-services de la CP 322.01 (sous-commission paritaire pour les titres-services). Cette enquête servait surtout à répertorier les efforts de formation actuels, les besoins tels que les obstacles et les incitants à organiser une formation. L'enquête a été organisée entre le 14 septembre et le 3 octobre 2022. Au total, 195 entreprises (après nettoyage) ont répondu à l'enquête (marge d'erreur de +/- 5 %). Si nous comparons le profil des répondants à celui de la population des entreprises de titres-services, nous notons qu'il existe une surreprésentation dans l'enquête des entreprises wallonnes et une sous-représentation des entreprises commerciales et des petites entreprises. Il en est tenu compte dans le rapport en croisant autant que possible les résultats selon ces caractéristiques et en mentionnant systématiquement les différences significatives.

Figure 2 : Profil des répondants – Enquête entreprises





Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des entreprises

Focus groupes

Enfin, après l'analyse des résultats des enquêtes, 6 focus groupes ont été organisés :

- ▶ **3 focus groupes en ligne avec des entreprises de titres-services** : Étant donné les différentes réglementations régionales, mais aussi les différences selon les régions en ce qui concerne les problématiques des entreprises, un groupe cible a été organisé par région (avec des entreprises dont l'activité principale se situe dans une certaine région). Le nombre d'entreprises participantes par groupe cible était de 7 entreprises pour la Wallonie, 5 entreprises pour la Flandre et 6 entreprises pour Bruxelles.
- ▶ **3 focus groupes physiques avec aides-ménagères** : Pour les aides-ménagères également, un groupe cible a été organisé par région (avec des aides-ménagères principalement actives dans une certaine région). Le nombre d'aides-ménagères participantes par groupe cible était de 5 pour la Wallonie, 8 pour la Flandre et 9 pour Bruxelles.

Pour la sélection des participants aux focus groupes, on a recouru aux informations fournies par le biais des enquêtes. Ainsi, à la fin des enquêtes, les entreprises et les aides-ménagères ont été informées de l'organisation des focus groupes. Les personnes intéressées par une participation ont été invitées ci-après, compte tenu de la répartition d'un certain nombre de caractéristiques de profil, comme le sexe, l'âge, la situation géographique, la nationalité, le niveau d'instruction et l'ancienneté pour les aides-ménagères ainsi que le type, la taille et la localisation pour les entreprises. Ces focus groupes ont été organisés au mois de décembre 2022 dans le but de continuer à développer les résultats de l'enquête et de les approfondir.



1.3. Structure du rapport

Après ce chapitre introductif, les résultats de notre étude sont présentés aux chapitres suivants. Dans ce contexte, tant les résultats de l'enquête que les informations plus qualitatives issues des entretiens et des focus groupes sont intégrés. Les chapitres suivants sont abordés :

- ▶ Le chapitre 2 décrit brièvement le [cadre légal ainsi que les acteurs concernant les formations dans le secteur des titres-services](#).
- ▶ Le chapitre 3 décrit en détail les [formations suivies/dispensées dans le secteur des titres-services](#), tant par taille que par type de formations.
- ▶ Le chapitre 4 décrit les [aspects pratiques relatifs à l'organisation de formations](#) dans le secteur des titres-services.
- ▶ Au chapitre 5, nous approfondissons la manière dont [les formations à suivre sont choisies et communiquées](#) par les entreprises de titres-services.
- ▶ Au chapitre 6, nous décrivons [l'importance et les effets des formations dans le secteur des titres-services](#).
- ▶ Le chapitre 7 analyse la [satisfaction quant aux formations dans le secteur des titres-services](#).
- ▶ Au chapitre 8, nous abordons plus en détail le [besoin de formations complémentaires dans le secteur des titres-services](#).
- ▶ Le chapitre 9 aborde les [difficultés rencontrées par les aides-ménagères pour participer à des formations dans le secteur des titres-services](#).
- ▶ Au chapitre 10, nous analysons les [difficultés rencontrées par les entreprises pour organiser des formations](#) dans le secteur des titres-services.
- ▶ Au chapitre 11, nous abordons [l'avenir professionnel des aides-ménagères](#).
- ▶ Au chapitre 12, nous approfondirons le [soutien de Form TS et d'autres fonds de formation](#)
- ▶ Au chapitre 13, nous clôturons par un certain nombre de [recommandations pratiques pour le secteur](#).



2 / Le cadre légal et organisationnel en matière de formations dans le secteur des Titres-Services

Avant de présenter les résultats de l'étude, nous proposons dans ce chapitre de nous pencher sur le [cadre légal et organisationnel en matière de formations](#) dans le secteur des Titres-Services, en décrivant les obligations en la matière et les différents acteurs de la formation.

2.1. Les obligations en matière de formation dans le secteur des Titres-Services

Deux conventions collectives de travail (CCT) régissent les obligations de formation dans le secteur des Titres-Services (sCP 322.01)

Deux CCT régissent les obligations de formation pour le secteur des Titres-Services (sCP 322.01) :

- ▶ **Obligation de formation collective** : Au 24 juin 2011, la sous-commission paritaire 322.01 a défini une obligation de formation collective de 16 heures annuelles par équivalent temps plein (ETP). Les formations considérées peuvent être prestées aussi bien par un formateur interne qu'externe. Une formation sur le terrain, c'est-à-dire organisée sur le lieu de travail du travailleur Titres-Services pendant qu'il fournit des prestations dans le cadre d'un contrat de travail Titres-Services, peut également être prise en compte.
- ▶ **Obligation de formation des nouveaux travailleurs Titres-Service** : Au 7 mai 2014, les partenaires sociaux de la sous-commission paritaire 322.01 se sont accordés sur un trajet de formation d'une durée située entre 9 et 18 heures destiné aux aides-ménagères nouvellement engagé.e.s et qui n'ont jamais travaillé sous contrat sCP 322.01.

[Les obligations en Région wallonne en matière de formations dans le secteur des Titres-Services](#)

En plus de ces obligations sectorielles, la [Région wallonne](#) a introduit à partir du 1^{er} janvier 2022, une obligation régionale pour les entreprises d'offrir chaque année au moins neuf heures de formation à chaque travailleuse et travailleur Titres-Services. Ces nouvelles obligations concernent les travailleuses et travailleurs Titres-Services qui sont occupés dans une unité d'établissement située en Wallonie. Les formations offertes aux travailleurs et travailleuses Titres-Services peuvent être choisies au sein d'une ou de plusieurs des catégories suivantes :

- ▶ Formations approuvées par le Fonds de formation des Titres-Services ;
- ▶ Formations supportées par un fonds sectoriel de formation ;
- ▶ Formations dans le cadre des chèques-formation ;
- ▶ Formations dans le cadre du crédit-adaptation ;
- ▶ Formations dans le cadre du congé-éducation payé.

Les travailleuses et travailleurs à temps partiel bénéficient aussi de l'obligation de formation mais le nombre d'heures est adapté au prorata de leur régime d'occupation. Chaque entreprise doit établir un document reprenant les formations offertes à chaque travailleuse et travailleur concerné (nombre d'heures offertes et type de formation) et ceci peut faire l'objet de contrôle.



2.2. Les acteurs en matière de formation dans le secteur des Titres-Services

2.2.1 FormTS

FormTS est le [Fonds de Formation Sectoriel de la sous-commission paritaire 322.01 des Titres-Services](#). Il est dirigé par un conseil d'administration composé de fédérations d'employeurs Titres-Services (Federgon, InitiativES et la Vlaams Platform Diestencheques – Non-profit) et de syndicats défendant les droits des aides-ménagères Titres-Services (CGSLB, FGTB, CSC).

La [mission de FormTS](#) est de soutenir et conseiller les entreprises Titres-Services de la sCP 322.01, peu importe leur région d'activité, dans la mise en place et le financement des formations et le développement d'une politique des ressources humaines durable. Pour ce faire, les équipes de FORM TS stimulent et investissent dans le développement de formations, créent des outils spécifiques à destination des acteurs des Titres-Services, et collaborent avec divers partenaires.

[La formation des nouveaux travailleurs](#)

Au 7 mai 2014, les partenaires sociaux de la sous-commission paritaire 322.01 se sont accordés sur [un trajet de formation d'une durée située entre 9 et 18 heures destiné aux aides-ménagères nouvellement engagées](#) et qui n'ont jamais travaillé sous contrat sCP 322.01.

FormTS propose d'organiser et de financer ces parcours de formation à l'entrée. En effet, chaque entreprise de la sCP 322.01 qui forme ses nouveaux engagés a droit au remboursement des frais qui y sont liés à condition de [respecter les critères suivants](#) :

- ▶ [La constitution et l'introduction d'un plan de formation](#) constitue la première étape. Le plan de formation doit contenir des informations sur toutes les formations internes et externes susceptibles d'être organisées pendant la durée de validité du plan de formation⁴ ainsi que les noms, adresses, et fonction des formateurs en charge de dispenser ces formations. Le plan de formation doit ensuite être approuvé, soit par le Comité pour la Prévention et la Protection du Travail (CPPT), soit par la délégation syndicale, soit par le conseil d'entreprise. Si l'entreprise Titres-Services ne possède aucun de ces trois organismes en son sein, elle est invitée à introduire directement son plan de formation qui devra être approuvé (ou refusé) dans les 30 jours par les permanents syndicaux régionaux de la CGSLB, de la CSC et de la FGTB.
- ▶ [Le parcours de formation des nouveaux travailleurs doit démarrer dans les 6 mois et se terminer dans les 9 mois après le 1^{er} jour d'embauche](#)⁵ tel que défini par le premier contrat de travail.
- ▶ Les formations qui rentrent en considération et pour lesquelles un remboursement peut être demandé sont, [soit des formations externes d'une durée minimale de 3 heures, soit des formations internes \(hors coaching\) d'une heure a minima](#), qui traitent l'un des sujets suivants : l'ergonomie, le travail orienté client, le repassage ménager, l'organisation du travail chez le client, la connaissance des produits et des matériaux, et la prévention et sécurité au travail.
- ▶ Pour toute formation organisée, qu'elle soit interne ou externe, l'entreprise Titres-Services doit [remettre un dossier de formation](#) à FormTS. Ce dossier doit obligatoirement contenir la liste de présence des personnes formées, un contrat de travail et une déclaration sur l'honneur pour chaque travailleur formé, et la facture du formateur externe si pertinent.

⁴ Si le plan de formation est fait de manière électronique, seules les formations qui entrent en considération pour un remboursement peuvent être introduites. Les formations suivantes sont exclues : l'accueil des nouveaux collaborateurs, le coaching, la formation sur le terrain, les cours de langue et les formations digitales.

⁵ Ce délai a été repoussé à 1 an pendant la période de crise sanitaire



Si l'entreprise Titres-Services a respecté toutes ces conditions, elle peut bénéficier du remboursement des formations une fois que le travailleur a bénéficié de ses 9 heures de formation minimum. D'une part, [pour chaque travailleur formé, une compensation horaire de 17,75 € est proposée](#) aux entreprises pour rembourser les charges salariales. D'autre part, [le coût du formateur est remboursé à hauteur de 100 € maximum par participant pour les formations externes et à hauteur de 35 € de l'heure pour les formations internes](#) (avec deux participants minimum).

La formation des travailleurs Titres-Services occupés

Au 24 juin 2011, la sous-commission paritaire 322.01 a défini une [obligation de formation collective de 16 heures annuelles par équivalent temps plein](#) (ETP)⁶. En réaction, les partenaires sociaux siégeant dans la commission paritaire 322.01 des Titres-Services ont conclu un accord sectoriel en avril 2016 dans lequel ils s'accordaient sur la mise en place d'un « [Fonds de soutenabilité](#) » avec l'objectif de générer un « effet levier » sur des politiques de travail faisables et maniables dans le secteur des Titres-Services. Dans cet objectif, et en plus de l'organisation de campagnes de sensibilisation à destination du grand public, l'octroi d'une prime incitative sectorielle lors de la prise de certains crédits-temps et congés thématiques, et la mise en place d'un scan de soutenabilité pour évaluer et caractériser le risque d'incapacités de travail dans chaque entreprise, le fonds de soutenabilité propose d'organiser des formations à titre gratuit pour les travailleurs Titres-services, le personnel d'encadrement, et les managers des entreprises Titres-Services.

En ce qui concerne plus particulièrement les aides-ménagères Titres-Services, [deux types de formations](#) leur sont proposées par le Fonds de Soutenabilité :

- ▶ Diverses formations liées au [bien-être au travail](#) pour les aides-ménagères expérimentées. Si ces formations sont prestées à titre gratuit, les entreprises sont invitées à faire appel aux Fonds de Formation régionaux des Titres-Services pour se faire rembourser les charges salariales de leurs aides-ménagères en formation.
- ▶ Des formations pour [devenir Coach de terrain](#) à destination des aides-ménagères expérimentées de 45 ans et plus. Ces formations, d'une durée de 3 jours et demi, sont gratuites alors qu'un financement forfaitaire (355 € par participant) des charges salariales est également proposé. Aussi bien le coût de la formation que la charge salariale est financée par FormTS sous forme de forfait. En plus des formations, un workshop annuel est organisé pour lequel l'ensemble des coachs actifs sont conviés.

2.2.2 Les fonds de formations régionaux

En plus des actions menées par les acteurs du secteur des Titres-Services via FormTS, les trois régions soutiennent également les entreprises agréées dans le dispositif des Titres-Services qui souhaitent former leurs travailleurs. Dans cet objectif, ils ont mis en place [des Fonds de Formation régionaux des Titres-Services](#). Un budget est à disposition des entreprises (selon les règles des Régions) permettant aux entreprises de limiter le coût financier des formations. Les règles et procédures varient d'une région à l'autre mais ne font pas l'objet d'une description détaillée dans ce rapport.

⁶ Le nombre d'ETP par entreprise est déterminé au 1^{er} janvier de l'année concernée.



3 / Les formations suivies dans le secteur des Titres-Services

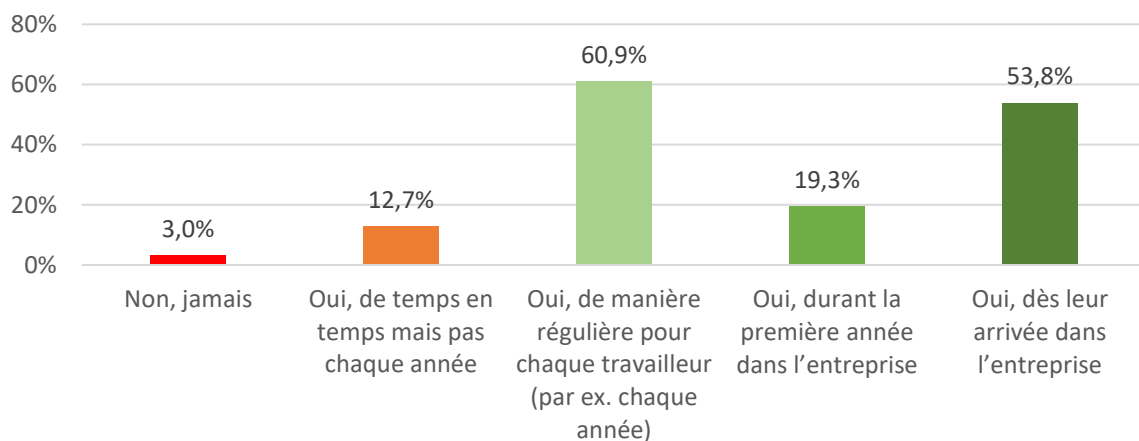
Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux [formations suivies dans le secteur des Titres-Services](#). Plus particulièrement, nous nous penchons sur la part de travailleurs formés dans le secteur des Titres-Services, la fréquence des formations dans le secteur ainsi que sur le type de formations suivies.

3.1. La part de travailleurs formés dans le secteur des Titres-Services

[Malgré que seules 3% des entreprises déclarent ne pas offrir de formations à leurs travailleurs, 34% des aides-ménagères disent n'avoir jamais reçu de formation](#)

Comme le montre la figure ci-dessous, la majorité des entreprises (60,9%) déclarent offrir des formations de manière régulière à leurs travailleurs Titres-Services. En outre, environ une entreprise sur deux (53,8%) indique proposer des formations dès que le travailleur arrive dans l'entreprise. Elles sont peu nombreuses à déclarer offrir un nombre limité de formations. Ainsi, seule une entreprise sur huit (12,7%) déclare ne proposer qu'occasionnellement des formations (moins qu'annuellement). Enfin, seules 3% des entreprises déclarent ne jamais proposer de formations. Par ailleurs, d'après l'enquête, un nouveau travailleur recevrait, en moyenne, un total de 12 heures de formation.

Figure 3: Proposez-vous des formations pour vos travailleurs Titres-Services ? – Enquête entreprises

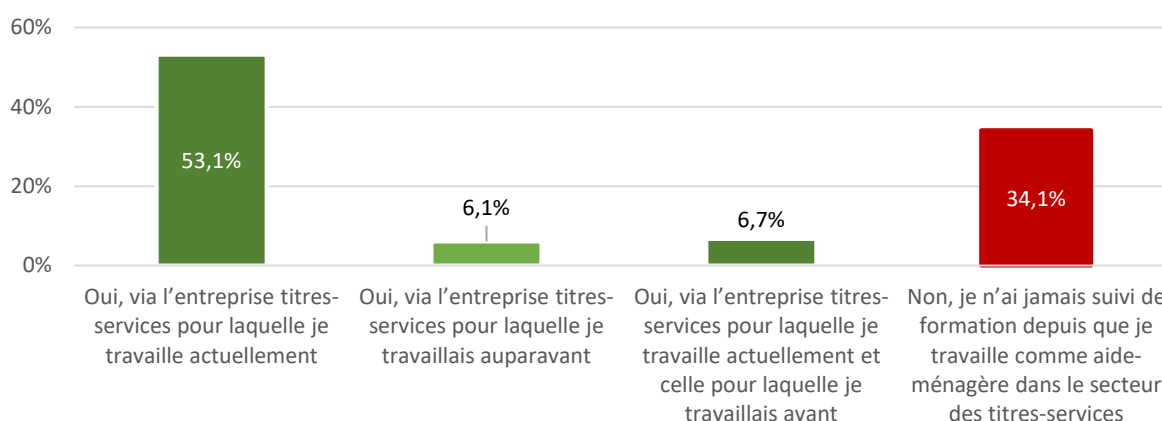


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

D'après l'enquête adressée aux aides-ménagères (voir figure suivante), environ 64% d'entre elles ont déjà reçu au moins une formation depuis leur entrée dans le métier. Pour la majorité d'entre elles (53,1%), cette formation a été dispensée par leur entreprise de Titres-Services actuelle (53,1%). Pour les autres, la formation a été dispensée soit par le précédent employeur, soit par l'employeur actuel et le précédent. Il est toutefois important de noter qu'un tiers (34,1%) des répondants à l'enquête déclare n'avoir jamais suivi de formation.



Figure 4: Depuis que vous travaillez comme aide-ménagère, avez-vous suivi une formation via votre entreprise Titres-Services ? – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les aides-ménagères domiciliées à Bruxelles, ayant une autre langue maternelle que le Français ou le Néerlandais et qui travaillent moins de 20 heures par semaine sont davantage susceptibles de n'avoir jamais reçu de formation

Si nous nous intéressons au profil des aides-ménagères qui n'ont jamais reçu de formation, nous pouvons observer que certains critères sociodémographiques amènent à une probabilité plus élevée de ne pas suivre de formation.

Ainsi, il apparaît du tableau précédent que les personnes dites « **hautement qualifiées** » sont moins nombreuses (27,8%) à n'avoir jamais reçu de formation. Ce constat se confirme également dans d'autres études où il s'avère clairement que le taux de formation est positivement corrélé au diplôme, les personnes les plus qualifiées ayant davantage tendance à se former que les personnes les moins qualifiées. Les personnes qui travaillent dans une **entreprise sans but lucratif** sont également moins nombreuses à ne jamais avoir suivi de formation (15,1%).

Les personnes qui ont pour **langue maternelle une autre langue que le Néerlandais ou le Français** sont au contraire plus nombreuses à ne pas avoir suivi de formation (40,3%). Ce constat pourrait être lié à la difficulté pour ces personnes de suivre et de comprendre une formation. Ce constat sera encore étayé à la suite de ce rapport.

Ensuite, la Région d'habitation semble aussi un critère lié au fait de suivre une formation ou non. En effet, nous pouvons observer que les résidents de la **Région bruxelloise** déclarent davantage ne pas avoir suivi de formation (42,1%). La grande part d'aides-ménagères ayant une autre langue maternelle que le Néerlandais ou le Français en Région bruxelloise et donc ayant probablement plus de difficultés à suivre une formation peut certainement expliquer ce constat. À l'inverse, les résidents de la **Région wallonne** sont moins nombreux à n'avoir jamais suivi de formation (26,3%). Ce constat peut très probablement être expliqué par les nouvelles obligations en matière de formation en Région wallonne (cf. chapitre précédent).

Enfin, les **aides-ménagères travaillant moins de 20 heures** dans le dispositif sont également moins susceptibles de suivre une formation, probablement en raison des difficultés de planifier une formation endéans leur temps de travail disponible plus réduit.



Tableau 1: Pourcentage d'aides-ménagères qui n'ont jamais reçu de formation – Enquête travailleurs

		% d'aides-ménagères qui n'ont jamais reçu de formation	
Caractéristiques personnelles de l'aide-ménagère	Âge	< 30 ans	34,3%
		30 – 39 ans	35,9%
		40 – 49 ans	35,2%
		> 50 ans	31,3%
	Niveau de qualification	Faiblement qualifiées	36,2%
		Moyennement qualifiées	33,1%
		Hautement qualifiées	27,8%
		Autre diplôme	30,9%
	Langue maternelle	Néerlandais ou Français	30,9%
		Autre	40,3%
	Région d'habitation	Bruxelles	42,1%
		Flandre	36,6%
Wallonie		26,3%	
Caractéristiques professionnelles	Type d'entreprise	Sans but lucratif	15,1%
		But lucratif	39,3%
	Heures de travail	Moins de 20 heures semaine	40,9%
		Entre 20 et 32 heures semaine	33,0%
		33 heures ou plus par semaine	33,0%
	Ancienneté dans le système	Moins de 5 ans	38,3%
		Entre 5 et 10 ans	31,7%
		> 10 ans	32,6%
	Situation professionnelle antérieure	J'étais inactive	31,20%
		J'étais au chômage	34,2%
		J'étais à l'emploi	34,5%
Total			34,1%

Code couleur : en rouge lorsque le % d'aides-ménagères qui n'a pas reçu de formation est plus élevé que la moyenne, et en vert lorsque le % d'aides-ménagères qui n'a pas reçu de formation est plus faible que la moyenne.

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

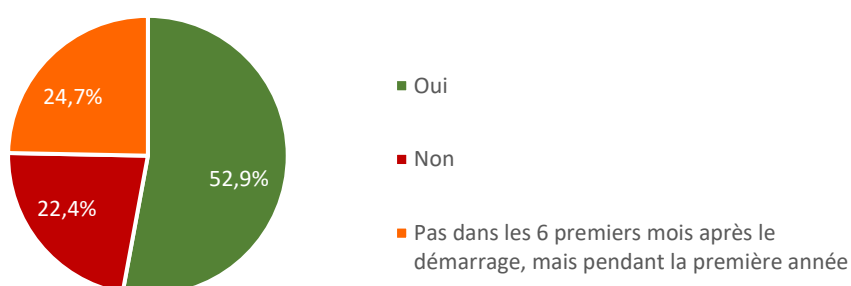


Seule une aide-ménagère sur trois a reçu une formation initiale dans les 6 mois après le début de son engagement

Si la formation continue dans le métier d'aide-ménagère est importante, la formation au plus tôt dans le métier est essentielle, pour l'apprentissage du métier, des produits, des techniques, etc. et ce tant dans l'intérêt du travailleur, de l'entreprise que du client.

Toutefois, d'après notre enquête, seules 53,8% des entreprises déclarent offrir une formation à leurs aides-ménagères dès l'engagement. Du côté des aides-ménagères ayant suivi des formations, seules 52,9% d'entre elles déclarent avoir suivi une formation au cours des six premiers mois d'engagement et 24,7% reçoivent cette formation dans l'année.

Figure 5: Avez-vous reçu une formation au cours des 6 premiers mois après avoir commencé à travailler comme aide-ménagère ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Si l'on tient compte de l'ensemble des aides-ménagères et donc également de celles n'ayant jamais suivi de formations dans le secteur, nous pouvons conclure que **seules 34,9% des aides-ménagères ont reçu une formation initiale dans les 6 premiers mois de leur engagement.**

Notons que ce taux varie selon le type d'entreprise. En effet, les aides-ménagères travaillant dans une entreprise non-marchande sont plus nombreuses à recevoir une formation au cours des six premiers mois. Par ailleurs, ce taux est également plus élevé pour les travailleurs ayant moins de 5 ans d'ancienneté par rapport aux travailleurs ayant davantage d'ancienneté.

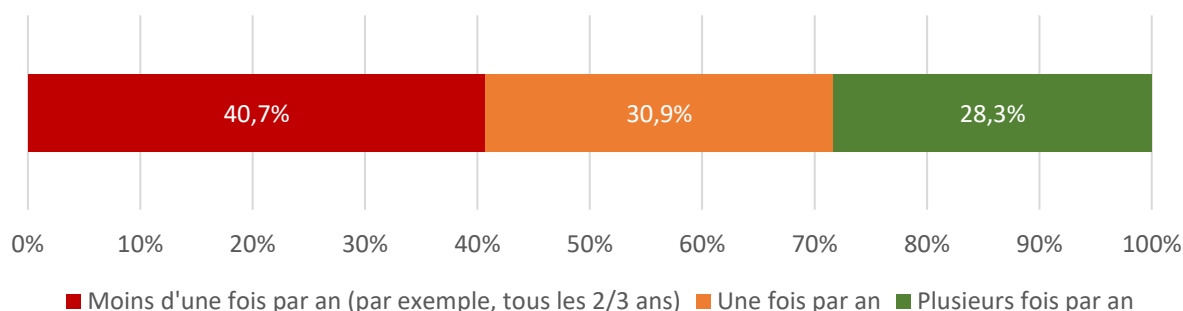
3.2. La fréquence de formations dans le secteur des Titres-Services

40,7% des travailleurs formés suivent une formation moins d'une fois par an, et *a fortiori* dans les entreprises marchandes

Concernant la **formation continue** (donc pas exclusivement la formation initiale), la majorité des aides-ménagères formées déclarent suivre au moins une formation une fois par an (30,9%) voire plusieurs fois par an (28,3%). De manière importante, les travailleurs au sein d'entreprises non marchandes sont plus nombreux à suivre des formations plusieurs fois par an (46,7% contre 19,1% pour les entreprises marchandes).

Si la majorité suit une formation au moins annuellement, 40,7% des aides-ménagères formées déclarent suivre une formation à une fréquence moindre qu'annuelle. Par ailleurs, le fait de travailler dans une entreprise marchande renforce ce constat puisque, au sein de ce type d'entreprise, ce taux est de 52,7% alors qu'il n'est que de 19,4% dans les entreprises non-marchandes. Il y a donc un écart très important quant au fait de former moins fréquemment ses travailleurs (moins d'une fois par an) selon que l'entreprise soit marchande ou non.

Figure 6: À quelle fréquence recevez-vous une formation au sein de votre entreprise actuelle de Titres-Services ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



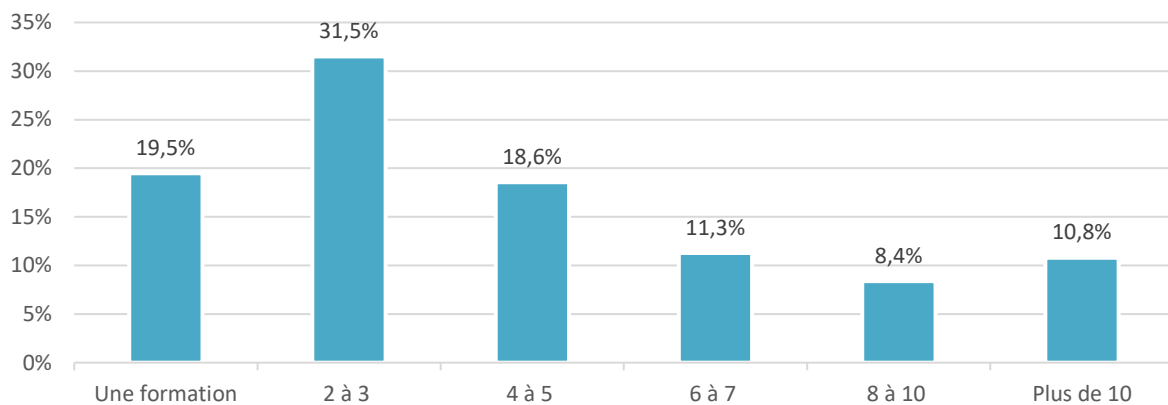
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Depuis son entrée dans le secteur, la moitié des aides-ménagères formées a suivi maximum 3 formations

Au total, la plupart des aides-ménagères formées ont suivi 2 à 3 formations depuis leur entrée dans le métier (31,5%). 19,5% n'a suivi qu'une formation. Cela signifie que, pour une aide-ménagère sur deux, le **nombre total de formations suivies dans le secteur** est de maximum 3.

À l'inverse, une aide-ménagère sur dix (10,8%) a suivi plus de 10 formations. Ce groupe est toutefois plus faible au sein des entreprises commerciales (3%), situées à Bruxelles (2,5%), parmi les aides-ménagères ayant moins de cinq ans d'ancienneté (2,8%) et parmi les aides-ménagères dont la langue maternelle n'est pas le Français ou le Néerlandais (3,2%).

Figure 7: Combien de formations (environ) avez-vous suivi au total depuis que vous êtes aide-ménagère ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Ces expériences et fréquences de formations contrastées ont été confirmées lors des *focus groups* organisés avec les aides-ménagères.

D'une part, certaines aides-ménagères indiquent n'avoir suivi qu'une **une seule formation depuis leur entrée dans le secteur**, comme illustré par les verbatims ci-dessous :

« J'ai reçu une seule formation en 12 ans de travail dans le secteur, c'était tout au début. »

« Dans mon entreprise il n'y a que des formations pour les nouvelles, après plus rien. »

D'autre part, certaines aides-ménagères expliquent suivre des formations **de manière plus sporadique ou tardivement**, notamment suite à l'obligation de formation en Région wallonne :

« Après 12 ans en Titres-Services, j'ai fait cette année ma première formation. »

Enfin, d'autres ont des formations de **manière plus régulière**, mais cette **régularité varie également fortement** d'une aide-ménagère à l'autre, allant d'annuellement à une fois par trimestre comme illustré par les deux verbatims ci-dessous.

« Je peux suivre 1 à 2 formations par an. »

« Je reçois plusieurs formations par an. »



3.3. Le type de formations suivies dans le secteur des Titres-Services

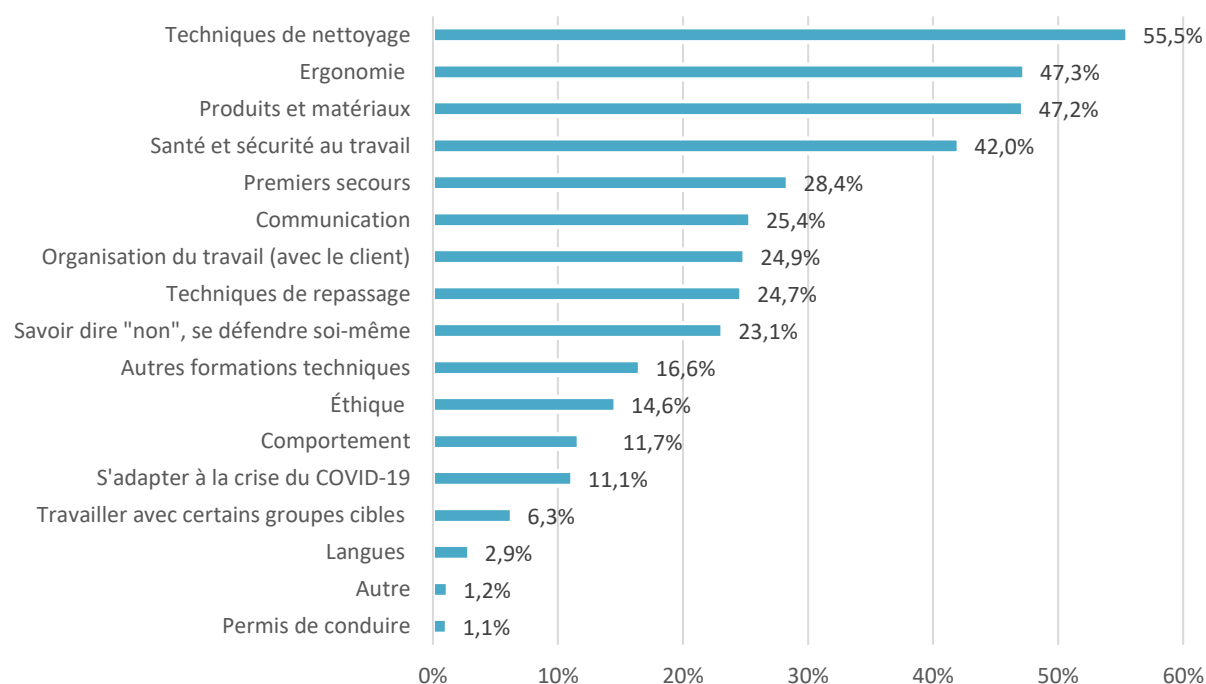
La priorité donnée aux compétences « métiers », a fortiori lorsque le volume de formation est relativement faible

Concernant le contenu des formations, comme le montre la figure ci-dessous, celui-ci porte principalement sur les **compétences et connaissances directement utiles au métier d'aide-ménagère**. En effet, la formation la plus suivie est celle portant sur les techniques de nettoyage (suivie par 55,5% des aides-ménagères). Ensuite viennent les formations en ergonomie (47,3%) et sur les produits et matériaux (47,2%).

La **formation sur la santé et la sécurité au travail** est également populaire puisque 42% des aides-ménagères indiquent l'avoir suivie. Cela signifie que, si les formations techniques sont très sollicitées, les formations plus sanitaires et sécuritaires ont également du succès.

Les **formations sur les compétences sociales** (ex. communication, savoir dire « non », éthique, comportement, etc.) sont suivies par moins d'aides-ménagères : entre 11,7% et 25,4% d'entre elles. Seules 2,9% des aides-ménagères suivent par ailleurs des **formations en langue**. Enfin, 1,2% des aides-ménagères suivent des formations autres, telles que portant sur la conduite en vélo, la cuisine et l'alimentation saine, l'autodéfense, devenir coach, ou encore l'apprentissage des compétences numériques.

Figure 8: Quelles formations avez-vous déjà suivies ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

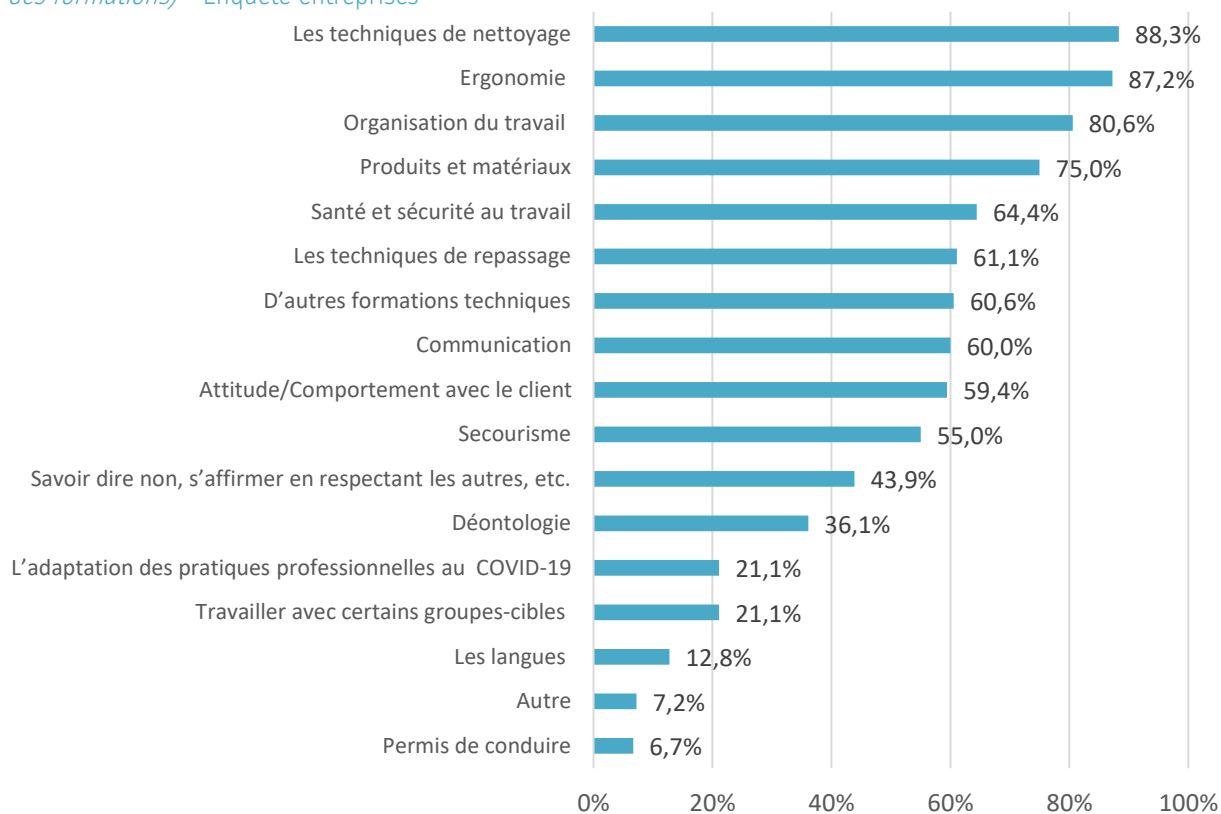
Les entreprises confirment plus ou moins ce focus **technique-ergonomique** dans la formation des aides-ménagères. En effet, comme le montre la figure ci-dessous, les entreprises déclarent en majorité faire suivre la formation en techniques de nettoyage (88,3%) et en ergonomie (87,2%). Viennent ensuite celles sur l'organisation du travail (80,6%) et les produits et matériaux (75%).



À l'instar des dires des aides-ménagères, les **formations moins centrées sur le métier** à proprement parler sont moins suivies : par exemple, savoir dire « non » et les formations en langue ne sont proposées que par respectivement, 43,9% et 12,8% des entreprises.

Par ailleurs, 7,2% des entreprises déclarent proposer **d'autres formations** telles que des formations en bien-être, sophrologie, gestion du budget, nutrition, hygiène du sommeil, self-défense, informatique, ou encore utilisation du smartphone.

Figure 9: Quelle(s) formation(s) sont suivies par vos travailleurs ? (uniquement pour les entreprises qui proposent des formations) – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Les *focus groups* réalisés avec les entreprises et les aides-ménagères ont permis de davantage comprendre la stratégie de formation des entreprises. En effet, il semblerait que les **thématiques de formations** soient notamment dépendantes de la fréquence des formations.

Lorsque **le nombre de formations suivies est limité**, les entreprises semblent privilégier les formations techniques du type technique de nettoyage, lavage de vitres ou repassage. L'ergonomie, la sécurité au travail et les produits et matériaux font aussi régulièrement partie du package de formation de base mais pas toujours.

Lorsque **le nombre de formations suivies est plus conséquent**, des formations en « Soft skills » sont également proposées, comme par exemple « savoir dire non », la confiance en soi, l'assertivité, savoir se déplacer en toute sécurité (notamment « safe bike »), les formations en premiers secours, etc.

Certaines entreprises proposent également des **formations ou coaching en langues** à leurs aides-ménagères. D'autres entreprises combinent leur offre de formation avec **un coaching sur le terrain**.

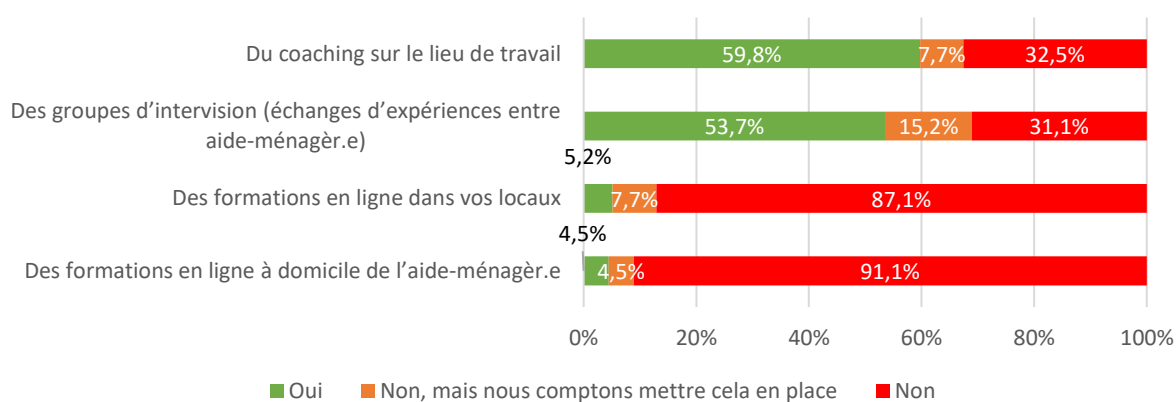


Les pratiques alternatives de formation (formations digitales, intervision et coaching) sont relativement peu présentes dans le secteur

En plus des formations classiques traditionnelles, nous avons souhaité savoir dans quelle mesure les entreprises mettaient en place des **formations sous un format différent** que celui des formations « classiques ».

Comme le montre la figure ci-dessous, plus d'une entreprise sur deux propose du **coaching sur le lieu de travail** (59,8%) ou encore des **groupes d'intervision** dans lesquels les aides-ménagères peuvent partager leurs expériences (53,7%). Toutefois, un tiers des entreprises ne proposent pas ces activités. Les **formations en ligne**, qu'elles se déroulent au bureau de l'entreprise ou au domicile de l'aide-ménagère, sont quant à elles très peu organisées puisqu'environ 5% des entreprises seulement les proposent. Ces types de formations sont aussi peu envisagées par les entreprises comme une possibilité à mettre en place.

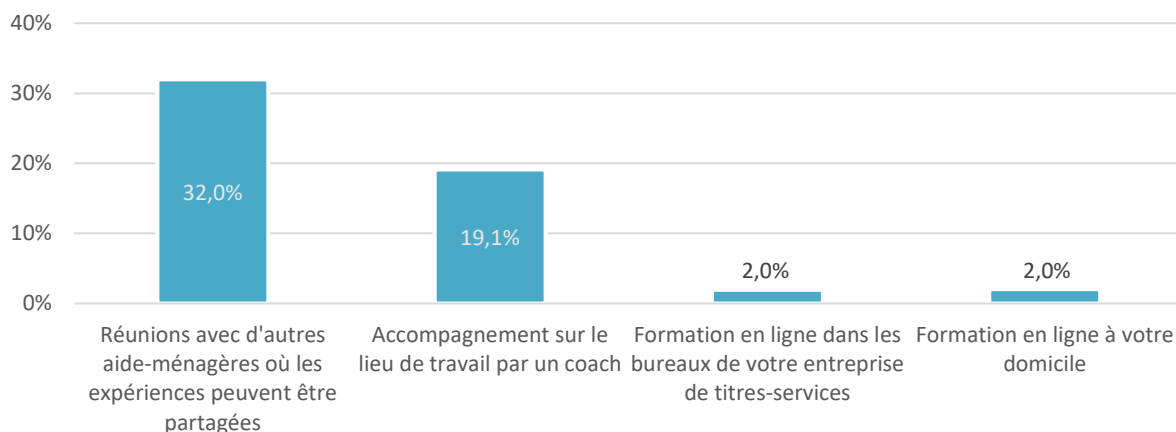
Figure 10: Organisez-vous les types de formations/échanges de connaissance suivants ? (*uniquement pour les entreprises qui proposent des formations*) – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Du côté des travailleurs, les réponses font écho à celles des entreprises. En effet, un tiers d'entre eux (32%) déclarent que leur entreprise organise des réunions de partage d'expérience avec d'autres aides-ménagères. Un sur cinq (19,1%) indique que leur entreprise propose un accompagnement sur le lieu de travail par un coach et seuls 2% indiquent que des formations en ligne (à domicile ou au bureau) sont proposées par l'entreprise.

Figure 11: Votre entreprise de Titres-Services organise-t-elle les types de formation/partage de connaissances suivants ? (*uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation*) – Enquête travailleurs

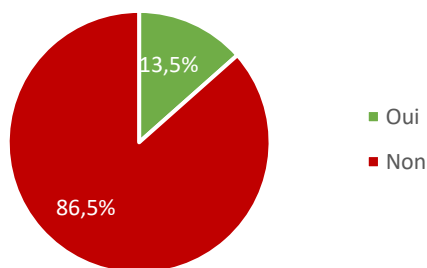


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

La majorité des entreprises ne proposent pas de formations pour une progression interne et encore moins pour une progression en externe

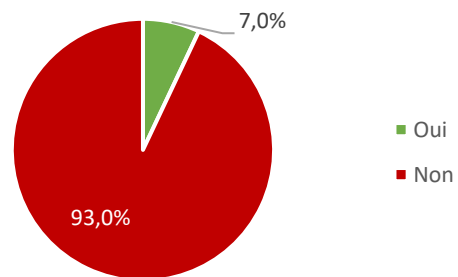
Concernant les formations permettant la progression verticale (en interne) ou la progression externe, celles-ci sont plutôt une exception. En effet, 13,5% des entreprises seulement indiquent proposer des formations en vue d'une progression interne. Et seules 7% des entreprises proposent des formations en vue d'une réorientation à l'externe. La large majorité des entreprises (plus de huit sur dix) ne propose donc pas de formations dans cet objectif. La part d'entreprises proposant des formations en vue d'une évolution interne ou externe est plus importante au sein des entreprises non marchandes.

Figure 12: Proposez-vous des formations en vue d'une progression interne (promotion pour un poste de plus haut niveau dans votre entreprise) à vos travailleurs Titres-Services ? – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Figure 13: Proposez-vous des formations en vue d'une progression externe (un emploi dans un autre secteur) à vos travailleurs Titres-Services ? – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises



4 / Les aspects pratiques en matière d'organisation de formations dans le secteur des Titres-Services

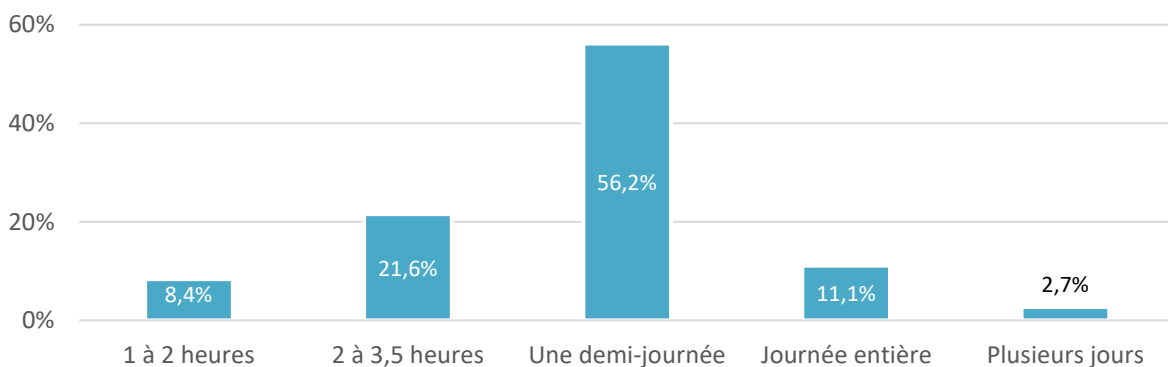
Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux aspects pratiques en matière d'organisation de formations dans le secteur des Titres-Services. Plus particulièrement, nous nous penchons sur la durée des formations, le type de formateurs/formatrices, le lieu des formations et les pratiques d'évaluations des formations.

4.1. La durée des formations

Les formations durent généralement une demi-journée et sont organisées pendant les horaires de travail des aides-ménagères

Concernant la durée des formations, les travailleurs indiquent en majorité (56,2%) que les formations suivies durent généralement une demi-journée. Pour environ un tiers des travailleurs, les formations durent entre 1 et 3 heures et demie. Enfin, pour un travailleur sur dix (11,1%), les formations durent une journée entière.

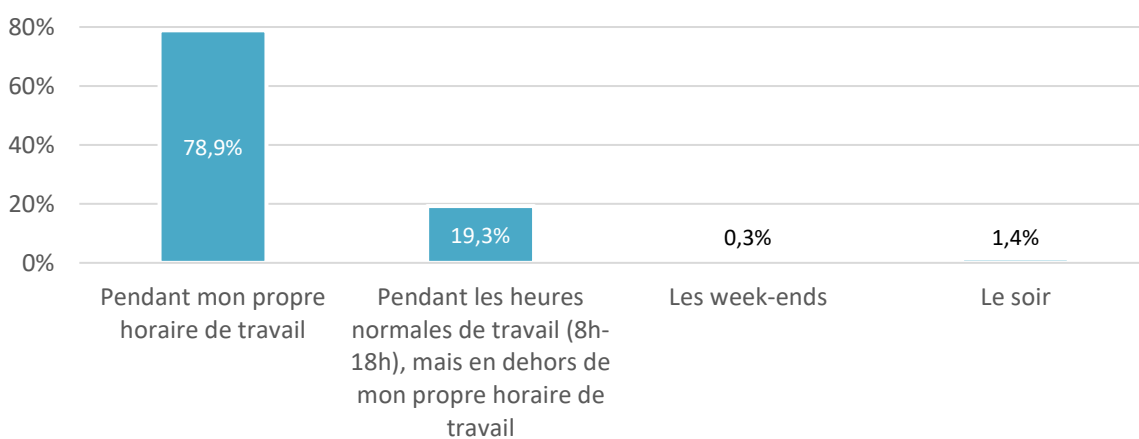
Figure 14: Quelle est généralement la durée de vos formations ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Par ailleurs, pour la quasi-totalité des travailleurs, les formations sont organisées soit durant leur horaire de travail (78,9%) ou durant les heures de travail mais en-dehors de leur propre horaire (19,3%).

Figure 15: Quand vos formations ont-elles généralement lieu ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



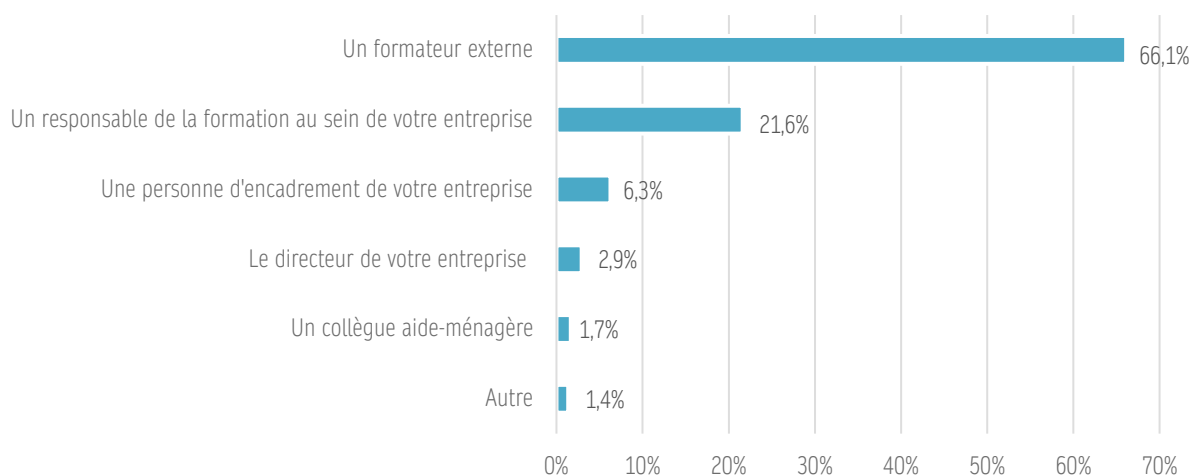
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

4.2. Le type de formateurs/formatrices

Dans la majorité des cas, les formations sont généralement dispensées par des formateurs externes

Concernant le **type de formateurs/formatrices**, la majorité des travailleurs (66,1%) déclarent que les formations sont généralement données par un **formateur externe**. Pour 21,6% des travailleurs, ces formations sont généralement dispensées par un **responsable de formation** au sein de l'entreprise. Pour une petite minorité de travailleurs, les formations sont régulièrement données par un membre du personnel d'encadrement (6,3%), la direction (2,9%), une collègue aide-ménagère (1,7%) ou une autre option comme, par exemple, une autre entreprise Titres-Services (1,4%).

Figure 16: Qui donne habituellement ces formations ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs

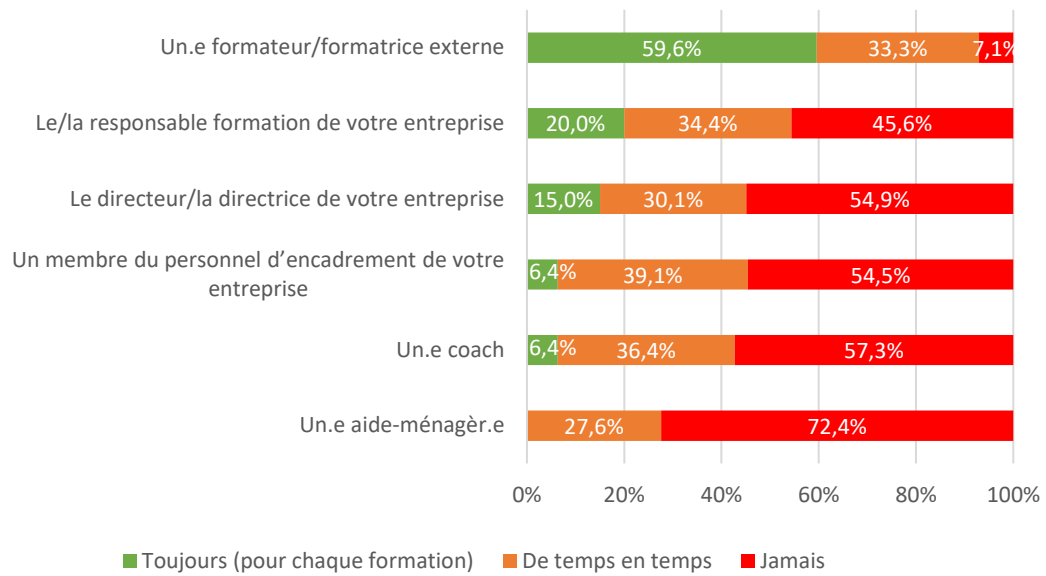


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les entreprises semblent confirmer la tendance exposée par les travailleurs. Parmi les entreprises qui proposent des formations, pour la majorité d'entre elles (59,6%), les formations sont toujours dispensées par un **formateur externe**. Elles le sont, de temps en temps, pour un tiers des entreprises (33,3%). Les centres de formation externes avec lesquels les entreprises ont le plus l'habitude de travailler sont, notamment, Atmetis, Explorensia, FormTS, VOKANS, WomanPower, IFAPME, ou encore VDAB.

Pour un peu plus d'une entreprise sur deux, les formations sont toujours (20%) ou de temps en temps (34,4%) dispensées par un **responsable formation** au sein de l'entreprise. Enfin, pour environ un tiers (voire plus) des entreprises, les formations sont de temps en temps données par soit la direction, un coach, ou encore un membre du personnel d'encadrement. Il est par ailleurs intéressant d'observer qu'un quart des entreprises (27,6%) demandent de temps en temps à une aide-ménagère de donner une formation.

Figure 17: Qui donne les formations dans votre entreprise ? – Enquête entreprises



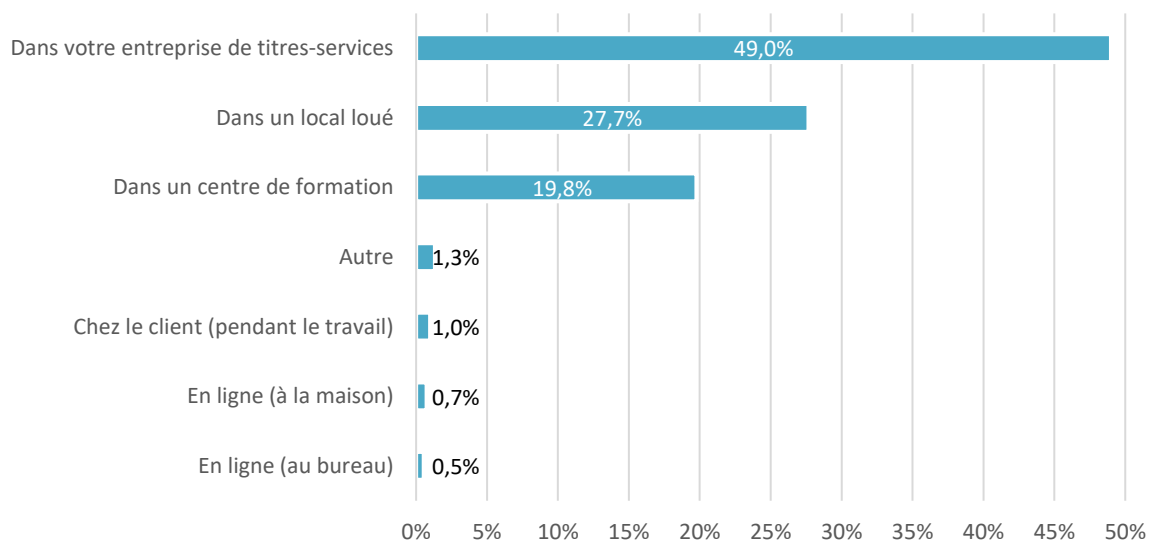
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

4.3. Le lieu des formations

Les formations ont généralement lieu dans l'entreprise Titres-Services avec d'autres collègues aides-ménagères

Concernant le lieu au sein duquel les formations ont lieu, près d'un travailleur sur deux (49%) indique que celles-ci sont généralement données dans l'entreprise de Titres-Services. Pour un quart des travailleurs (27,7%), les formations ont lieu dans un local loué. Pour un travailleur sur cinq (19,8%), les formations ont généralement lieu dans un centre de formation.

Figure 18: Où ont généralement lieu vos formations ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs

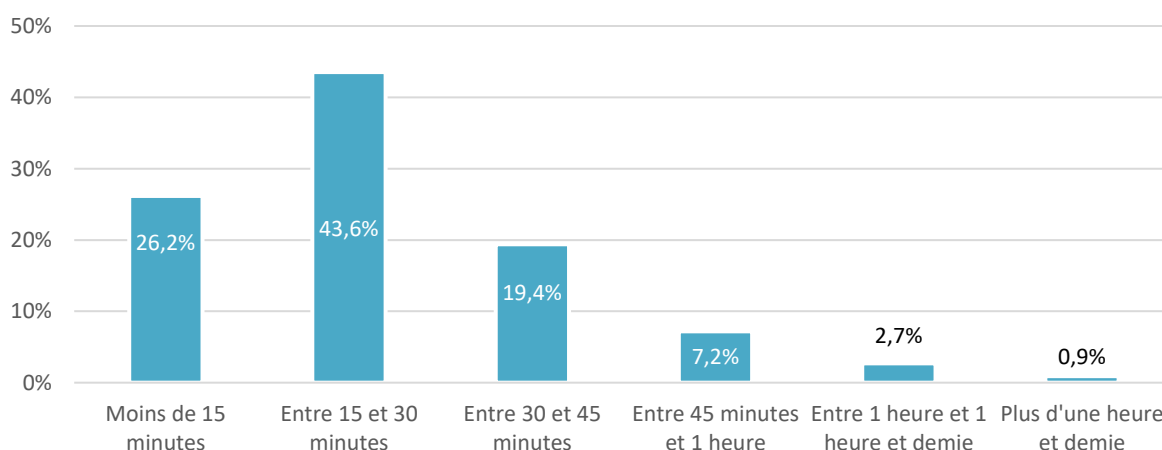


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs



Les formations ayant lieu majoritairement au sein de l'entreprise ou en extérieur, les travailleurs réalisent en général un **temps de déplacement** inférieur à 30 minutes pour se rendre à une formation : 69,8% des travailleurs ont un déplacement de moins de 30 minutes, dont 26,2% ont un déplacement de moins de 15 minutes. Environ 30% des travailleurs réalisent donc un déplacement supérieur à 30 minutes pour se rendre en formation.

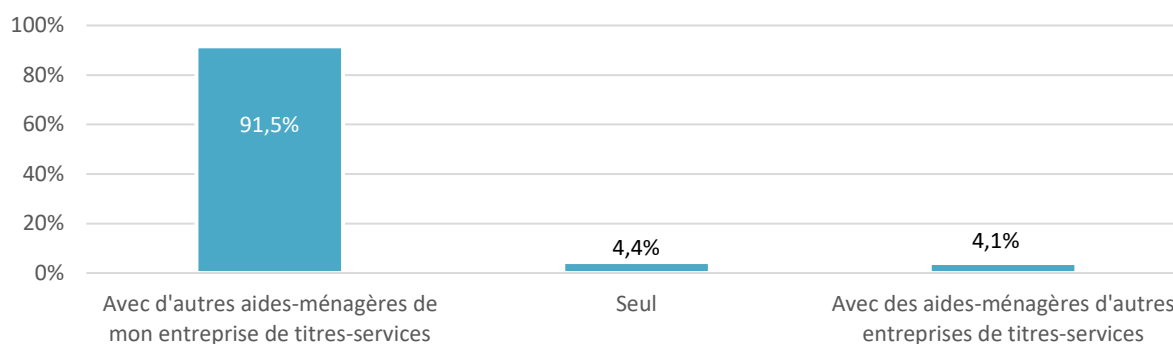
Figure 19: Quelle est généralement la durée de vos déplacements vers une formation ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Enfin, dans la majorité des cas (91,5%), les travailleurs suivent les formations en général avec **d'autres travailleurs de leur entreprise**. Pour une petite portion des travailleurs (environ 4%), les formations ont lieu seul ou avec des travailleurs d'autres entreprises de Titres-Services.

Figure 20: Avec qui suiviez-vous habituellement ces formations ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs



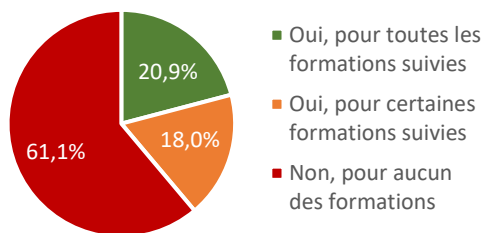
4.4. Les pratiques d'évaluations des formations

Les pratiques d'évaluation des formations sont peu présentes dans le secteur

Afin de bénéficier d'un retour d'expérience concernant les formations suivies, il peut être pertinent de demander aux travailleurs une **évaluation de celles-ci**. Comme nous pouvons le voir dans la figure ci-dessous à gauche, seuls 20,9% des travailleurs indiquent que leur entreprise leur demande une évaluation pour chaque formation suivie. Ils sont 18% à déclarer que l'entreprise demande une évaluation pour certaines formations mais pas toutes. Toutefois, pour la majorité des travailleurs (61,1%), aucune évaluation n'a donc lieu.

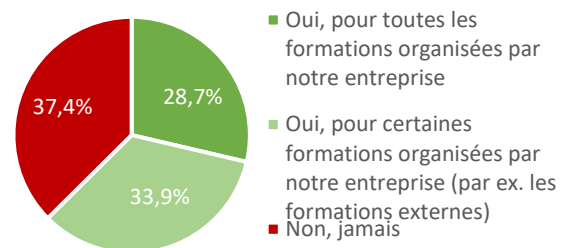
Les entreprises déclarent plutôt des pratiques qui contredisent l'expérience des travailleurs. En effet, comme nous pouvons le voir dans la figure ci-dessous à droite, la majorité des entreprises indiquent demander une évaluation, soit pour toutes les formations (28,7%), soit plus souvent pour certaines formations (33,9%). Tout de même un peu plus d'un tiers des entreprises (37,4%) déclarent ne jamais demander d'évaluation aux travailleurs.

Figure 21: Votre entreprise de Titres-Services organise-t-elle habituellement des évaluations des formations suivies ? – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Figure 22: Organisez-vous des évaluations des formations organisées par votre entreprise pour vos travailleurs ? – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

5 / Le choix et la communication des formations à suivre dans le secteur des Titres-Services

Dans ce chapitre, nous nous intéressons au [choix et à la communication des formations à suivre dans le secteur des Titres-Services](#).

5.1. Le choix de formations dans le secteur

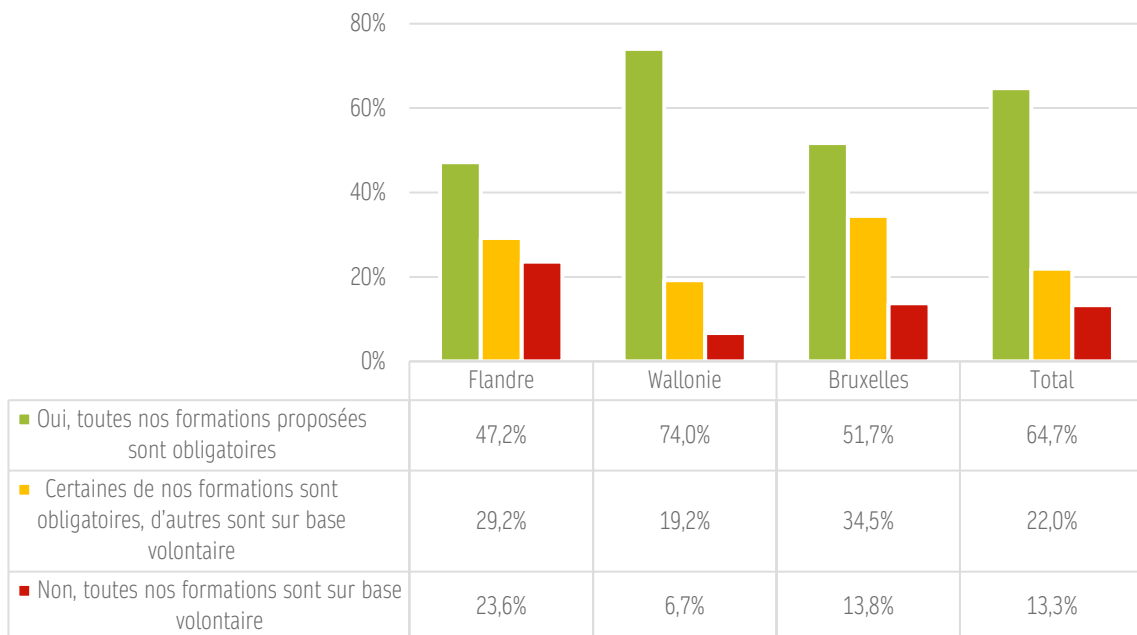
[Les formations sont obligatoires dans la plupart des entreprises, surtout en Région wallonne depuis l'obligation de formation](#)

Avant de s'intéresser à la manière dont les formations sont choisies dans le secteur, il est intéressant de connaître le [caractère obligatoire des formations](#). Comme nous le montrons dans la figure ci-dessous, la participation aux formations peut être obligatoire en totalité ou en partie, ou totalement sur base volontaire. L'obligation de suivre une formation ou non varie cependant fortement au sein des trois régions.

Pour l'ensemble des entreprises, dans la majorité des cas (64,7%), il est obligatoire pour les aides-ménagères de participer à toutes les formations. Pour 22% des entreprises, certaines formations seulement sont obligatoires tandis que pour 13,3%, les formations sont sur base volontaire.

En Région wallonne, les entreprises sont plus nombreuses à rendre l'ensemble des formations obligatoires (74% en moyenne). En Région bruxelloise, il y a davantage d'entreprises qui ne rendent qu'une partie des formations obligatoires (34,5%). Enfin, en Flandre, on observe que davantage d'entreprises proposent des formations sur base volontaire (23,6%). Les entreprises flamandes sont aussi plus nombreuses en moyenne à ne rendre obligatoire qu'une partie des formations.

Figure 23: Les formations sont-elles obligatoires dans votre entreprise ? (uniquement pour les entreprises qui proposent des formations) – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Ces différentes pratiques sont confirmées dans les *focus groups* réalisés avec les travailleurs.



Certains travailleurs témoignent du côté non obligatoire des formations, indiquant que la seule exception concerne les cas où un problème est observé, par exemple un dégât ou une plainte d'un client. Cette situation peut amener l'entreprise à obliger le travailleur à participer à une formation.

« On peut recevoir 2 formations par an, mais ce n'est pas obligatoire, sauf si l'aide-ménagère a fait un dégât chez le client. »

« La formation 'sécurité routière' est obligatoire pour les aides-ménagères qui ont eu un accident en se déplaçant vers le client. »

Dans la majorité des cas, les formations sont choisies par l'entreprise sans consultation du travailleur

Pour deux tiers des travailleurs interrogés dans l'enquête (66,3%), c'est généralement **l'entreprise qui choisit les formations à suivre** et ce, sans consulter l'aide-ménagère. Toutefois, pour environ un cinquième des aides-ménagères (18,8%), une **discussion s'opère entre le travailleur et l'entreprise**. Cette possibilité de discuter des besoins de formation est illustrée dans les verbatims ci-dessous issus de l'enquête et des *focus groups*.

« Je pense que le besoin de formation varie énormément d'une personne à l'autre. Un dialogue avec le travailleur et le client permet d'identifier ce besoin. »

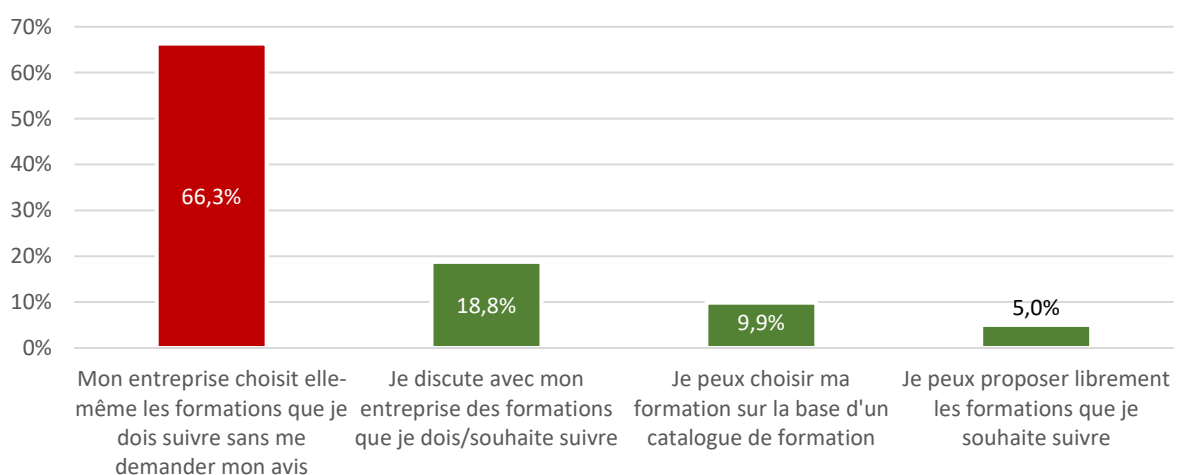
« On a de temps en temps des entretiens où on peut discuter de nos besoins de formations. »

Enfin, pour environ 15% des aides-ménagères, il y a davantage de liberté puisqu'elles peuvent soit **choisir dans un catalogue de formations** (9,9%) soit **proposer librement les formations** qu'elles souhaitent suivre (5%). Ces pratiques ont été évoquées lors des *focus groups*, comme illustré dans les verbatims ci-dessous.

« Nous recevons chaque trimestre la liste des formations disponibles et on peut choisir quelle formation on veut suivre, s'il y a assez d'aides-ménagères intéressées, la formation est organisée. Il arrive qu'il n'y ait pas assez d'aides-ménagères intéressées alors la formation n'a pas lieu. »

« Les formations qui vont avoir lieu sont reprises dans la Newsletter digitale de l'entreprise. On peut envoyer un mail ou appeler si on veut la suivre. »

Figure 24: De quelle manière votre entreprise de Titres-Services détermine-t-elle généralement la formation que vous devez suivre ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs

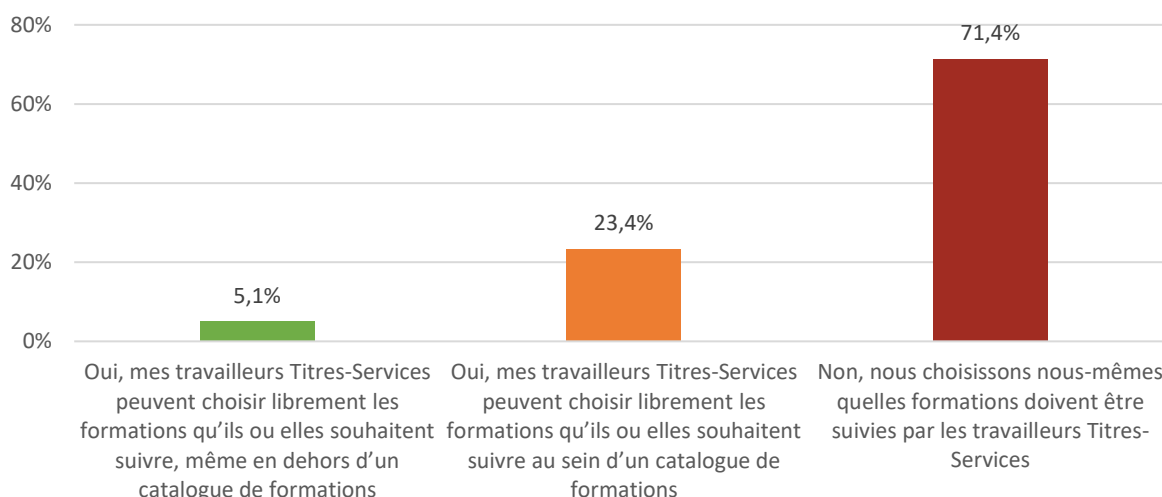


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Du côté des entreprises, la tendance est confirmée puisque la majorité des entreprises (71,4%) déclarent **choisir elles-mêmes les formations à suivre par leurs travailleurs**. C'est d'autant plus vrai dans les entreprises de moins de 50 travailleurs, et moins vrai dans les plus grandes entreprises et les sociétés d'insertion.

Près d'un quart des entreprises (23,4%) indique laisser aux travailleurs le **choix de leurs formations sur base d'un catalogue**. Enfin, une minorité (5,1%) des entreprises laissent une **totale liberté à leurs travailleurs** dans le choix des formations, y compris hors catalogue.

Figure 25: Vos travailleurs Titres-Services peuvent-ils choisir librement les formations qu'ils ou elles souhaitent suivre dans votre entreprise? (uniquement pour les entreprises qui proposent des formations) – Enquête entreprises

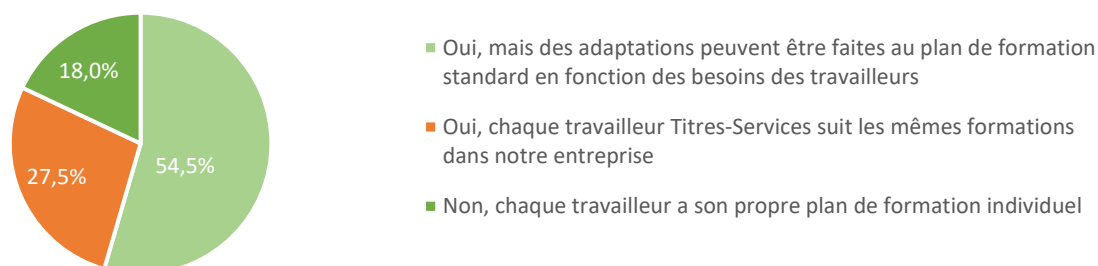


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

La majorité des entreprises adaptent, en partie ou en totalité, le plan de formation aux besoins du travailleur

Quant à savoir si les entreprises ont un **plan de formation standard** appliqué à chaque travailleurs, seule une entreprise sur quatre (27,5%) déclare que c'est le cas. Cela signifie que, pour trois quarts des entreprises, la situation est plus nuancée. En effet, pour un peu plus d'une entreprise sur deux (54,5%), un plan de formation standard existe bien mais celui-ci est **adapté en fonction des besoins des travailleurs**. Il s'agit donc plutôt d'une trame de base à ajuster. Enfin, pour environ une entreprise sur cinq (18%), ce plan est parfaitement **adapté aux besoins individuels du travailleur**, sans partir d'un canevas prédéfini.

Figure 26: Avez-vous un plan de formation **standard** pour chaque travailleur Titres-Services ? (uniquement pour les entreprises qui proposent des formations) – Enquête entreprises



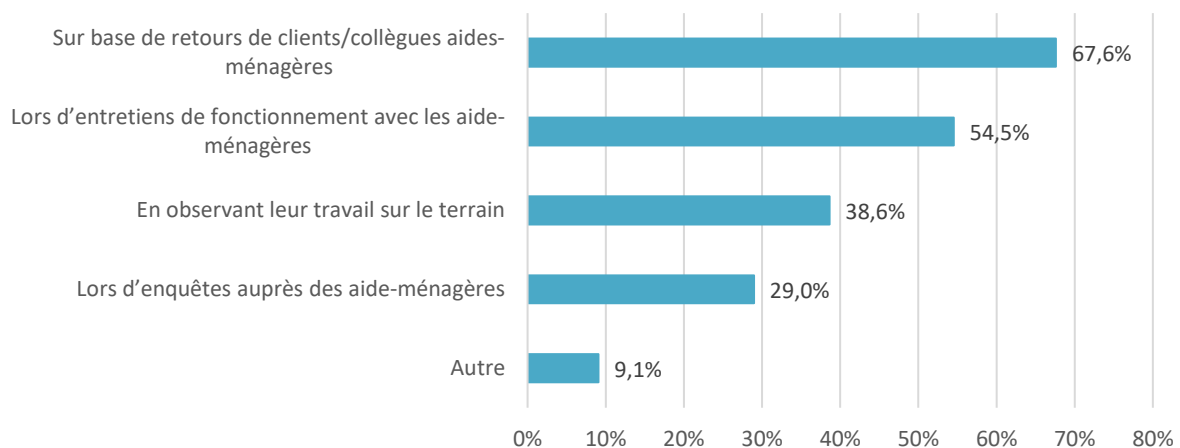
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises



La majorité des entreprises identifient les besoins de formations de leurs travailleurs sur base des retours de clients ou collègues du travailleur

Si la majorité des entreprises adaptent, au moins en partie, le plan de formation aux besoins individuels des travailleurs, il est important de savoir **comment ces besoins sont identifiés**. Comme nous pouvons le voir dans la figure ci-dessous, dans 67,6% des cas, ces besoins sont identifiés sur base des **retours de clients ou collègues** du travailleur. Dans environ la moitié des cas (54,5%), les besoins sont identifiés lors d'**entretiens de fonctionnement** avec l'aide-ménagère. Pour plus ou moins un tiers des entreprises, les besoins de formation sont identifiés en **observant le travail sur terrain** (38,6%) ou lors d'**enquêtes auprès des travailleurs** (29%). Enfin, près d'une entreprise sur dix (9,1%) utilise d'autres moyens pour identifier les manques, notamment en faisant une demande à l'aide-ménagère, en collaborant avec la délégation syndicale, sur consultation du CPPT, ou lors de réunions d'équipe.

Figure 27: De quelle manière identifiez-vous les besoins individuels en matière de formation de vos travailleurs Titres-Services? (uniquement pour les entreprises qui proposent des formations) – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

... mais certaines aides-ménagères déclarent ne pas savoir comment l'entreprise choisit la formation qu'elles doivent suivre, le choix se faisant unilatéralement par l'entreprise

Si les entreprises déclarent en majorité choisir les formations sur base des besoins identifiés sur base des retours clients ou lors d'entretiens de fonctionnement, lors des *focus groups*, la plupart des aides-ménagères ont déclaré ne **pas savoir comment l'entreprise choisit les formations** qu'elles doivent suivre, le choix se faisant **unilatéralement par l'entreprise**.

Ceci mène dans certains cas à des situations où **certaines aides-ménagères doivent suivre une formation et d'autres non**, sans raison apparente, comme illustré dans le verbatim ci-dessous.

« Ce n'est pas clair qui doit suivre quelle formation, certains en reçoivent, d'autres pas, sans aucune explication. »

Il arrive également qu'une aide-ménagère suive **plusieurs fois la même formation sans en connaître la raison** :

« J'ai dû suivre deux fois la formation en repassage, j'imagine que c'est parce que je ne repasse pas bien, je ne sais pas. »

« J'ai fait 3 ou 4 fois la formation en lavage de vitre. »

Faute d'explication sur les raisons de l'inscription en formation, certaines aides-ménagères ont parfois l'impression d'être inscrites pour **combler un manque d'heures de travail**, par exemple :

« C'est pour boucher les trous, c'est pas pour qu'on évolue. »

« Moi ma formation je l'ai eue parce que j'avais un trou avec un client. »

« Ils choisissent les filles en manque d'heures pour aller en formation, ce n'est pas en fonction des besoins. »

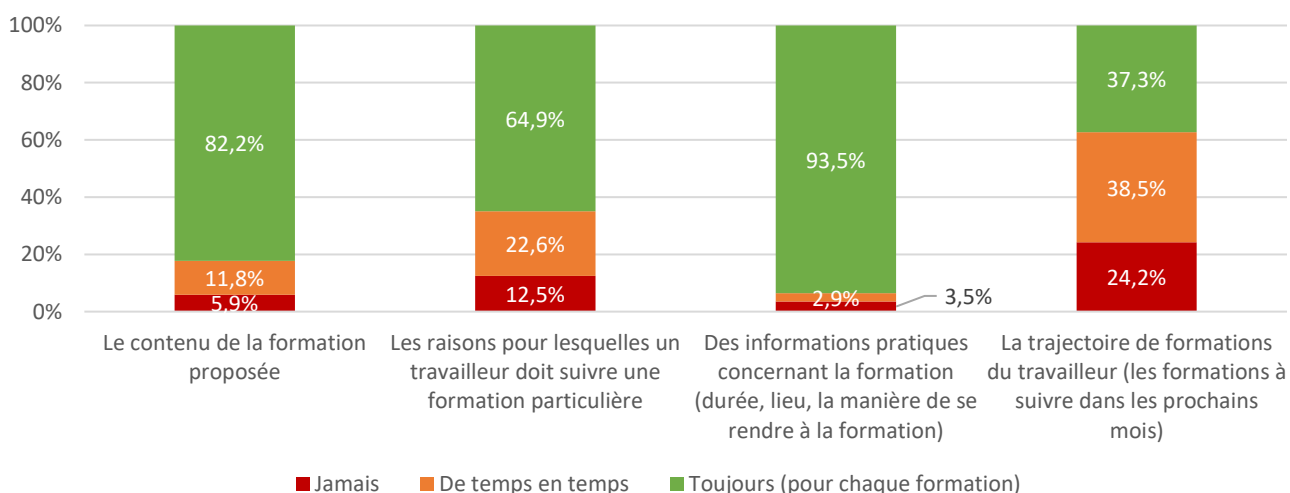
Il ressort donc des *focus groups* qu'il arrive que les aides-ménagères ne comprennent pas les raisons les amenant en formation et suspectent que les raisons concernent davantage un besoin lié à l'agenda de l'entreprise qu'à leurs besoins individuels d'évolution.

5.2. La communication des formations dans le secteur

L'entreprise communique principalement les informations pratiques concernant la formation mais explique moins souvent les raisons du suivi de la formation ou encore le parcours de formation

Si certains travailleurs semblent déclarer ne pas toujours savoir pourquoi ils vont en formation, les entreprises indiquent fournir en majorité une série d'informations au préalable aux travailleurs. En effet, comme nous pouvons le voir ci-dessous, dans la majorité des cas, les entreprises déclarent communiquer presque toujours aux travailleurs des **informations pratiques** concernant la formation (93,5%) et le **contenu** de celle-ci (82,2%). Une majorité d'entreprises (64,9%) déclarent également toujours informer les travailleurs des **raisons pour lesquelles ils doivent suivre la formation**. Malgré tout, une entreprise sur huit (12,5%) déclare ne jamais informer le travailleur de ces raisons. Par contre, la **trajectoire de formations** est une information communiquée par un tiers des entreprises seulement (37,3%).

Figure 28 : Les éléments suivants sont-ils communiqués à vos travailleurs lors de l'organisation de formations ? (uniquement pour les entreprises qui proposent des formations) – Enquête entreprises

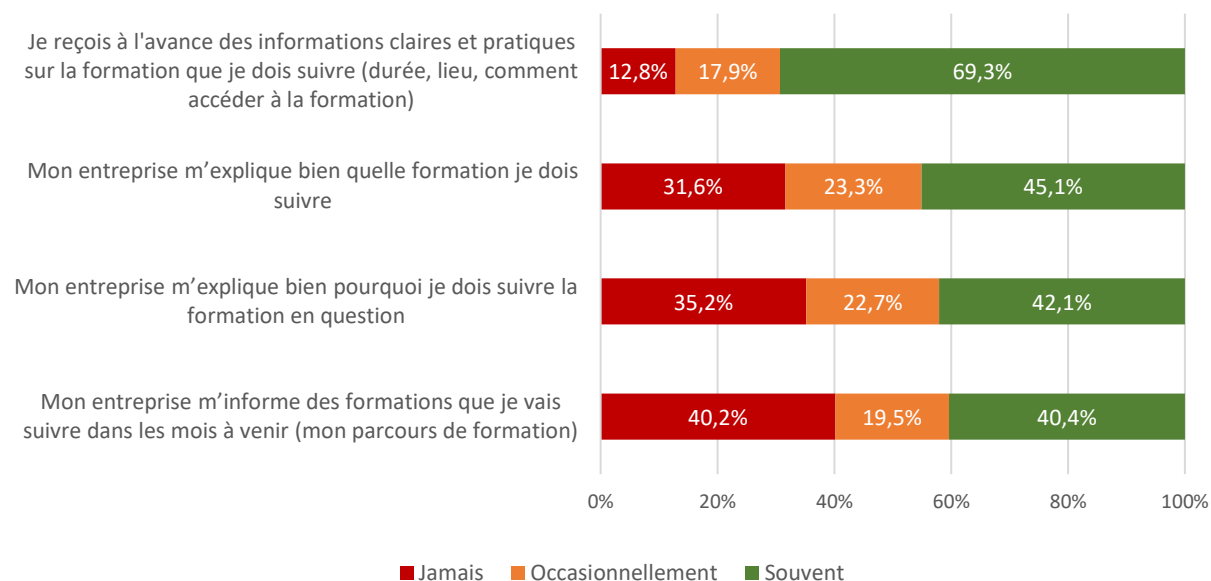


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Du côté des travailleurs interrogés via l'enquête, deux tiers d'entre eux (69,3%) indiquent que leur entreprise les informe toujours des **informations pratiques concernant la formation**. Par contre, à peine un travailleur sur deux reçoit toujours une information sur **quelles formations doivent être suivies**, les **raisons** de l'inscription en formation, ou encore les **futures formations à suivre**. Entre 31,6% et 40,2% des travailleurs déclarent, par ailleurs, que ces informations ne sont jamais communiquées.



Figure 29: A quelle fréquence votre entreprise communique-t-elle les informations suivantes concernant la formation ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les *focus groups* organisés avec les aides-ménagères confirment que la communication porte principalement sur les aspects pratiques, à savoir la date, l'heure et le lieu de la formation. Parfois, le trajet pour se rendre en formation est expliqué aux aides-ménagères. Par contre, dans de nombreux cas, les aides-ménagères indiquent ne pas savoir le sujet de la formation à laquelle elles se rendent, surtout lorsqu'elle est donnée en interne. Ceci est bien illustré par les verbatims ci-dessous.

« On me dit que je dois aller suivre une formation à tel moment et tel lieu, mais je ne sais pas laquelle, je le découvre au moment de la formation même. »

« On nous envoie à une formation sans qu'on sache laquelle on va suivre, on le sait que si on le demande. »

Très peu d'aides-ménagères déclarent que leur entreprise explique l'importance de la formation et les raisons de s'y rendre.

Concernant le canal de communication employé, les aides-ménagères sont généralement informées par sms, e-mail ou téléphone quelques temps à l'avance de l'organisation de la formation. Certaines entreprises affichent aussi des informations sur la formation dans les locaux de l'entreprise, la communiquent au moment de la remise de titres, dans la newsletter de l'entreprise ou encore avec la fiche de paie.

En ce qui concerne la communication vers le client de l'absence de l'aide-ménagère pour cause de formation, les pratiques varient d'une entreprise à l'autre

Comme nous le savons, le système Titre-Service est triangulaire et implique donc le client comme partie prenante essentielle. Lors des formations, le client doit donc lui aussi être informé, au moins pour anticiper l'absence de son aide-ménagère, ou son remplacement.

D'après les aides-ménagères rencontrées lors des *focus groups*, les pratiques de communication vers le client varient d'une entreprise à l'autre. Alors que certaines entreprises se chargent elles-mêmes de communiquer l'absence de l'aide-ménagère pour cause de formation au client via un courrier, un e-mail ou un sms, d'autres entreprises combinent une communication de l'entreprise et de l'aide-ménagère pour s'assurer que l'information est bien passée, comme illustré ci-dessous.

« L'entreprise envoie un mail au client pour les prévenir qu'on sera en formation mais nous demande toujours de le rappeler au client. »

Enfin, dans d'autres entreprises, l'entreprise n'effectue pas cette communication. Il s'agit de la **responsabilité de l'aide-ménagère** d'informer son client de son absence, comme illustré ci-dessous.

« On doit informer nous-même notre client qu'on sera absente et demander s'ils veulent un remplacement. »

« C'est nous qui devons prévenir le client qu'on sera absente alors que la formation est obligatoire. »



6 / L'intérêt et l'impact des formations dans le secteur des Titres-Services

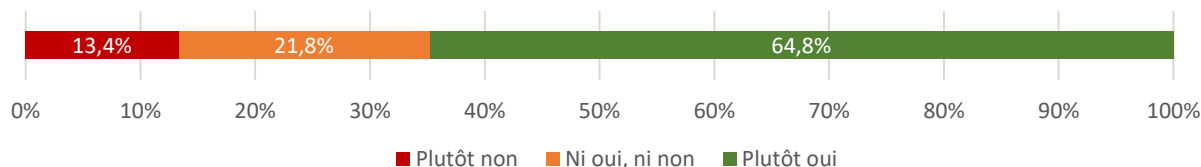
Dans ce chapitre, nous nous intéressons à l'intérêt des aides-ménagères pour suivre une formation et à l'impact des formations dans le secteur des Titres-Services, selon les aides-ménagères et les entreprises.

6.1. L'intérêt des aides-ménagères pour suivre une formation

La majorité des aides-ménagères apprécient de participer aux formations proposées

Comme nous pouvons le voir ci-dessous, deux tiers des aides-ménagères formées (64,8%) indiquent apprécier participer aux formations proposées par leur entreprise. Toutefois, un travailleur formé sur huit (13,4%) déclare ne pas apprécier ces formations.

Figure 30: Appréciez-vous de participer aux formations proposées par votre entreprise Titres-Services ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Le tableau ci-dessous présente les caractéristiques des travailleurs qui indiquent apprécier de suivre des formations. Les travailleurs qui indiquent davantage apprécier participer aux formations sont généralement des travailleurs de moins de 30 ans (73,3%), ayant moins de 5 ans d'expérience dans le système (71,1%), ayant une langue maternelle autre que le Français ou le Néerlandais (72,6%), résidant en Région bruxelloise (81,1%) ou en Wallonie (65%), et travaillant dans une entreprise non marchande (70,3%).

Tableau 2: Pourcentage d'aides-ménagères formées qui apprécient de participer à une formation

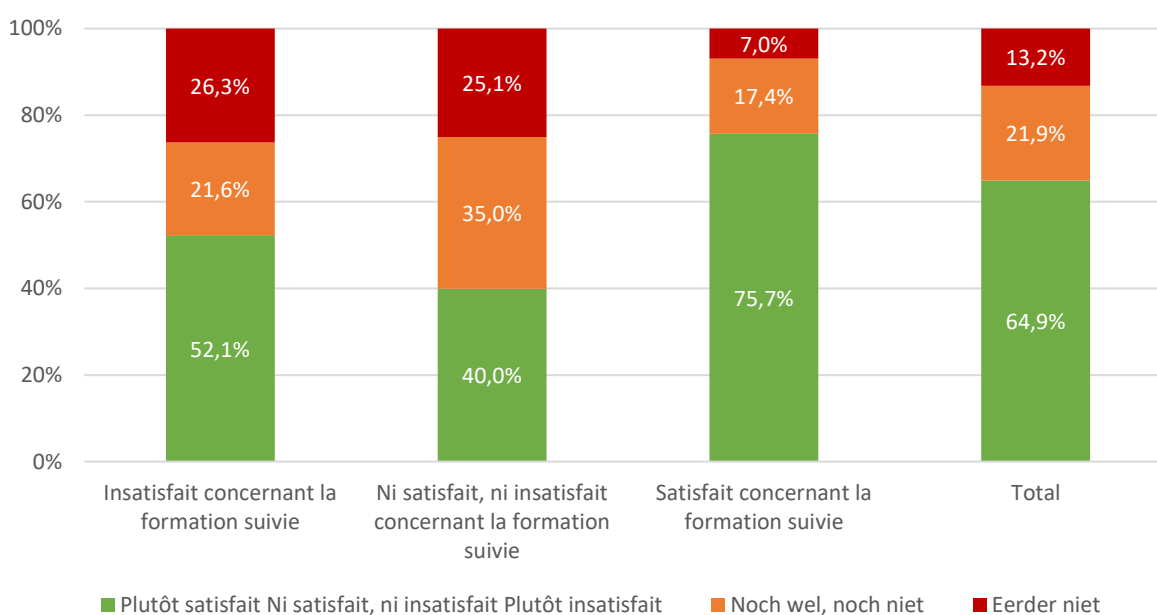
Caractéristiques de profil		% de ceux qui ont « plutôt aimé » participer
Âge	< 30 ans	73,3%
	30 - 39 ans	64,6%
	40 - 49 ans	64,5%
	> 50 ans	63,1%
Ancienneté dans le système	Moins de 5 ans	71,1%
	Entre 5 et 10 ans	62,5%
	> 10 ans	62,1%
Langue maternelle	Néerlandais ou Français	61,7%
	Autre	72,6%
Région	Bruxelles	81,1%
	Flandre	62,6%
	Wallonie	65,0%
Type d'entreprise	Sans but lucratif	70,3%
	But lucratif	61,9%
Total		64,8%

Code couleur : en vert lorsque le % d'aides-ménagères qui apprécie de suivre une formation est plus élevé que la moyenne. Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

D'autres aides-ménagères sont plus critiques par rapport à l'intérêt de suivre une formation, mais surtout en raison de mauvaises expériences en lien avec la qualité des formations suivies

13% des aides-ménagères formées déclarent ne pas apprécier suivre des formations. Il est cependant intéressant de noter que ce **manque d'intérêt par rapport aux formations** est généralement lié à des mauvaises expériences en matière de formations par le passé. En effet, dans la figure ci-dessous nous faisons le lien entre le degré d'appréciation des aides-ménagères formées à participer aux formations en fonction de la satisfaction concernant les formations suivies. Nous observons sur cette figure que lorsque l'aide-ménagère est insatisfaite d'une formation suivie par le passé, 26,3% d'entre elles déclarent ne pas apprécier suivre une formation. À l'inverse, lorsque les aides-ménagères sont satisfaites des précédentes formations suivies, elles ne sont plus que 7% à déclarer ne pas apprécier suivre des formations.

Figure 31: Le degré d'appréciation des aides-ménagères formées à participer aux formations en fonction de la satisfaction concernant les formations suivies – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Le lien entre le manque d'intérêt des aides-ménagères pour une formation et les mauvaises expériences passées en matière de qualité des formations suivies a également été mentionné dans les *focus groups* avec les aides-ménagères et est illustré dans les verbatims ci-dessous.

« Je ne suis pas intéressée par les formations proposées, j'y vais uniquement parce que c'est obligatoire et pour ne pas perdre mon salaire. »

« Je m'ennuie, j'y vais pour boire mon café et parler avec les collègues, j'apprends rien. Certaines collègues dorment pendant la formation. »

« J'aime suivre des formations mais la qualité des formations proposées laisse à désirer. »

« Je suis déçue, j'ai suivi trop de mauvaises formations où je n'ai rien appris. »



6.2. L'impact des formations dans le secteur des Titres-Services

Des formations qui permettent d'apprendre de nouvelles choses et de rencontrer des collègues... mais qui n'augmentent pas les chances d'évoluer vers un autre métier ou secteur

Dans la même tendance que l'enquête, la plupart des aides-ménagères présentes aux *focus groups* déclaraient apprécier de suivre des formations. En général, elles indiquent apprécier ces formations car cela leur permet de voir leurs collègues et d'échanger avec elles, comme indiqué dans ces verbatims :

« Moi j'adore les formations, s'il y en avait plus, j'irai à toutes ! En plus, on rencontre des collègues alors que d'habitude on ne croise même pas ses collègues. »

« On voit les collègues, on peut apprendre à se connaître et échanger. »

Par ailleurs, comme le veut la formation, les aides-ménagères estiment que ces formations permettent d'apprendre de nouvelles choses, d'améliorer le travail et notamment en partageant les pratiques entre collègues :

« On apprend toujours quelque chose ou on rafraichit nos connaissances. »

« J'aime bien prendre conscience de comment font les autres, ça me permet d'améliorer mon travail. »

« Quel que soit le métier, je trouve très important de pouvoir continuer à se former. En tant qu'aide-ménagère, tout ce que je possède comme connaissance c'est une expérience de 30 ans dans l'entretien de ma maison. Je me suis vite rendu compte que ce n'est pas suffisant car le travail n'est pas le même. »

Les aides-ménagères estiment également que ces formations leur permettent de maintenir leurs techniques à jour, comme illustré ci-dessous :

« La façon de faire change tout le temps, c'est important de rester à jour sur les nouvelles techniques. »

Enfin, les formations sont une manière de briser la routine de travail, « sortir du quotidien », et d'avoir une journée plus reposante également et ce, tout en maintenant sa rémunération. Les verbatims ci-dessous illustrent ces avantages.

« Les formations, ça me change du quotidien et c'est plus reposant que de nettoyer. »

« C'est du temps pour nous. »

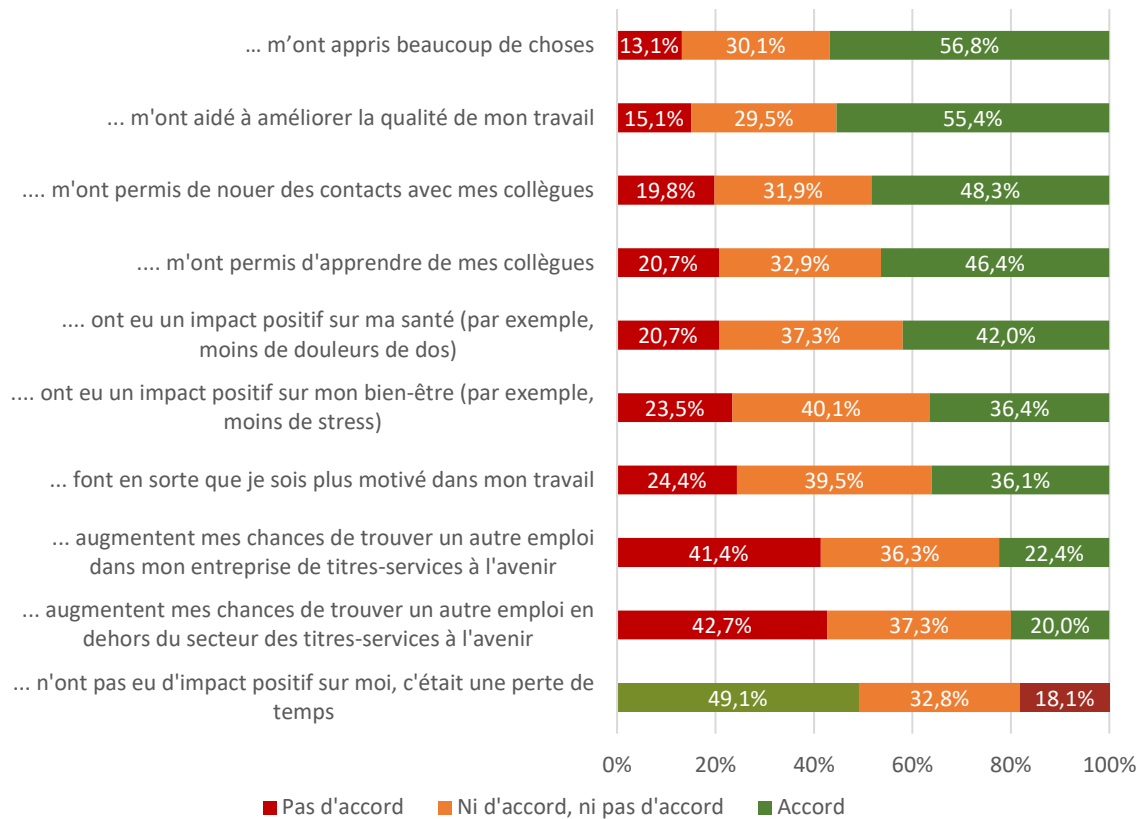
« C'est des heures payées. »

Si les *focus groups* mettent en lumière les bienfaits des formations, l'enquête montre que les avis sont davantage nuancés sur l'impact des formations. En effet, environ un travailleur sur deux seulement estime que les formations lui a appris beaucoup de choses (56,8%), l'aide à améliorer la qualité de son travail (55,4%) ou lui permet de nouer des contacts avec ses collègues (48,3%) ou d'apprendre de ses collègues (46,4%). Environ 40% des travailleurs estiment que les formations ont un impact positif sur la santé (42%), le bien-être (36,4%) ou la motivation dans le travail (36,1%).

Enfin, la majorité des travailleurs ne pensent pas que les formations augmentent les chances de trouver un autre emploi dans l'entreprise (41,4%), ou dans un autre secteur (42,7%). Environ un travailleur sur cinq (18,1%) estime que les formations sont une perte de temps, montrant bien que les avis sont contrastés mais, toutefois, loin d'être majoritairement négatifs.



Figure 32: L'impact des formations sur base de l'enquête travailleurs (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) - Les formations que j'ai reçues dans mon travail d'aide-ménagère...



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

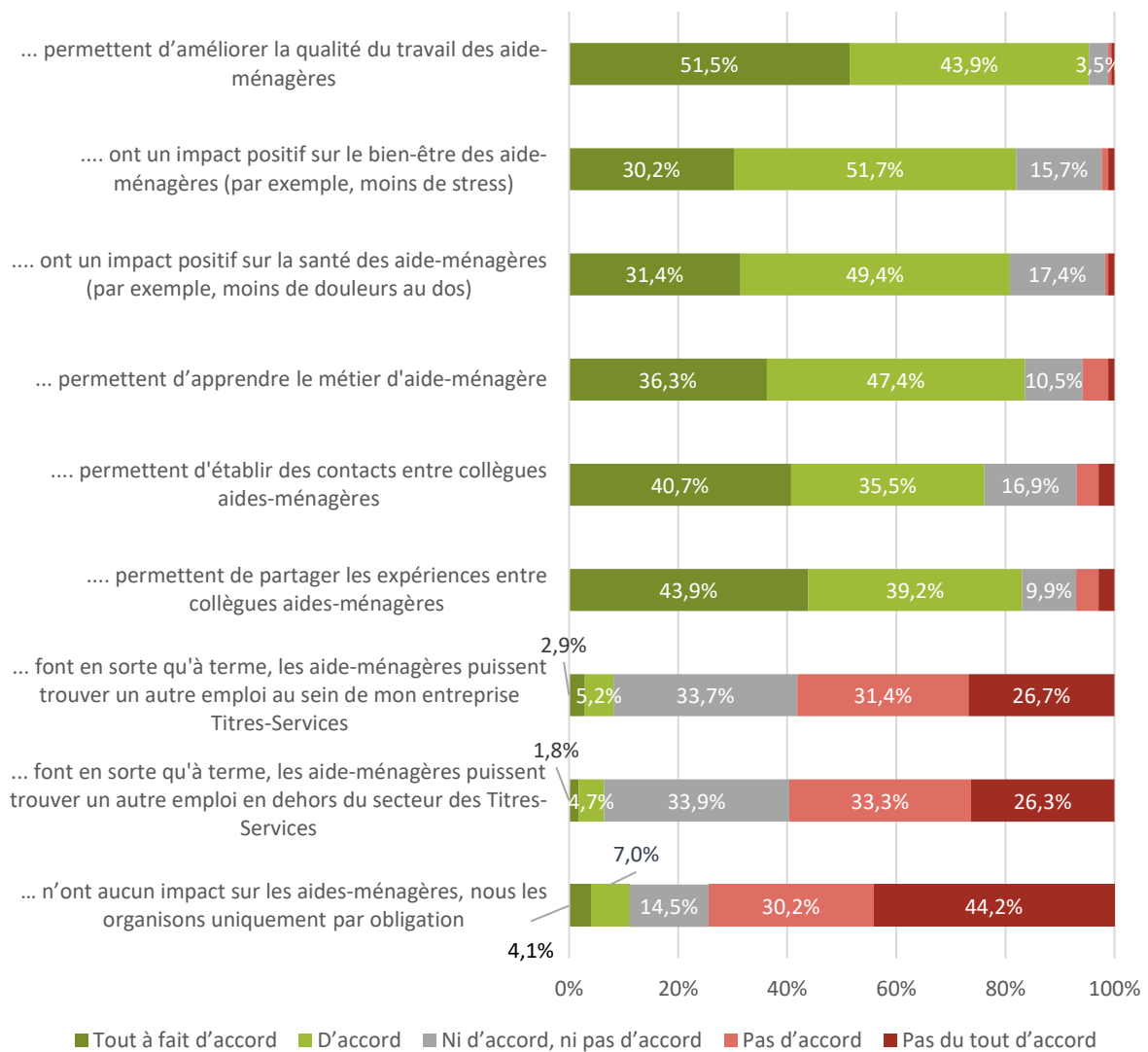
Les entreprises sont également convaincues de l'impact positif des formations pour leurs aides-ménagères... mais mettent également en doute l'impact des formations sur les possibilités de sortie du dispositif

Du côté des entreprises, elles semblent voir davantage d'impacts positifs aux formations suivies par leurs travailleurs. En effet, la grande majorité des entreprises sont d'avis que les formations permettent d'améliorer la qualité du travail des travailleurs (95,3%), d'apprendre le métier d'aide-ménagère (83,6%), de partager les expériences entre collègues (83%), et qu'elles ont un impact positif sur leur bien-être des travailleurs (82%) et leur santé (80,8%). Sur le volet social, trois quarts des entreprises pensent que les formations permettent d'établir des contacts entre collègues (76,2%).

Par contre, en miroir de ce que disent les travailleurs, la majorité des entreprises ne pensent pas que les formations permettent aux travailleurs de trouver un autre emploi au sein de l'entreprise (58,1%) ou en dehors du secteur des Titres-Services (59,6%).



Figure 33: L'impact des formations sur base de l'enquête entreprises - Les formations que nous proposons à nos travailleurs Titres-Services ...



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises



7 / La satisfaction concernant les formations dans le secteur

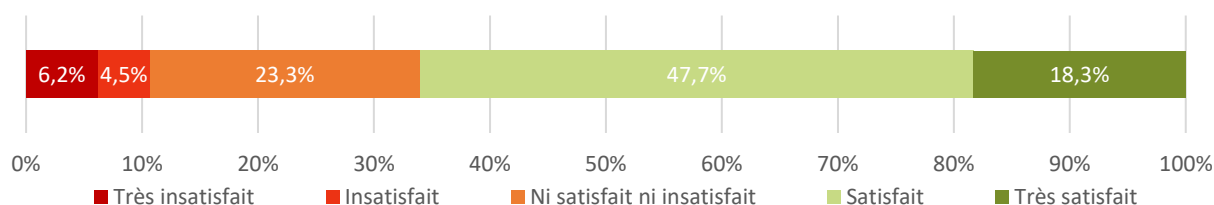
Dans ce chapitre, nous nous intéressons à la [satisfaction concernant les formations dans le secteur des Titres-Services](#). Plus particulièrement, nous nous penchons sur la satisfaction générale des aides-ménagères concernant les formations suivies, leur satisfaction concernant plusieurs aspects de la formation et la satisfaction des aides-ménagères et entreprises concernant les formations en ligne.

7.1. La satisfaction générale concernant les formations suivies

La majorité des aides-ménagères qui ont suivi une formation sont (très) satisfait(e)s de la formation (66%)

Comme nous pouvons le voir dans la figure ci-dessous, la majorité des aides-ménagères indiquent être satisfaites (47,7%) voire très satisfaites (18,3%) des formations qu'elles suivent. 1 sur 4 n'est ni satisfaite, ni insatisfaite et environ une aide-ménagère sur dix est, par contre, (très) insatisfaite de celles-ci.

Figure 34: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des formations suivies en tant qu'aide-ménagère ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Parmi celles qui se déclarent (très) satisfaites, nous pouvons observer qu'elles le sont généralement d'autant plus qu'elles ont moins de 30 ans, qu'elles aient moins de 5 ans d'ancienneté ou plus de dix ans, qu'elles aient une autre langue maternelle que le Français ou le Néerlandais, qu'elles vivent en Région bruxelloise, et qu'elles travaillent dans une organisation sans but lucratif.

Tableau 3: Pourcentage d'aides-ménagères qui sont satisfaites de leur formation – enquête travailleurs

Caractéristiques		% de satisfaction
Âge	< 30 ans	67,3%
	30 - 39 ans	61,9%
	40 - 49 ans	64,9%
	> 50 ans	69,1%
Ancienneté dans le système	Moins de 5 ans	67,8%
	Entre 5 et 10 ans	61,6%
	> 10 ans	66,9%
Langue maternelle	Néerlandais ou Français	63,8%
	Autre	71,5%
Région	Bruxelles	77,1%
	Flandre	66,2%
	Wallonie	62,3%
Type d'entreprise	Sans but lucratif	75,6%
	But lucratif	61,1%
Total		66%

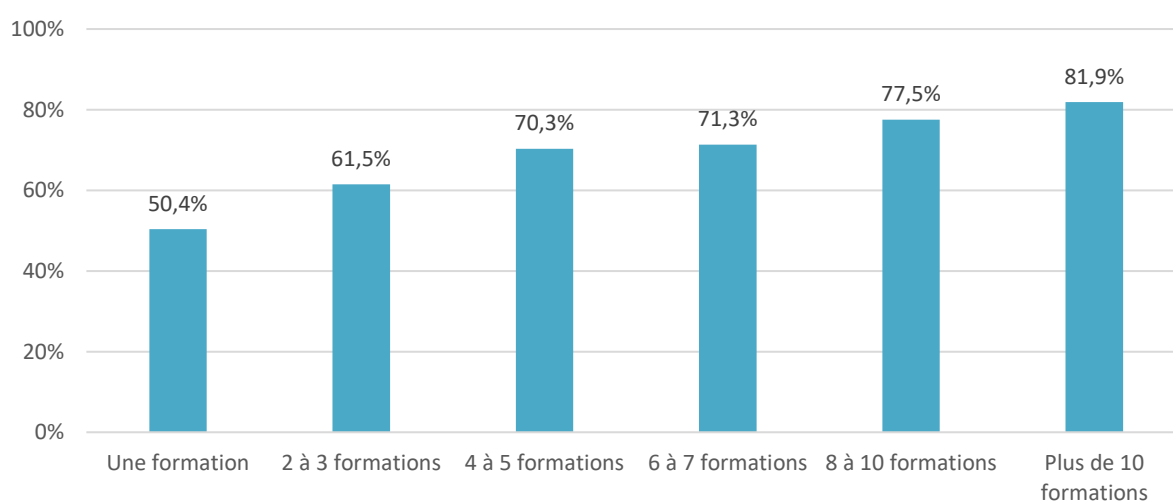
Code couleur: en vert lorsque le % d'aides-ménagères satisfaites par rapport à la formation est plus élevé que la moyenne.
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Le niveau de satisfaction à l'égard de la formation augmente de façon linéaire avec le nombre de formations suivies

Un autre fait intéressant est qu'il semblerait que la satisfaction quant aux formations soit plus élevée lorsque le nombre de formations suivies augmente. En effet, comme nous pouvons le voir ci-dessous, alors que seules 50,4% des personnes ne suivant qu'une formation sont satisfaites, lorsque plus de dix formations sont suivies, ce taux de satisfaction augmente à 81,9%.

Cela peut éventuellement s'expliquer par la diversité du contenu de formations. En effet, il est probable qu'au plus une aide-ménagère suive de formations, au plus elle est exposée à des contenus diversifiés et allant au-delà des formations techniques. Ces formations pouvant être sur le développement personnel, le bien-être, l'alimentation, ou d'autres sujets, sont peut-être davantage « innovantes » et donc sources de satisfaction.

Figure 35 : Pourcentage de satisfaction en fonction du nombre de formations suivies – Enquête travailleurs



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

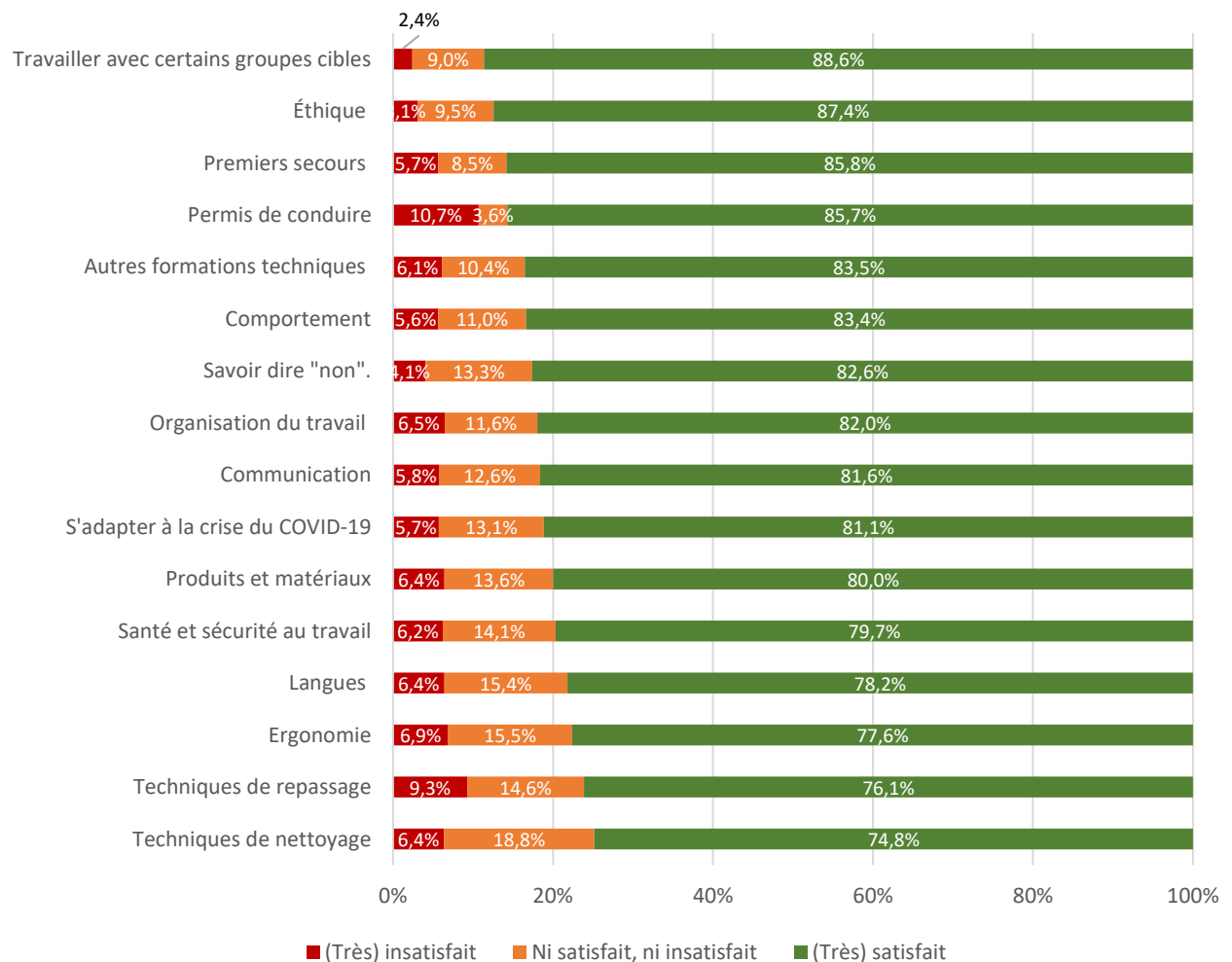


Les formations les moins « classiques » génèrent davantage de satisfaction

L'explication fournie plus haut semble être rendue plausible, du moins en partie, par la figure ci-dessous. En effet, nous pouvons y observer quelles formations sont davantage sources de satisfaction pour les aides-ménagères. Comme montré, les formations suscitant le plus de satisfaction sont celles portant sur **le travail avec les groupes cibles** (88,6%), **l'éthique** (87,4%), les **premiers secours** (85,8%), ou encore le **permis de conduire** (85,7%).

Par contre, les formations fournissant le moins de satisfaction sont les formations plus « classiques », à savoir celles sur les **techniques de nettoyage** (74,8%), de **repassage** (76,1%), ou encore **l'ergonomie** (77,6%).

Figure 36 : Le niveau de satisfaction par formations suivies (*uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation*) – Enquête travailleurs



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les *focus groups* confirment cet intérêt pour les formations plutôt orientées sur les « soft skills » où les aides-ménagères déclarent généralement avoir l'impression d'apprendre davantage que lors de formations plus techniques. Ceci est bien illustré par les verbatims ci-dessous.

« Les formations liées au comportement avec les clients sont les plus intéressantes, celles où on apprend le plus. »

« La formation 'confiance en soi' était très utile, le formateur était un psychologue, il nous a aidés et donné beaucoup de pistes. »

« La formation 'comment dire non' était une des meilleures. »

Cela n'enlève toutefois pas la nécessité des formations techniques plus classiques qui sont, pour les nouvelles aides-ménagères, des formations aussi importantes :

« Ma formation m'a aidé à améliorer mon travail, je nettoyais beaucoup plus vite après ma formation. »

Ces formations techniques semblent, toutefois, moins satisfaisantes pour les aides-ménagères plus anciennes.

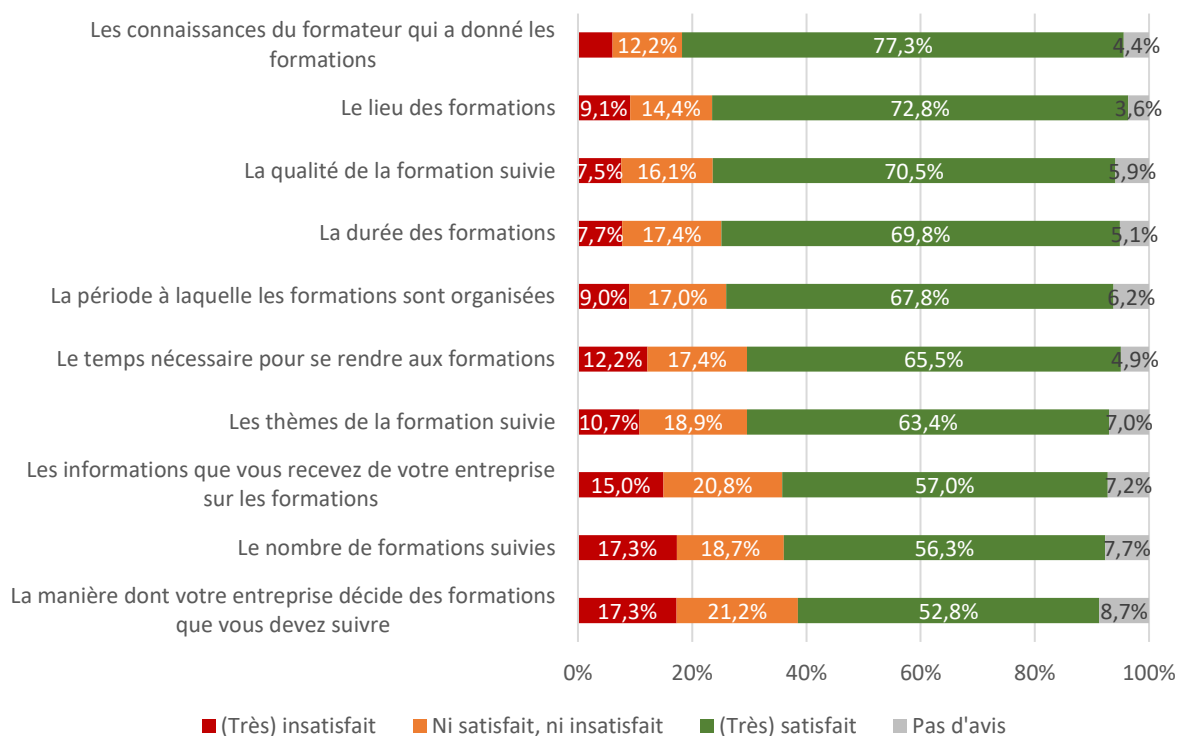
7.2. La satisfaction concernant différents aspects de la formation

Les aides-ménagères sont relativement plus satisfait(e)s par rapport aux connaissances du formateur, le lieu de la formation et la qualité de la formation et le moins satisfait(e)s de la manière dont l'entreprise décide quelle formation doit être suivie, le nombre de formations et les informations reçues concernant la formation

Il est intéressant de se pencher sur les aspects de la formation qui créent davantage de satisfaction. Comme nous pouvons le voir ci-dessous, « les connaissances formateur » est le paramètre de la formation qui engendre le plus de satisfaction (77,3%). Le lieu des formations et la qualité de la formation sont également des paramètres moteurs de la satisfaction.

Là où les aides-ménagères sont, par contre, les moins satisfaites concernent la manière dont l'entreprise décide des formations à suivre (52,8%), le nombre de formations suivies (56,3%) et les informations qu'elles reçoivent de leur entreprise (57%). Ceci a été confirmé lors des focus groups où ces aspects ont en effet été largement discutés par les aides-ménagères (voir aussi chapitre 4).

Figure 37: Satisfaction à l'égard des différents aspects de la formation (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Dans les sections suivantes, nous nous penchons sur le lien entre la satisfaction concernant les aspects de la formation repris dans la figure ci-dessus et les pratiques de formation qui ont effectivement lieu, afin de mettre en lumière les pratiques qui sont les plus appréciées par les aides-ménagères.

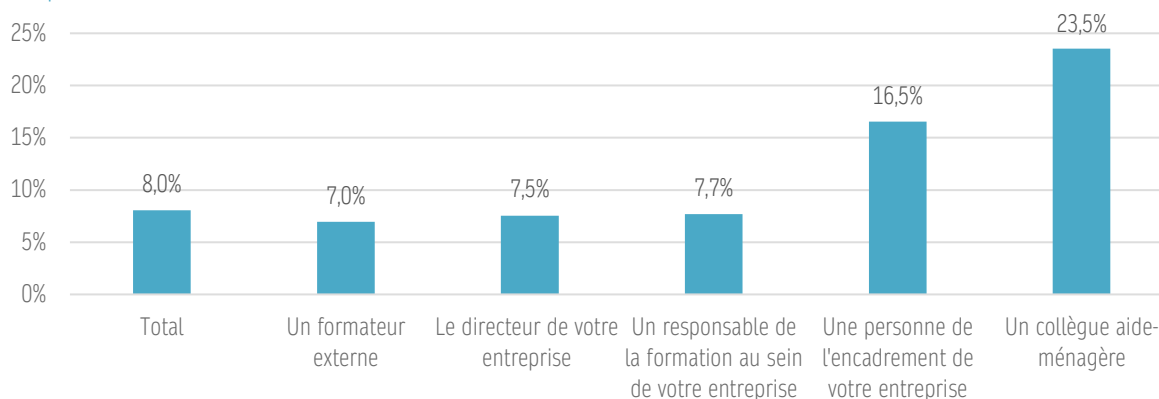
L'insatisfaction grimpe lorsque la formation est donnée par un membre du personnel d'encadrement ou par une collègue aide-ménagère

Si les connaissances du formateur est l'élément générant le plus de satisfaction pour les aides-ménagères, nous pouvons observer en corolaire que l'insatisfaction varie en fonction du type de formateur.

En effet, lorsque la formation est donnée par un formateur externe, seuls 7% des travailleurs déclarent être insatisfaits (alors qu'en moyenne, le taux de d'insatisfaction par rapport au type de formateur est de 8%). Par contre, lorsque la formation est donnée par un membre du personnel d'encadrement, ce taux d'insatisfaction augmente à 16,5%. De manière plus notable encore, lorsque la formation est donnée par un collègue aide-ménagère, ce taux grimpe à 23,5%.

Par contre, il est intéressant de voir que lorsque la formation est dispensée par un membre de la direction ou un responsable de formation interne, le taux d'insatisfaction reste autour de 7%

Figure 38: Pourcentage d'insatisfaction par rapport à la qualité de la formation en fonction du type de formateur – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les *focus groups* confirment que les aides-ménagères sont davantage critiques lorsque les formations sont données en interne, sans distinguer le type de formateur, comme nous pouvons le lire ci-dessous.

« Les entreprises préfèrent faire les formations en interne car ils mettent les employés du bureau comme formateur mais la qualité n'y est pas. »

« Avant mes formations étaient en externes, maintenant elles sont toutes internes, c'est une perte de temps. »

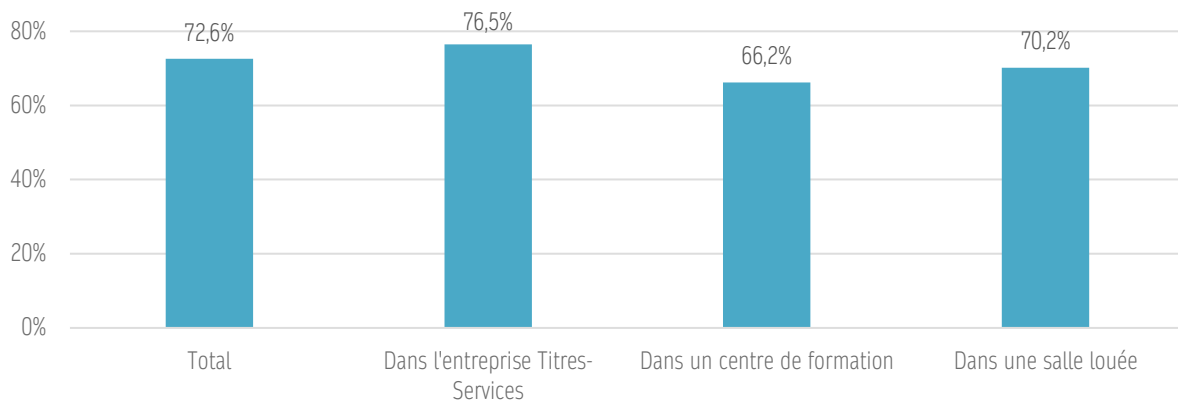
« Trouver des gens avec plus de capacité et du savoir faire ! Ça c'est primordial, autrement c'est très ennuyant d'être là assise à entendre une personne essayer de nous apprendre ce qu'elle ne sait pas faire elle même ! »

Les aides-ménagères préfèrent les formations données dans leur entreprise, sans doute par familiarité et facilité d'accès

Quant au **lieu de la formation**, il semblerait que la satisfaction soit légèrement plus élevée quand la formation se tient dans l'entreprise de Titres-Services et légèrement moins lorsqu'elle a lieu dans un centre de formation.

Si l'entreprise est un lieu moins neutre qu'un autre lieu en extérieur, il est toutefois possible que les aides-ménagères y trouvent davantage satisfaction car elles connaissent le lieu, savent où se garer en cas de déplacement en voiture, ou puissent en profiter pour rencontrer le personnel administratif, par exemple. Par ailleurs, généralement, leur temps de déplacement est également moins élevé lorsque la formation a lieu dans l'entreprise par rapport à un centre de formation, ce qui explique également leur plus grande satisfaction lorsque la formation a lieu en entreprise.

Figure 39: Pourcentage de satisfaction concernant le lieu de formation en fonction du lieu – Enquête travailleurs

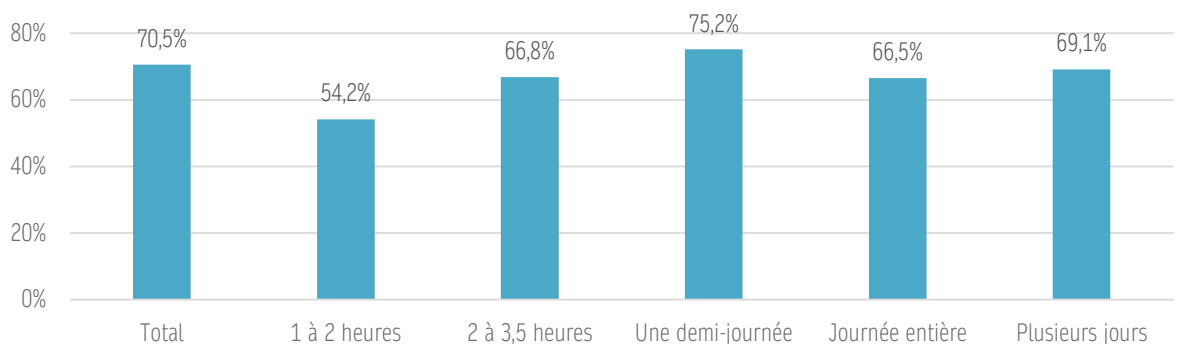


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les formations d'une demi-journée satisfont le plus les travailleurs

Concernant la **durée des formations**, nous pouvons observer que les aides-ménagères préfèrent les formations d'une demi-journée (75,2% pour une satisfaction moyenne de durée de formation de 70,5%).

Figure 40: Pourcentage de satisfaction par rapport à la durée de la formation par type de durée – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Cela s'explique sans doute par le fait que la formation n'est pas trop longue. L'idée que les formations d'une journée puissent être trop longues est notamment évoquée ci-dessous :

« J'ai suivi une formation de 9 heures (en secourisme), c'était beaucoup trop long. »



« Je n'aime pas quand les formations sont trop longues, je ne sais pas rester trop longtemps assise. »

Par contre, les formations d'une durée de 1 à 2 heures sont celles qui déplaisent le plus (seuls 54,2% sont satisfaits). Un format de 1 à 2 heures est possiblement trop court que pour permettre aux aides-ménagères de vraiment profiter pleinement du contenu de la formation mais aussi de la possibilité d'échanger avec des collègues. Ceci est notamment illustré par le verbatim ci-dessous :

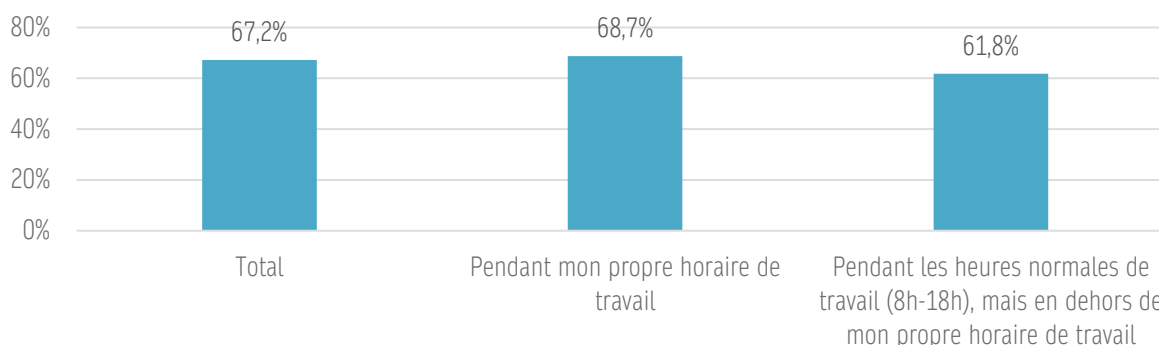
« On discute beaucoup pendant la formation, du coup quand elles sont trop courtes on n'a pas le temps de tout voir. »

« Trop courtes, on a à peine le temps de s'imprégner (surtout quand, c'est une formation qui nous intéresse), que c'est déjà fini. »

Les aides-ménagères préfèrent les formations qui ont lieu pendant leur propre horaire de travail

Concernant l'horaire, les aides-ménagères indiquent aimer le moins (61,8%) les formations lorsqu'elles ont lieu en journée mais en dehors de leur horaire de travail, tandis qu'elles apprécient le plus les formations qui ont lieu pendant leur propre horaire de travail (68,7%).

Figure 41: Pourcentage de satisfaction par rapport à l'horaire de la formation par type d'horaire - Enquête travailleurs



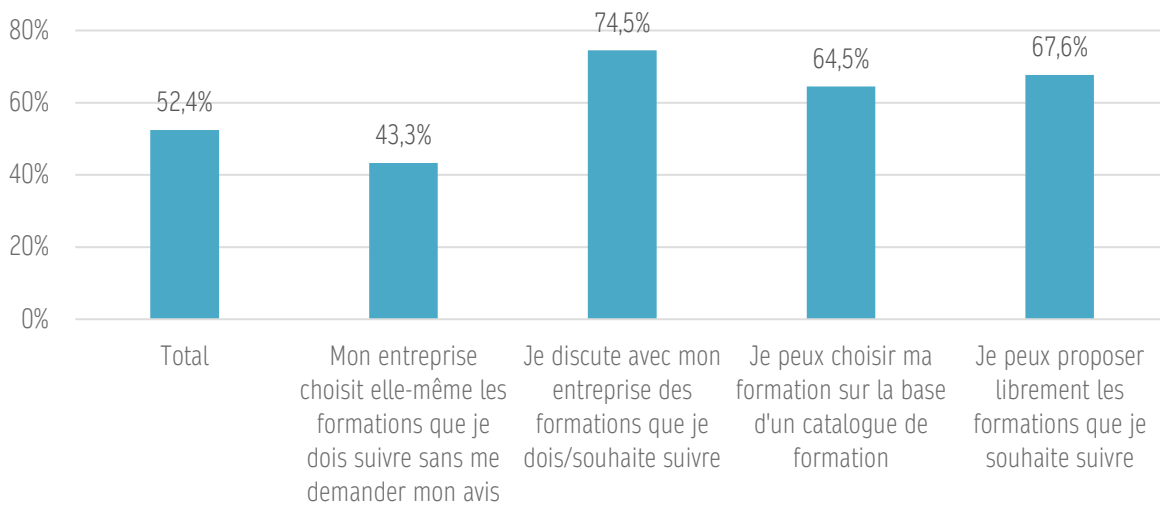
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les aides-ménagères apprécient particulièrement que le choix de formation se fasse en discussion avec l'entreprise

Comme nous l'avons vu plus haut, les modalités de choix des formations varient d'une entreprise à l'autre. Certaines laissent une liberté totale aux travailleurs dans le choix des formations, d'autres choisissent intégralement pour eux. Enfin, d'autres proposent une discussion sur les besoins du travailleur. Comme nous pouvons le voir ci-dessous, les travailleurs sont particulièrement plus satisfaits lorsque le choix des formations se fait après une discussion avec l'entreprise (74,5%). Ils sont également plus satisfaits que la moyenne lorsqu'ils peuvent choisir eux-mêmes dans un catalogue (64,5%) ou même hors catalogue (67,6%). Il est donc intéressant d'observer que la liberté totale n'est pas plus satisfaisante pour un travailleur. En effet, il est probable que la discussion avec l'entreprise permette au travailleur d'avoir l'aval de son employeur pour suivre des formations moins « classiques », mais permette aussi au travailleur de bénéficier des conseils de son employeur.



Figure 42: Pourcentage de satisfaction par rapport au choix de formations en fonction des pratiques de choix de formation – Enquête travailleurs

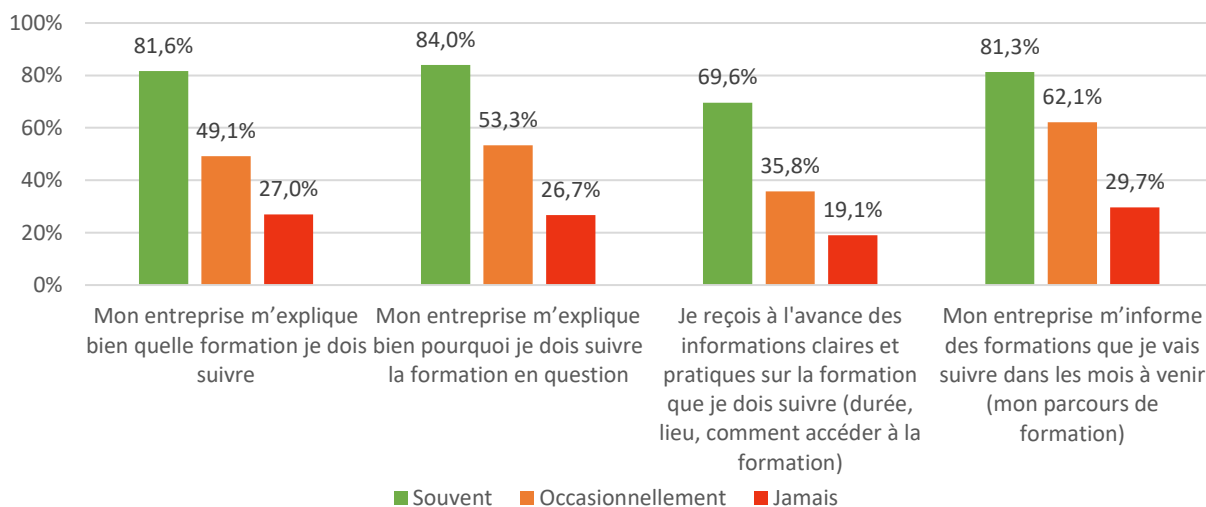


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les travailleurs qui sont régulièrement informés quant à leurs formations sont plus satisfaits

Comme nous le savons, certaines informations sont communiquées plus systématiquement que d'autres aux travailleurs. Or, comme nous l'observons dans le graphe ci-dessous, la satisfaction des travailleurs est bien variable selon qu'ils reçoivent les informations souvent, occasionnellement ou jamais. En effet, les travailleurs sont globalement plus satisfaits lorsqu'ils reçoivent souvent l'information sur les items suivants : la formation à suivre ; les raisons de la formation à suivre ; les informations pratiques sur la formation et le programme de formations pour les futurs mois. Ils sont entre 69,6% et 84% à être satisfaits lorsqu'ils reçoivent souvent ces informations. À l'inverse, lorsqu'ils n'ont jamais ces informations, le taux de satisfaction oscille entre 19,1% et 29,7%. Être informé régulièrement sur les différents éléments liés à la formation semble donc être un moyen de créer davantage de satisfaction en la matière auprès des travailleurs.

Figure 43: Pourcentage de satisfaction par rapport aux informations reçues sur les formations en fonction de la fréquence des informations reçues par type – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

La taille des groupes, le contenu de la formation et la possibilité de mettre en pratique ce qui a été appris sont également des éléments de satisfaction importants en matière de formation pour les aides-ménagères

A côté des différents éléments de formation dont la satisfaction a été questionnée dans l'enquête, les aides-ménagères ont également mentionnées lors des *focus groups* d'autres éléments de la formation qui pouvaient influencer leur satisfaction en la matière. Ceux-ci sont listés ci-dessous :

- ▶ La **taille des groupes** : les aides-ménagères ont mentionné qu'elles n'apprécient pas lorsque les groupes sont trop grands, ce qui ne permet pas l'échange avec les autres participants.

« On est dans une grande salle toutes ensemble, c'est difficile d'échanger. On devrait être dans de plus petits groupes. A la longue c'est démotivant ce type de formations. »

- ▶ Le **contenu de la formation** : les aides-ménagères ont mentionné qu'elles n'apprécient pas lorsque les formations sont trop théoriques et pas assez pratiques ou encore lorsqu'elles ne sont pas adaptées à la réalité des aides-ménagères.

« J'aime bien aller en formation, sauf quand c'est trop théorique. J'aime bien quand il y a des jeux de rôle et des mises en situation. Là on apprend bien. »

« Des formations en ergonomie où on voit des maçons, c'est pas du tout adapté. »

- ▶ La **possibilité de mettre en pratique ce qui a été appris** : en lien avec le contenu de la formation, les aides-ménagères ont également mentionné les différences entre ce qui est appris lors de la formation et ce qui est possible sur le terrain, notamment en raison des produits et matériaux mis à disposition par les clients. Par ailleurs, elles mentionnent également qu'il n'est pas toujours possible de mettre en pratique ce qu'elles ont appris, par ex. les techniques ergonomiques.

« La formation sur la dangerosité des produits n'est pas très utile vu que ce sont les clients qui choisissent leurs produits. C'est difficile de leur dire 'Non je ne peux pas utiliser ça'. »

« On nous apprend qu'il faut une certaine taille de manche mais chez le client le manche est trop long... »

« Apprendre comment tordre un torchon c'est très utile mais dans la vie de tous les jours je n'arrive plus à appliquer les gestes appris. »

« Les formations sont très bien, mais entre expliquer et le faire c'est autre chose, nous avons un travail pas facile sur le terrain surtout pour la façon de nous poster physiquement. »

« Dans mon entreprise on a un ergonome qui va avec les aides-ménagères chez le client, surtout celles qui ont des problèmes de dos, genoux, des tendinites ou celles qui ont été opérées pour s'assurer qu'elles font les bons gestes. Ce n'est pas pour contrôler mais vraiment pour aider. Ça c'est vraiment très utile. »



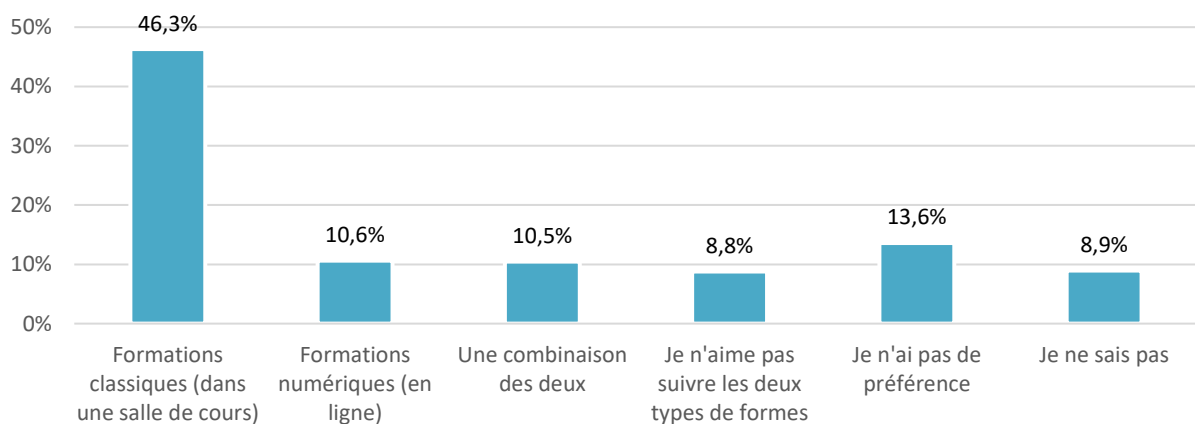
7.3. La satisfaction concernant les formations en ligne

Près de la moitié des aides-ménagères préfèrent suivre une formation en physique (dans une salle de classe)

Si la crise sanitaire de la Covid-19 a permis de tester de nouvelles modalités de travail et de formation, force est de constater que les modalités traditionnelles restent la préférence. En effet, 46,3% des travailleurs préfèrent les formations classiques, c'est-à-dire en salle de classe. Toutefois, 10,5% des travailleurs indiquent aimer une combinaison de digital et présentiel.

Ce constat était partagé par les aides-ménagères présentes lors des *focus groups*. Les quelques aides-ménagères qui avaient déjà eu une formation en digital étaient assez critiques par rapport à cette forme de formation.

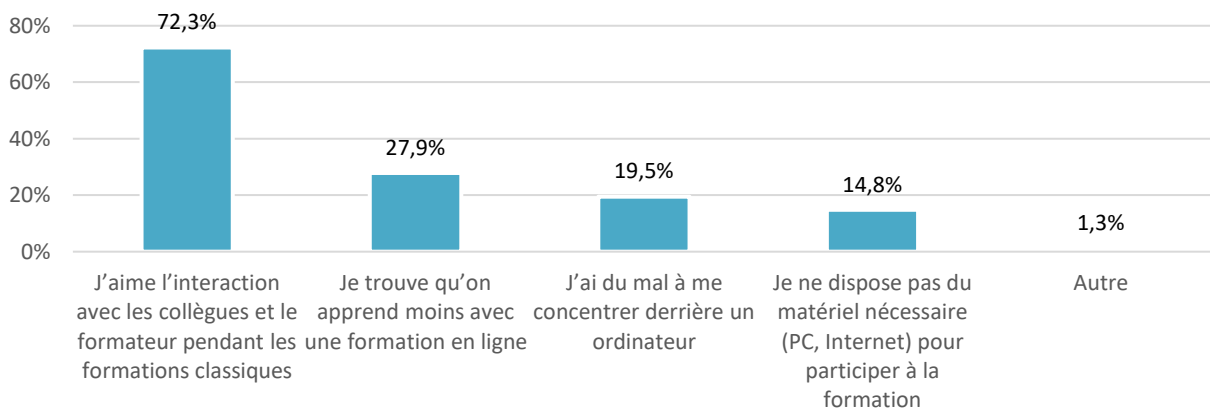
Figure 44: Quel type de formation préférez-vous suivre ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Comme remonté dans les *focus groups*, l'enquête confirme que la raison pour laquelle les travailleurs préfèrent les formations en présentiel est la possibilité d'interagir avec les collègues durant la formation. En effet, c'est la raison remontée par 72,3% des travailleurs. En outre, 27,9% des travailleurs trouvent qu'ils apprennent moins bien lorsque la formation a lieu en ligne. Près d'un travailleur sur cinq (19,5%) indique avoir du mal à se concentrer en ligne. Enfin, 14,8% des travailleurs reportent également ne pas aimer les formations en ligne car ils n'ont pas le matériel nécessaire pour y participer.

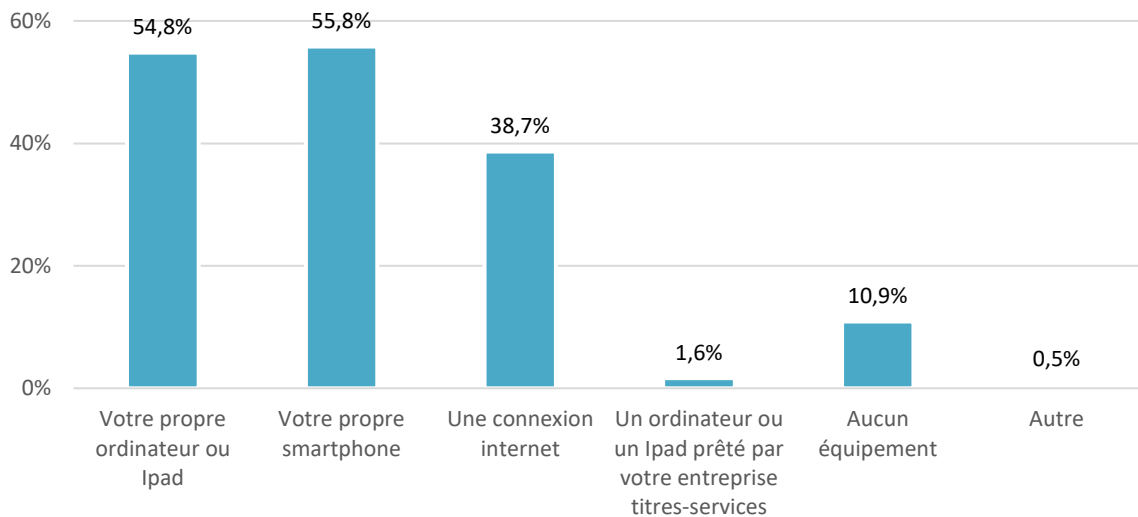
Figure 45: Pourquoi préférez-vous une formation classique (dans une salle de cours) ? – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Le graphe ci-dessous confirme le manque de matériel adéquat pour suivre une formation en ligne. En effet, comme nous pouvons le voir, environ un travailleur sur deux dispose d'un smartphone pour suivre une formation (55,8%) ou d'un ordinateur ou une tablette (54,8%). Si nous pouvons déjà supposer que le suivi de la formation n'est pas le même sur un téléphone ou sur un ordinateur, ce suivi est rendu d'autant plus difficile que seuls 38,7% des travailleurs déclarent posséder une connexion internet. Enfin, un travailleur sur dix (10,9%) indique n'avoir aucun équipement pour suivre ces formations en ligne.

Figure 46: De quel matériel disposez-vous pour vous permettre de suivre une formation numérique à domicile ? – Enquête travailleurs

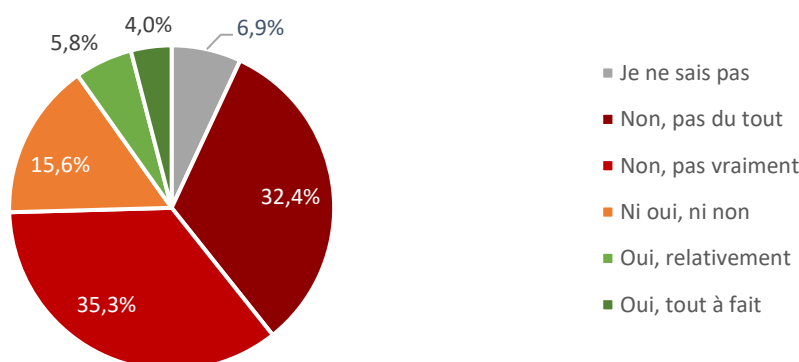


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

La majorité des entreprises considèrent également que les formations en ligne ne sont pas une méthode d'apprentissage pertinente pour les travailleurs Titres-Services, principalement en raison du manque d'équipement et d'interactions

Si les travailleurs ont pour préférence les formations en présentiel, nous observons que c'est également le cas des entreprises. En effet, la majorité d'entre elles (67,7%) considèrent que les formations en ligne ne sont pas une méthode d'apprentissage pertinente pour les travailleurs Titres-Services. Moins d'une entreprise sur dix (9,8%) trouve que les formations en ligne sont pertinentes.

Figure 47: Considérez-vous que les formations en ligne soient une méthode d'apprentissage pertinente pour vos travailleurs Titres-Services ? – Enquête entreprises



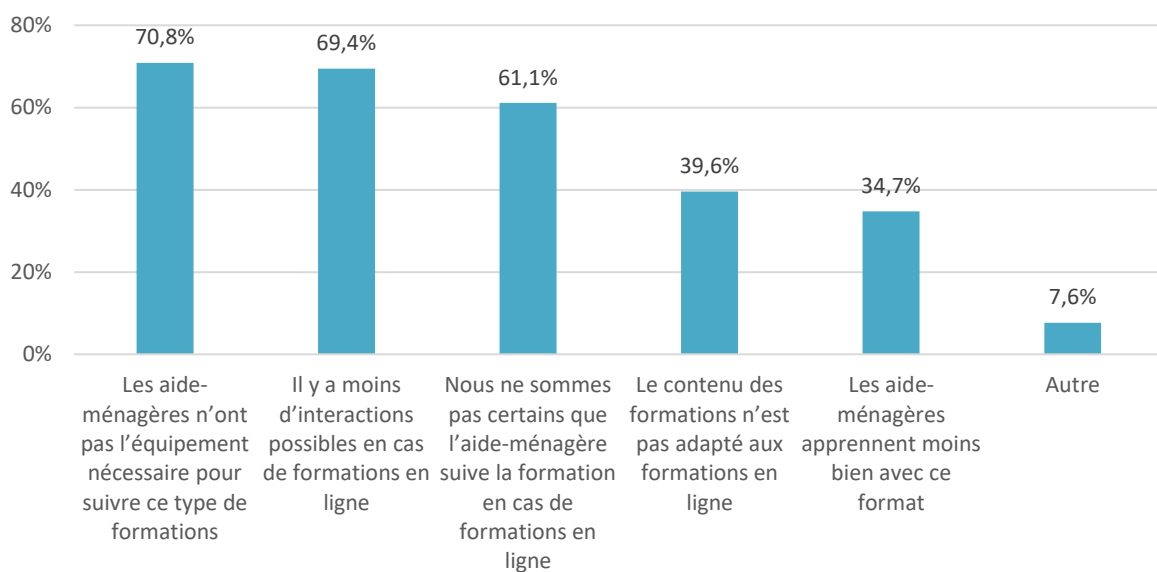
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

En général, plus d'une entreprise sur deux trouve que les formations en ligne ne sont pas une méthode d'apprentissage pertinente pour les raisons suivantes :

- ▶ Le fait que l'aide-ménagère n'ait pas l'équipement nécessaire pour suivre la formation (70,8%) ;
- ▶ La réduction des interactions en ligne (69,4%) ;
- ▶ La crainte que l'aide-ménagère ne suive pas la formation (61,1%).

En outre, un tiers des entreprises trouvent que le contenu des formations n'est pas adapté à des modalités en ligne (39,6%), ou craignent une réduction de l'apprentissage en ligne (34,7%). Enfin, d'autres raisons, telles que la barrière de la langue, les soucis technologiques, le manque de temps, etc. sont également mentionnées par 7,6% des entreprises.

Figure 48: Pourquoi considérez-vous que les formations en ligne ne soient pas une méthode d'apprentissage pertinente pour vos travailleurs Titres-Services ? – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises



8 / Les besoins de formations dans le secteur des Titres-Services

Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux **besoins de formations dans le secteur des Titres-Services**. Plus particulièrement, nous nous penchons sur les besoins de formations complémentaires des travailleurs déjà formés, les besoins de formations des travailleurs non formés et sur les besoins exprimés par les entreprises.

8.1. Les besoins de formations complémentaires des travailleurs déjà formés

La majorité des aides-ménagères qui ont déjà reçu une formation souhaiteraient suivre une formation supplémentaire (66,4%)

Parmi les aides-ménagères qui ont déjà reçu des formations, deux sur trois souhaiteraient en suivre davantage. 1 sur 3 déclare cependant ne pas vouloir suivre de formations supplémentaires.

Figure 49: Souhaitez-vous suivre des formations complémentaires ? (*uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation*) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessous, les aides-ménagères qui souhaitent le plus suivre une formation complémentaire sont les aides-ménagères ayant moins de 5 ans d'ancienneté (72,3%), dont la langue maternelle est une autre langue que le Français ou le Néerlandais (71%), résidant à Bruxelles (72,7%) ou en Wallonie (70,8%), ayant moins de 50 ans (70,2%) et travaillant dans une entreprise sans but lucratif (68,4%).

Tableau 4: Pourcentage d'aides-ménagères qui souhaitent une formation complémentaire – enquête travailleurs

Caractéristiques de profil		% d'aides-ménagères qui souhaitent une formation complémentaire
Âge	< 30 ans	69,4%
	30 - 39 ans	68,3%
	40 - 49 ans	70,2%
	> 50 ans	61,0%
Ancienneté dans le système	Moins de 5 ans	72,3%
	Entre 5 et 10 ans	65,0%
	> 10 ans	63,3%
Langue maternelle	Néerlandais ou français	64,5%
	Autre	71,0%
Région	Bruxelles	72,7%
	Flandre	62,5%
	Wallonie	70,8%
Type d'entreprise	Sans but lucratif	68,4%
	But lucratif	65,6%
Total		66,4%

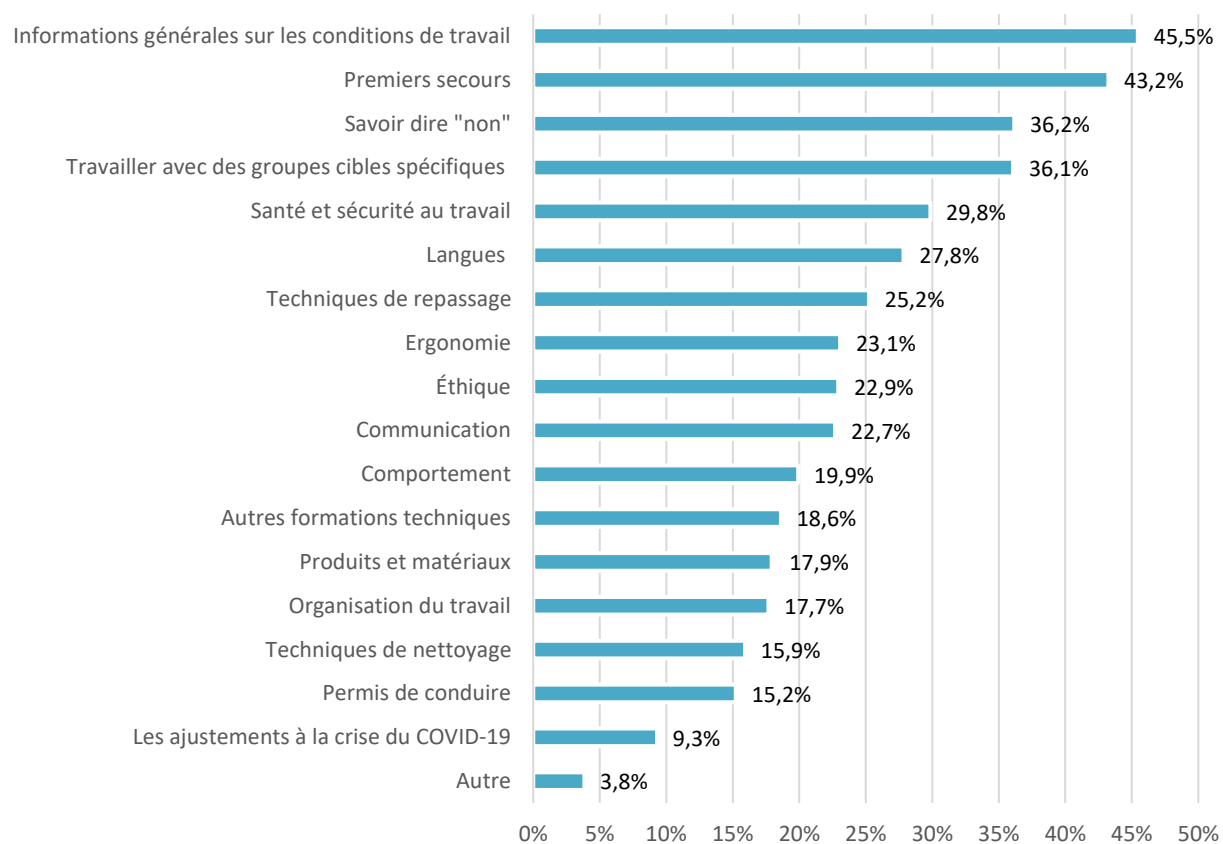
Code couleur: en vert lorsque le % d'aides-ménagères qui souhaitent une formation est plus élevé que la moyenne
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les aides-ménagères déjà formées qui souhaitent suivre une formation complémentaire, souhaitent principalement suivre des formations générales sur les conditions de travail et des formations en *soft skills* ou sur les groupes cibles

Parmi les deux tiers d'aides-ménagères qui souhaitent suivre davantage de formations, nous pouvons voir que la majorité d'entre elles sont intéressées par des formations sur les conditions de travail (45,5%), sur les premiers secours (43,2%), savoir dire « non » (36,2%) ou encore travailler avec des groupes cibles spécifiques (36,1%).

Les formations plus techniques font moins l'objet d'une demande de formations complémentaires, semblant indiquer que ces formations ont déjà été suivies. Cette figure confirme à nouveau que les formations sur les groupes cibles et les « soft skills » sont particulièrement souhaitées.

Figure 50: Formations complémentaires souhaitées – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Lors des *focus groups* réalisés avec les aides-ménagères, plusieurs besoins en formations techniques ont été cités, notamment les besoins ci-dessous :

- ▶ Les nouvelles techniques et matériaux pour nettoyer, par ex. les aspirateurs balai, les microfibrés ;
- ▶ Les produits écologiques et produits naturels fabriqués maison ;
- ▶ Une formation anti-gaspillage ;
- ▶ Des formations qui tiennent compte des produits et matériaux présents chez le client, des différents types de sols rencontrés chez le client, etc. ;



- ▶ La formation sur les sinistres car il y a beaucoup de sinistres chez les clients, ex. faire attention aux matériaux, types de produits, etc. ;
- ▶ Des cours de rafraîchissement ou des approfondissements (par ex. ergonomie II, secourisme II).

Les participants aux *focus groups* rapportent aussi des **besoins en formations génériques** :

- ▶ Des formations en *soft skills*, par ex. comment gérer la négativité, comment communiquer avec le client, comment conseiller certains produits et matériaux au client ;
- ▶ Comment gérer la démence et les personnes âgées ;
- ▶ La mobilité : comment se déplacer, comment utiliser des moyens de locomotion (trottinette, vélo) ;
- ▶ Des informations administratives, telles que savoir lire et comprendre sa fiche de paie, recevoir des informations sur les droits au travail, etc. ;
- ▶ L'informatique et l'utilisation de l'administratif en ligne ;

« De nombreux documents sont envoyés en digital et certaines aides-ménagères ne savent pas lire les documents ou ouvrir les applications. »
- ▶ Le harcèlement sexuel ;
- ▶ Les médias sociaux ;

« Certaines aides-ménagères racontent ce qui se passe chez le client sur Facebook. »
- ▶ Des formations en *self defense* ;

« Les formations en Self Défense sont parfois demandées par les aides-ménagères qui se déplacent mais ces formations sont généralement non agréées par le fonds. »
- ▶ Des formations liées au bien-être au travail (burn-out, conciliation vie familiale-professionnelle, etc.) ;
- ▶ La gestion du budget.

D'autres besoins sont mentionnés, comme les **besoins en formation en langue**, tel qu'expliqué ci-dessous.

« Beaucoup d'aides-ménagères ne parlent pas Français ou Néerlandais, c'est compliqué pour les clients, à cause de ça mes clients ne veulent jamais de remplacement quand je suis absente. Ces aides-ménagères devraient vraiment suivre des formations en langue. »

« On n'a pas forcément toujours les ressources (temps et personnes) pour mettre en place des formations en langue mais c'est un vrai besoin. Mais les cours de langue sont difficiles à mettre en place. Il pourrait y avoir des formations en ligne répétitives sur ce sujet car ça se prête bien. »

Toutefois, lors des *focus groups*, les aides-ménagères expriment qu'elles ont rarement l'occasion **d'exprimer leurs besoins en formation**. Par ailleurs, lorsque c'est le cas, certaines aides-ménagères ont mentionné qu'elles avaient **fait une demande pour pouvoir suivre certaines formations** mais qu'elles n'ont pas eu de suite à leur demande, comme expliqué ci-dessous.

« Ça fait 4 ans que je demande pour avoir l'ergonomie. »

« J'ai demandé plusieurs fois de suivre une formation sur les produits écologiques ou naturels mais je ne la reçois pas. J'ai plusieurs clients qui utilisent ce type de produits. »

« Quand je suis intéressée par une formation elle n'est pas organisée parce qu'il n'y a pas assez d'aides-ménagères intéressées, ou ils ne trouvent pas de formateurs ou de salles. »

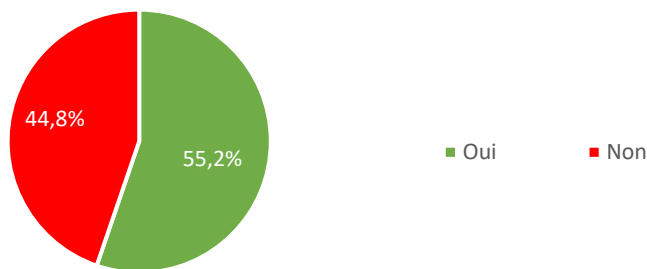


8.2. Les besoins de formations des travailleurs non formés

55% des aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation souhaiteraient en suivre une

Il est intéressant d'observer que, parmi les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation, seulement une sur deux (55,2%) souhaite en suivre. C'est moins que parmi les aides-ménagères qui ont déjà suivi des formations. Cela semble signifier que les aides-ménagères sont moins convaincues de la nécessité ou de l'intérêt de suivre des formations tant qu'elles n'en ont pas suivies. Les personnes qui ont déjà suivi des formations sont donc davantage intéressées d'en suivre par la suite.

Figure 51: Souhaitez-vous suivre une formation ? (Pour les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation)- Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Cette observation s'applique davantage pour les aides-ménagères de moins de 40 ans, ayant moins de 5 ans d'ancienneté, ayant une langue maternelle autre que le Français ou le Néerlandais, et résidant à Bruxelles ou en Wallonie.

Tableau 5: Pourcentage d'aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formations mais souhaitent en suivre une

Caractéristiques		% d'aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formations mais souhaitent en suivre une
Âge	< 30 ans	64,2%
	30 - 39 ans	64,7%
	40 - 49 ans	57,8%
	> 50 ans	41,4%
Ancienneté dans le système	Moins de 5 ans	66,4%
	Entre 5 et 10 ans	53,9%
	> 10 ans	47,4%
Langue maternelle	Néerlandais ou français	47,5%
	Autre	68,2%
Région	Bruxelles	72,0%
	Flandre	47,0%
	Wallonie	69,8%
Type d'entreprise	Sans but lucratif	56,4%
	But lucratif	56,6%
Total		55,2%

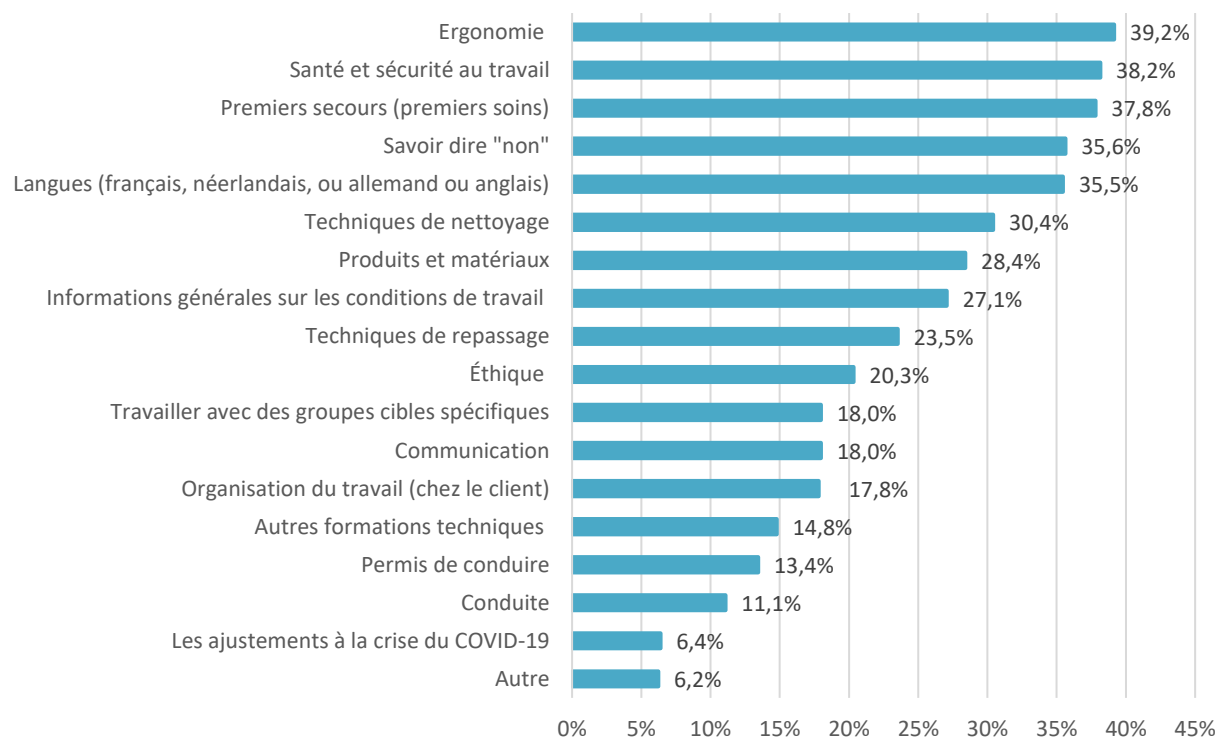
Code couleur : en vert lorsque le % d'aides-ménagères qui n'a pas reçu de formation mais souhaite en suivre une est plus élevé que la moyenne, et en rouge lorsque le % d'aides-ménagères qui n'a pas reçu de formation mais souhaite en suivre une est plus faible que la moyenne

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation sont principalement en demande de formations de type « sécurité » (ergonomie, santé et sécurité au travail, premiers secours)

Du côté de celles qui n'ont jamais suivi de formations, il est intéressant d'observer que leur souhait de formation porte sur une série de formations qui ne sont pas principalement techniques. Les formations qui ont la priorité sont celles autour de la **sécurité**, tant pour le travailleur que pour le client. Il s'agit des formations en ergonomie (39,2%), santé et sécurité au travail (38,2%) et en premiers secours (37,8%). Les formations sur « savoir dire 'non' » et en langues sont également demandées par environ un tiers des aides-ménagères n'ayant jamais suivi de formation. Les formations plus techniques sont, quant à elles, demandées par un peu plus d'un quart des aides-ménagères.

Figure 52: Quelles formations souhaitez-vous suivre ? (Pour les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formations mais souhaitent en suivre une) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

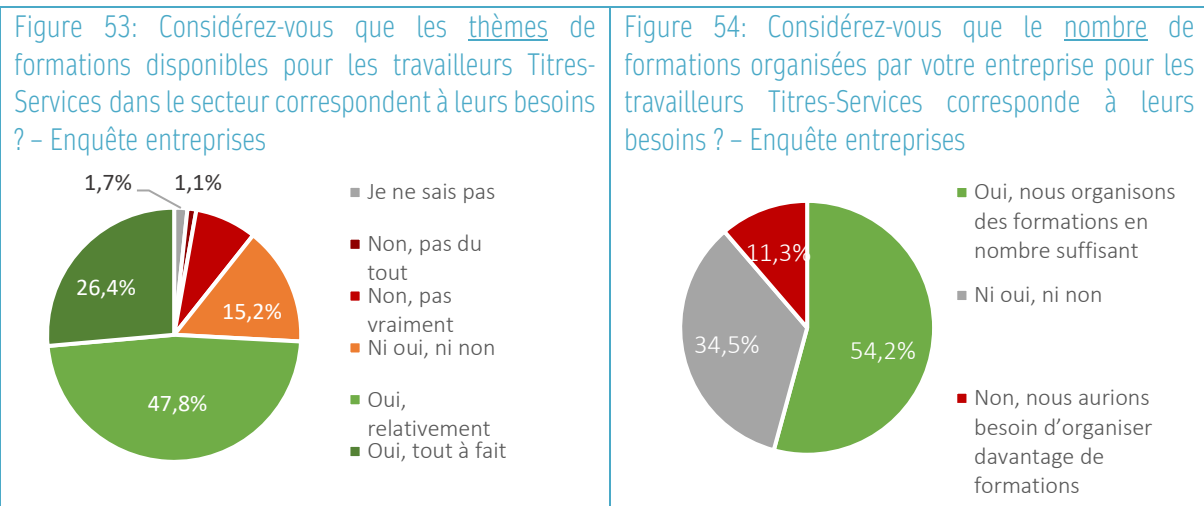


8.3. Les besoins de formations selon les entreprises

La majorité des entreprises estiment que le nombre de formations qu'elles organisent et les thèmes de formations disponibles correspondent aux besoins des travailleurs Titres-Services

Comme nous pouvons le voir dans la figure ci-dessous, la majorité des entreprises (74,2%) considère qu'elles organisent des formations dont le thème correspond aux besoins des travailleurs. Par contre, tout de même 9% déclarent ouvertement que ce n'est pas le cas. Pour les entreprises qui considèrent que les thèmes ne correspondent pas aux besoins des travailleurs, les besoins non satisfaits concernent le permis de conduire, des formations spécifiques pour les travailleurs ayant plus de 15 ans d'ancienneté, la diététique pour le bien-être durant le travail, les formations sur le bien-être mental et physique, la communication, le travail en centrale de repassage. Ceci est notamment illustré dans le verbatim ci-dessous issu de l'enquête entreprises.

« Pour les anciennes aides-ménagères qui ont déjà eu beaucoup de formations différentes, penser à organiser plus de formations basées sur le bien-être ou sur autre chose que les techniques de nettoyage. »



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Concernant le nombre de formations organisées, comme montré ci-dessus, un peu plus d'une entreprise (54,2%) sur deux estime que le nombre de formations qu'elle organise correspond aux besoins des travailleurs. Mais un peu plus d'une entreprise sur dix (11,3%) estime qu'elle aurait besoin d'organiser plus de formations, *a fortiori* au sein des entreprises en personnes physique et des entreprises de plus de 250 personnes.

La grande majorité des entreprises considèrent que la qualité des formations et les méthodes d'apprentissage disponibles correspondent aux besoins des travailleurs Titres-Services

La majorité des entreprises considèrent que tant la qualité (87,7%) que les méthodes d'apprentissage (72,7%) des formations disponibles sont satisfaisantes et adaptées aux besoins des travailleurs. Toutefois, pour les entreprises qui ne sont pas de cet avis, elles notent les lacunes suivantes : le manque de mise en pratique, la longueur des formations, la barrière de la langue, le manque de considération des formateurs, etc. La barrière de la langue est notamment illustrée dans le verbatim ci-dessous issu de l'enquête entreprises.

« Il est difficile de trouver des cours de formation auxquels les locuteurs non natifs peuvent assister. Habituellement, nous organisons cela en interne, mais 1 à 1. Il est dommage qu'ensuite le professeur ne soit pas indemnisé parce qu'il n'a qu'une seule personne dans sa classe, alors que parfois il n'y a pas d'autre moyen. »



Figure 55 : Considérez-vous que la qualité des formations disponibles pour les travailleurs Titres-Services dans le secteur corresponde à leurs besoins ? – Enquête entreprises

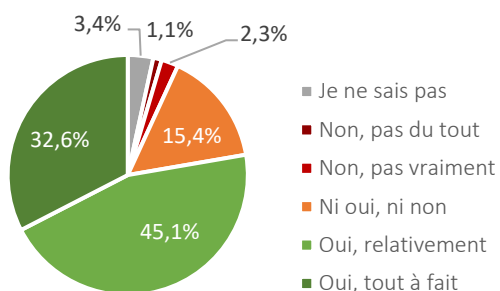
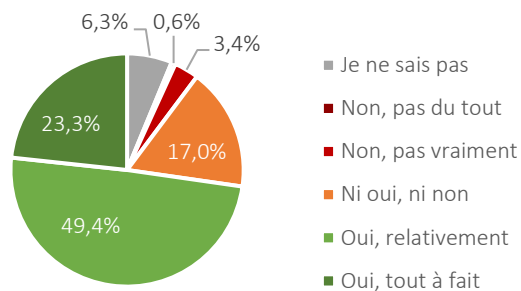


Figure 56 : Considérez-vous que les méthodes d'apprentissage des formations disponibles pour les travailleurs Titres-Services dans le secteur correspondent à leurs besoins ? – Enquête entreprises



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises



9 / Les difficultés rencontrées par les aides-ménagères pour participer à des formations dans le secteur des Titres-Services

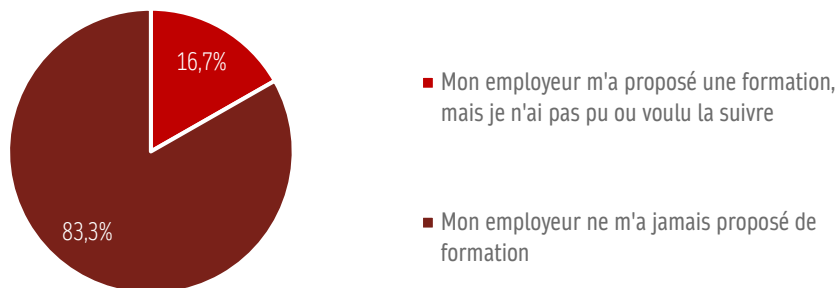
Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux **difficultés rencontrées par les aides-ménagères pour participer à des formations** dans le secteur des Titres-Services, en se penchant sur les barrières identifiées par les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation et celles identifiées par les aides-ménagères ayant suivi des formations.

9.1. Les barrières à la formation selon les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation

Près d'une aide-ménagère sur cinq n'a jamais suivi de formation malgré que son employeur lui en a proposé une, principalement car elle considère ne pas en avoir besoin, préfère travailler ou ne souhaite pas « laisser tomber » son client

Certaines aides-ménagères déclarent n'avoir jamais suivi de formation. 16,7% de ces travailleurs n'ont pas suivi de formation alors que l'employeur leur en a proposé une. Dans la majorité des cas (83,3%), toutefois, l'employeur n'a simplement jamais proposé de formation.

Figure 57 : Pourquoi n'avez-vous jamais suivi de formation ? (pour les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation) – Enquête travailleurs

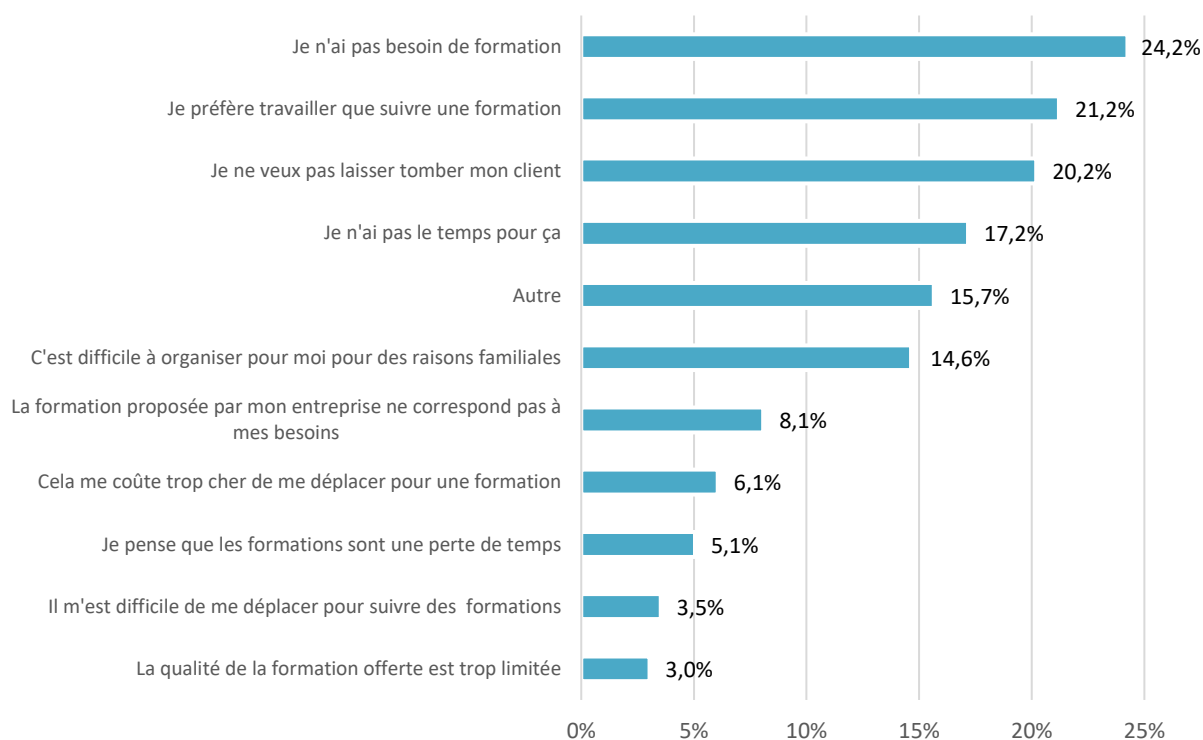


Source : IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Parmi les 16,7% qui se sont vu proposer une formation mais n'ont pas voulu la suivre, les raisons invoquées pour ne pas vouloir suivre de formation sont généralement le **sentiment de ne pas en avoir besoin** (24,2%), le fait de **préférer travailler** (21,6%), ou de **ne pas vouloir laisser tomber les clients** (20,2%).



Figure 58 : Pourquoi n'avez-vous pas participé à la formation proposée ? (pour les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation mais dont l'employeur en a proposé une) – Enquête travailleurs



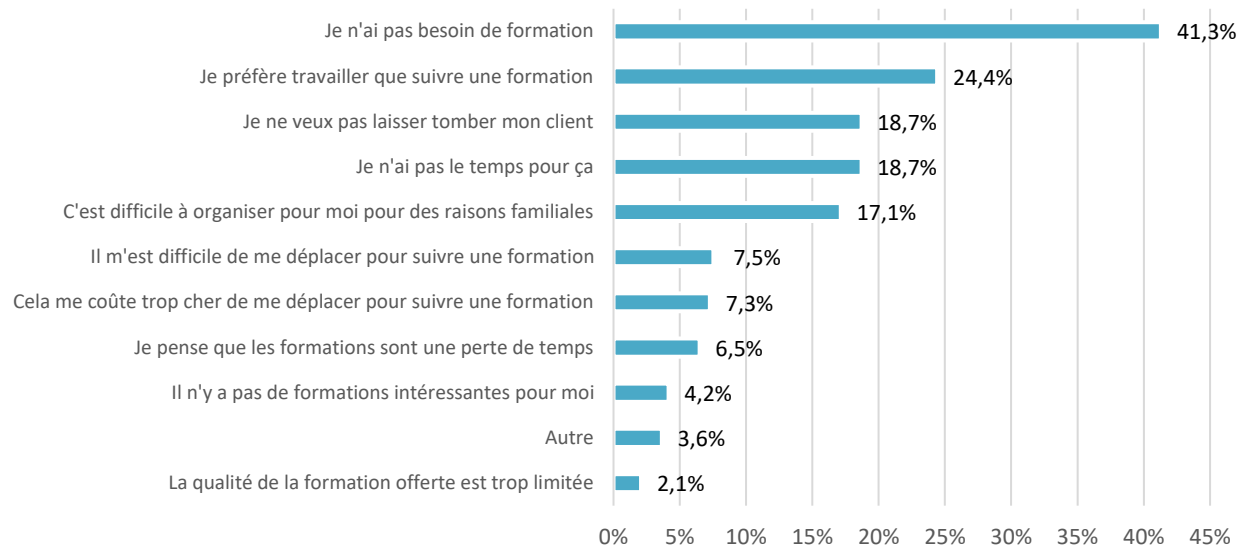
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Près de la moitié des aides-ménagères qui n'ont jamais reçu de formation ne souhaitent pas non plus en suivre une, principalement parce qu'elles considèrent ne pas en avoir besoin

Parmi les travailleurs qui n'ont jamais reçu de formation et ne souhaitent pas en recevoir (44,8%, voir chapitre 7.2.), nous pouvons observer ci-dessous que, dans la majorité des cas (41,3%), ce non-désir de formation vient également de l'impression de ne pas en avoir besoin. Un quart des personnes (24,4%) dans cette situation préfère travailler que suivre une formation. Près d'un travailleur sur cinq (18,7%) déclare aussi ne pas vouloir laisser tomber son client pour aller en formation ou ne pas avoir le temps pour cela. De manière générale donc, dans toutes les situations, la principale raison qui fait qu'un travailleur ne souhaite pas se former (davantage) est le sentiment de ne pas avoir besoin de formation.



Figure 59: Pourquoi ne souhaitez-vous pas suivre des formations ? (pour les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation) – Enquête travailleurs



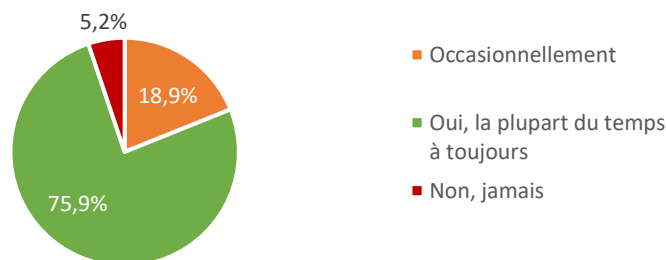
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

9.2. Les barrières à la formation selon les aides-ménagères qui ont déjà suivi des formations

Un quart des aides-ménagères déclarent ne pas toujours participer aux formations proposées par leur entreprise généralement parce qu'elles préfèrent travailler ou estiment ne pas en avoir besoin

Comme nous pouvons le voir ci-dessous, la majorité des aides-ménagères (75,9%) déclare participer la plupart du temps – voire toujours – aux formations proposées par leur entreprise. Par contre, un quart d'entre elles (24,1%) déclarent ne participer qu'occasionnellement voire jamais à ces formations.

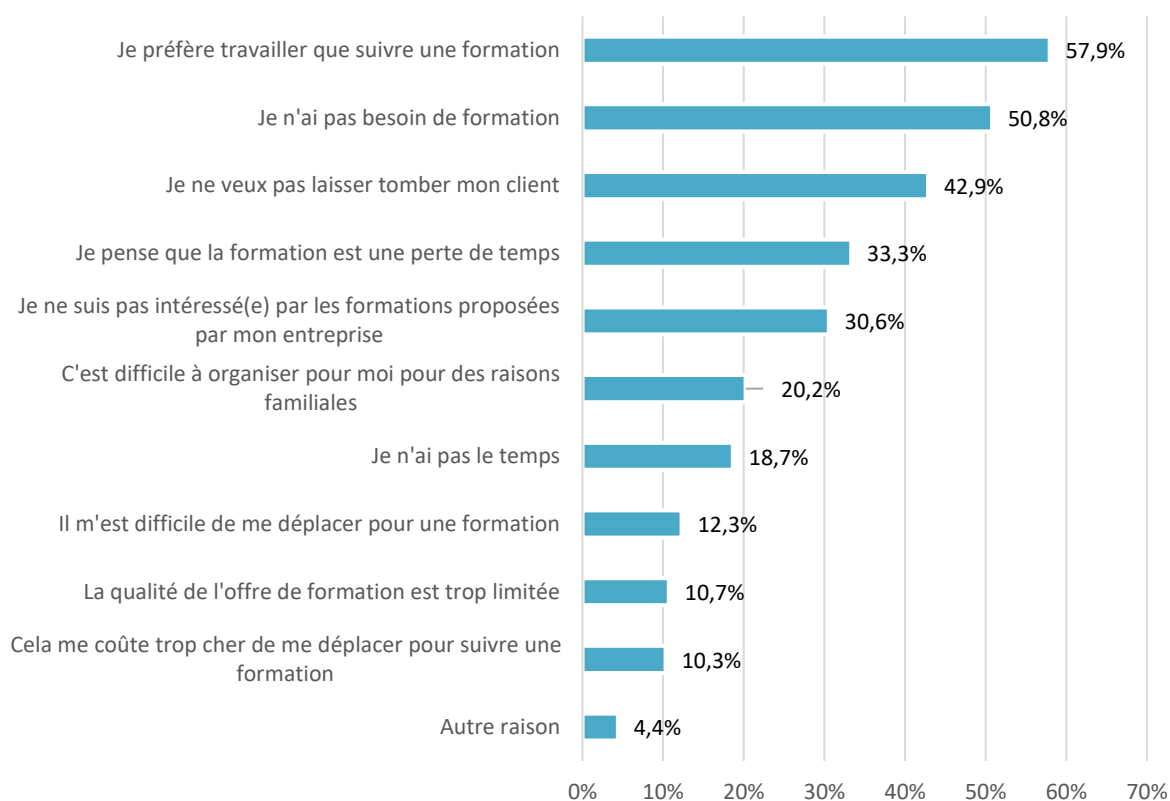
Figure 60: Participez-vous toujours aux formations proposées par votre entreprise de Titres-Services ? (uniquement pour les aides-ménagères ayant déjà suivi une formation) – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les principales raisons invoquées par les aides-ménagères qui n'aiment pas ou ne participent pas toujours aux formations sont le fait qu'elles préfèrent travailler (57,9%), estiment ne pas avoir besoin de la formation (50,8%) ou ne veulent pas abandonner leur client (42,9%). D'autres raisons sont mentionnées par 4,4% des aides-ménagères comme, par exemple, le fait qu'il n'y ait pas de « nouvelles formations », qu'il n'y ait pas une communication suffisamment claire ou à temps sur les formations, que les formations soient souvent uniquement en Néerlandais, ou qu'elles soient trop théoriques.

Figure 61: Pourquoi n'aimez-vous pas/ne participez pas toujours aux formations proposées par votre entreprise de Titres-Services ?- Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les autres difficultés mentionnées par les aides-ménagères pour participer aux formations sont la barrière de la langue, les difficultés de déplacement et le manque de sensibilisation par rapport à l'importance de la formation

Au cours des *focus groups* réalisés avec les aides-ménagères et les entreprises, nous avons abordé de manière plus détaillée les freins à leur participation aux formations. Un des problèmes majeurs qui a été cité dans l'ensemble des groupes de discussion concerne les **difficultés de langue**. Une grande partie des aides-ménagères ne parlent pas le Français ou le Néerlandais. Or, généralement la formation est uniquement proposée dans une de ces langues. Pour ces travailleurs, il est donc difficile de pouvoir suivre une formation mais cela a aussi un impact sur la dynamique de groupe lors de la formation. Cette difficulté et ses conséquences sur la dynamique de groupe sont expliquées dans les verbatims ci-dessous.

« La moitié des aides-ménagères de mon entreprise ne parlent pas le Néerlandais mais toutes les formations proposées sont en Néerlandais. Les formations n'atteignent donc pas assez de collègues. »

« J'ai participé à plusieurs formations où plusieurs personnes ne parlaient pas Français. La formatrice essayait de traduire mais ce n'est pas facile et ça ralentit la formation. »

« La majorité des aides-ménagères dans mon entreprise sont polonaises, On a donc des formatrices polonaises mais du coup les autres ne comprennent pas. »

Une autre difficulté mentionnée concerne le **déplacement vers la formation**, mais surtout dans le cas où une **prestation est prévue sur la même journée** (avant ou après) et lorsque l'aide-ménagère se **déplace en transport en commun**. Cette difficulté à conjuguer la formation et le temps de travail ainsi que le déplacement est bien illustrée dans les verbatims ci-dessous.



« C'est surtout difficile quand on doit travailler après. Des fois je dois partir plus tôt de la formation pour être certaine d'être à temps chez le client. »

« Quand on a une formation, on doit soit travailler avant, soit après et c'est toujours compliqué d'arriver à l'heure. »

« Des fois on a une formation d'un côté de Bruxelles et un client de l'autre côté. Dans ce cas-là c'est vraiment compliqué à organiser et ça coûte cher en essence. »

« Se déplacer en transport en commun pour aller en formation est difficile, surtout quand on doit aller travailler après ou avant. Il n'y a pas toujours de bus, surtout dans les zones rurales. »

Concernant la difficulté liée aux déplacements, les aides-ménagères ont expliqué devoir généralement **s'organiser elles-mêmes** pour se rendre en formation et il semblerait que peu d'entreprises prennent le **temps d'expliquer à l'aide-ménagère comment se rendre en formation**, ce qui semble ne pas toujours être évident pour celles-ci, comme illustré ci-dessous.

« On nous donne l'adresse et on doit se débrouiller, des fois on s'arrange avec les collègues pour y aller ensemble mais c'est nous qui devons nous organiser. »

« J'ai dû suivre une formation à Alost et à Louvain alors que j'habite Bruxelles. Mon entreprise ne m'a pas expliqué comment m'y rendre, j'ai dû me débrouiller. »

Certaines aides-ménagères mentionnent également des difficultés au niveau de **l'encadrement et du suivi des formations** au niveau de leur agence Titres-Services, du fait notamment du roulement du personnel administratif, par exemple, comme illustré ci-dessous.

« Ça fait 4 ans que je demande pour avoir l'ergonomie mais le personnel dans l'agence change tout le temps, je le redemande chaque fois mais rien ne se passe. »

« Il faudrait former les employés d'agence par rapport à la formation. »

Enfin, en lien avec ce que l'enquête montre, les aides-ménagères notent qu'une partie de leurs collègues ne sont **pas sensibilisées à l'importance de la formation** et ne voient pas la plus-value de s'y rendre. C'est en particulier le cas lorsqu'elles ont une certaine ancienneté. Vraisemblablement, elles ne comprennent pas toujours que **ces formations font partie du temps de travail rémunéré**.

« Certaines collègues travaillent depuis plus de 10 ans, elles ne voient pas l'utilité de suivre une formation pour quelque chose qu'elles font déjà depuis des années. Il faudrait plus les sensibiliser. »

« Les collègues ne comprennent pas toujours que ce sont des heures payées, il faudrait mieux leur expliquer qu'elles ne perdent rien. »

Même si les formations font partie du temps de travail et sont donc rémunérées, certaines aides-ménagères ont relevé des **difficultés au niveau de la rémunération**, les heures de formation n'étant pas entièrement remboursées mais uniquement à hauteur de la prestation qui n'a pas eu lieu. C'est ce qu'explique le verbatim ci-dessous.

« On est payé le nombre d'heures où on a une prestation, pas le nombre d'heures de formation. Si on travaille normalement 3h et que la formation dure 4h, on est payé 3h. »



10 / Les difficultés rencontrées par les entreprises pour organiser des formations dans le secteur des Titres-Services

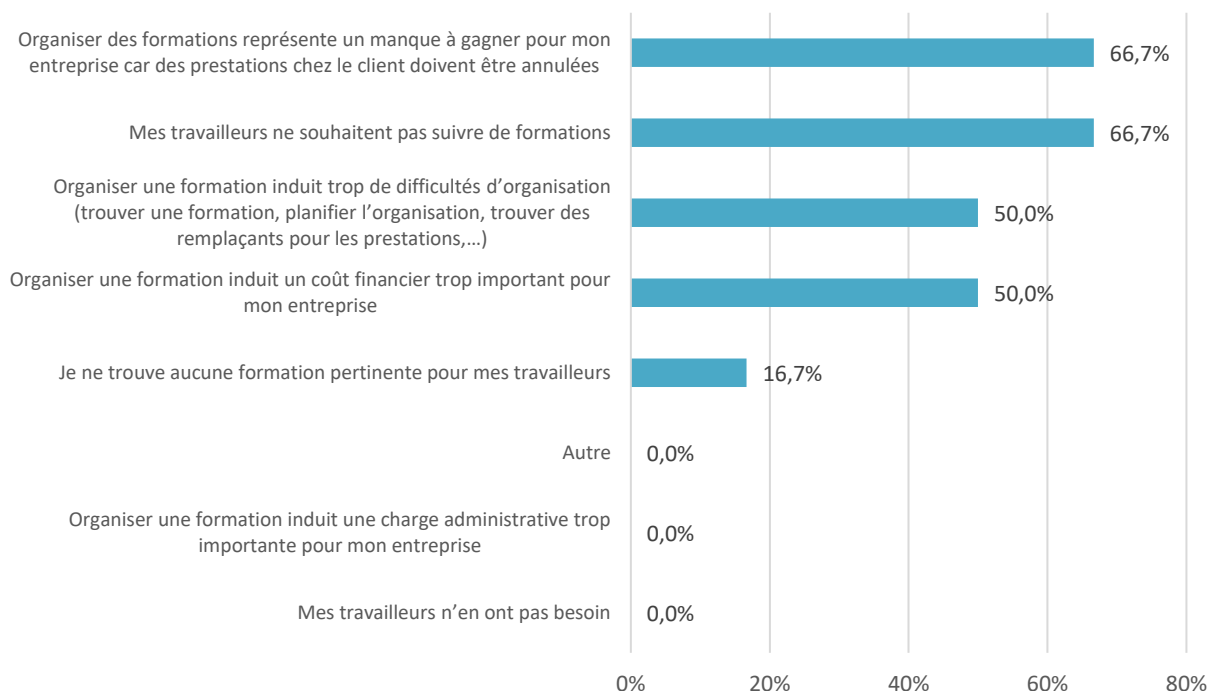
Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux **difficultés rencontrées par les entreprises pour organiser à des formations** dans le secteur des Titres-Services, en se penchant sur les barrières identifiées par les entreprises qui n'organisent pas de formations et celles identifiées par les entreprises qui organisent des formations.

10.1. Les barrières à la formation selon les entreprises qui n'organisent pas de formations

Les entreprises qui n'organisent pas de formations pour leurs travailleurs invoquent principalement des raisons financières, organisationnelles et le fait que les travailleurs ne souhaitent pas suivre de formations

Du côté des entreprises, certaines n'organisent pas de formations pour leurs travailleurs. Comme nous le voyons ci-dessous, pour deux entreprises sur trois, cela s'explique pour deux raisons, à savoir le **manque à gagner pour l'entreprise** (66,7%) et le fait que les **travailleurs ne souhaitent pas suivre de formation** (66,7%). En outre, une entreprise sur deux n'organise pas de formation en raison des **difficultés d'organisation** induites par la mise en place d'une formation (50%) ou du **coût financier** induit par l'organisation d'une formation (50%). Enfin, 16,7% des entreprises n'organisent pas de formation en raison du **manque de formations jugées pertinentes** par l'entreprise.

Figure 62: Pourquoi n'organisez-vous pas de formations pour vos travailleurs Titres-Services ?- Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises



10.2. Les barrières à la formation selon les entreprises qui organisent des formations

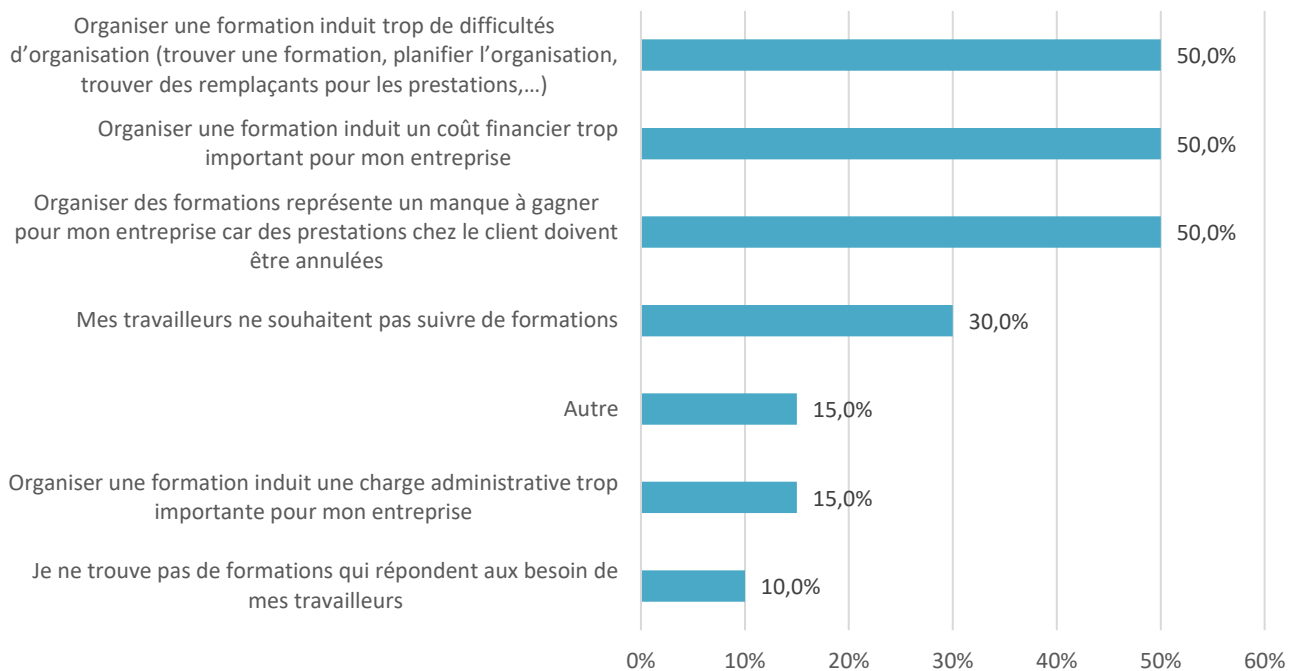
Les entreprises qui souhaiteraient organiser plus de formations mais ne le font pas invoquent des difficultés d'organisation, le coût financier et le manque à gagner

Certaines entreprises souhaiteraient organiser davantage de formations pour leurs travailleurs mais ne le font toutefois pas (voir chapitre 7.3.). Pour la moitié d'entre elles, cela s'explique par des **difficultés d'organisation** induites par la mise en place d'une formation, le **coût financier** induit par l'organisation d'une formation ou encore le **manque à gagner** pour l'entreprise. Ce sont donc des **raisons organisationnelles et financières** qui expliquent, en premier, le fait que les entreprises n'organisent pas plus de formations. C'est notamment soulevé au travers du verbatim ci-dessous issu de l'enquête entreprise.

« Nous, dirigeants, avons tellement à faire que plus de formations dans mon cas étant seule, serait impossible. »

Un tiers des entreprises déclare également ne pas organiser plus de formations car les **travailleurs ne le souhaiteraient pas** (30%). Dans une moindre mesure (15%), les entreprises indiquent également ne pas organiser plus de formations en raison de la **charge administrative**, du **manque de formations jugées pertinentes** ou pour d'autres raisons, comme le manque de formations disponibles dans la Région des travailleurs.

Figure 63: Pourquoi n'organisez-vous pas plus de formations pour vos travailleurs Titres-Services, alors que vous considérez en avoir besoin ? – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Enfin, parmi les difficultés rencontrées par les entreprises, **l'absentéisme des travailleurs** aux formations est une problématique relevée par un peu plus d'une entreprise sur cinq (21,3%).

Figure 64: Faites-vous face à des problèmes d'absentéisme de la part de travailleurs lorsque vous organisez des formations ? – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Outre les difficultés financières et organisationnelles, d'autres freins à la formation sont relevés par les entreprises

Au cours des *focus groups*, les entreprises ont détaillé les différentes difficultés auxquelles elles faisaient face dans l'organisation des formations. Elles soulèvent **l'impact financier au niveau de la prestation** en indiquant que le client ne souhaite pas toujours remplacer son aide-ménagère ou, pour les petites entreprises, le fait qu'il n'est simplement pas toujours possible de fournir un remplacement.

L'impact financier est également lié au **coût des formations**. En effet, les entreprises notent que le remboursement est trop faible ou trop restrictif ou alors que les formateurs de terrain ne sont pas reconnus et donc ces formations ne sont pas remboursées.

Concernant les **charges administratives et l'expertise pour organiser une formation**, les entreprises expriment des difficultés dans l'organisation, à savoir trouver les formations, les planifier, informer les aides-ménagères, faire le suivi, etc. En effet, les travailleurs en agence n'ont pas toujours l'expertise requise en matière de formation, comme exprimé ci-dessous :

« Ce n'est pas notre métier de développer des formations. »

*« C'est toujours très compliqué de trouver une nouvelle formation. Qui peut offrir une formation de qualité ?
Quel formateur ? Qui a une expertise pratique et une approche dynamique ? »*

En matière d'organisation, les entreprises notent aussi la difficulté de trouver des formations pour les **aides-ménagères qui ne parlent ni Français ni Néerlandais**, comme exprimé ci-dessous.

« Certaines aides-ménagères ne comprennent même pas 10% de ce qui se dit en formation. Des fois des collègues peuvent faire la traduction mais ça complique beaucoup les choses. »

En lien avec la charge administrative, les entreprises notent les difficultés organisationnelles dues à la nécessité de **jongler avec les contraintes de la vie privée**, surtout pour les aides-ménagères qui travaillent à temps partiel. Ceci est notamment illustré ci-dessous.

« La formation ne peut pas durer plus longtemps que 15h30, elles veulent être à l'heure pour aller chercher les enfants. »

« L'organisation prend beaucoup de temps, c'est difficile de les réunir toutes au même moment. »

Outre les freins organisationnels et financiers, les entreprises mentionnent le **manque de motivation des aides-ménagères** comme un frein. Ce manque d'intérêt des aides-ménagères est particulièrement plus fort pour les plus anciennes qui estiment bien connaître leur métier et ne pas avoir besoin d'aller en formation. Cela crée un défi supplémentaire à relever pour les entreprises qui doivent diversifier leur offre de formations. Ces difficultés sont exprimées ci-dessous.

« Avec l'obligation des 9h, les aides-ménagères sont obligées de suivre les formations mais parfois sans aucune motivation. »

« C'est difficile de motiver les aides-ménagères même en diversifiant les partenaires et les thèmes, parfois c'est juste une motivation de déplacement. »

Comme montré dans l'enquête travailleurs, les entreprises soulèvent aussi que certaines aides-ménagères préfèrent aller chez leurs clients que d'aller en formation. Et cela peut également être renforcé par la **réaction des clients** par rapport aux absences des aides-ménagères, comme expliqué ci-dessous.

« Les clients ne comprennent pas que l'aide-ménagère est une salariée et qu'elle a droit à des formations, des congés, des absences, etc. Il faut conscientiser le client par rapport à ça. Les aides-ménagères ne sont pas des esclaves. »

En outre, les entreprises soulèvent des difficultés liées à la formation, qu'il s'agisse de la **qualité de la formation** qui est soit trop théorique soit peu adaptée à l'espace de travail des aides-ménagères, ou encore du nombre de places parfois fort limité. Ces difficultés sont exprimées ci-dessous.

« Parfois les aides-ménagères en formation doivent nettoyer des bureaux pour s'exercer mais cela ne ressemble pas à l'espace de travail des aides-ménagères. »

« Parfois les formations sont prises d'assaut par d'autres entreprises et il n'y a plus de place au bout de quelques heures. »



11 / L'avenir professionnel des aides-ménagères

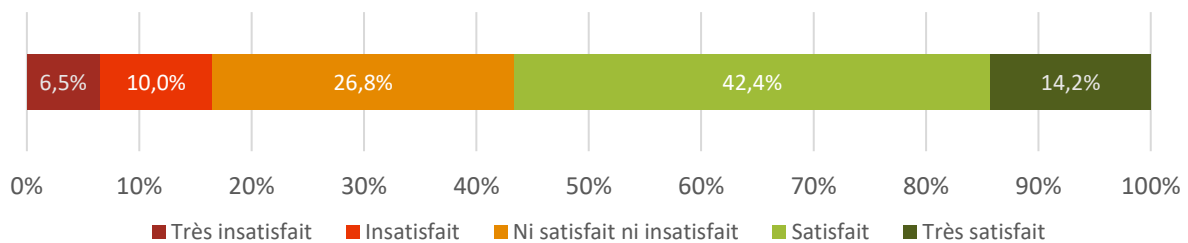
Dans ce chapitre, nous nous intéressons à l'avenir professionnel des aides-ménagères, à travers leur satisfaction quant à leur emploi, leur volonté de continuer à travailler dans le secteur et la part des aides-ménagères suivant une formation pour changer d'emploi.

11.1. La satisfaction des aides-ménagères à travailler dans les Titres-Services

Près de six aides-ménagères sur dix sont satisfaites de leur emploi dans le secteur des Titres-Services...

Comme nous l'observons ci-dessous, 56,6% des travailleurs ayant répondu à l'enquête déclarent être satisfaits voire très satisfaits de leur travail au sein du secteur des Titres-Services. Toutefois, 16,5% des répondants font une déclaration inverse, étant plutôt (très) insatisfaits.

Figure 65: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre travail dans le secteur des Titres-Services ? – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les travailleurs sont d'autant plus satisfaits de leur emploi qu'ils ont moins de 30 ans, ont moins de 5 ans d'ancienneté dans le secteur et travaillent dans une entreprise sans but lucratif.

Tableau 6: Pourcentage d'aides-ménagères qui sont satisfaites de leur emploi – enquête travailleurs

Caractéristiques personnelles de l'aide-ménagère		% d'aides-ménagères satisfait(e) de leur emploi
Âge	< 30 ans	60,8%
	30 - 39 ans	50,2%
	40 - 49 ans	55,3%
	> 50 ans	62,1%
Région d'habitation	Bruxelles	54,2%
	Flandre	58,0%
	Wallonie	54,5%
Ancienneté dans le système	Moins de 5 ans	58,6%
	Entre 5 et 10 ans	54,9%
	> 10 ans	56,2%
Type d'entreprises	Sans but lucratif	66,1%
	But lucratif	53,4%
Total		56,6%

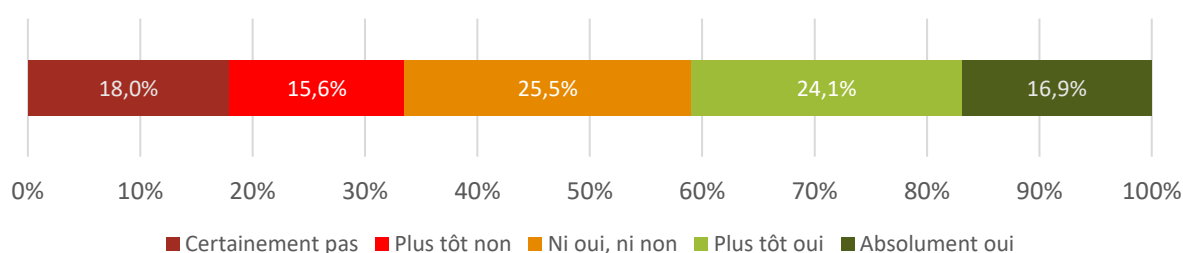
Code couleur: en vert lorsque le % d'aides-ménagères satisfaites par rapport à leur emploi est plus élevé que la moyenne
 Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

11.2. La volonté des aides-ménagères à continuer à travailler dans les Titres-Services jusqu'à la retraite

... mais seul(e)s 4 sur 10 souhaitent continuer à travailler dans ce secteur jusqu'à la retraite

Malgré que près de 60% des aides-ménagères sont satisfaites, nous voyons que seules 41% souhaitent rester dans ce secteur jusqu'à la retraite. Un tiers des aides-ménagères (33,6%) déclarent clairement ne pas souhaiter rester dans ce secteur.

Figure 66: Avez-vous l'intention de continuer à travailler dans le secteur des Titres-Services jusqu'à votre retraite ? – Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Parmi les aides-ménagères qui souhaitent rester dans ce secteur, elles sont d'autant plus nombreuses dans ce cas qu'elles ont plus de 50 ans et travaillent dans une entreprise sans but lucratif.

Tableau 7: Pourcentage d'aides-ménagères qui souhaitent continuer à travailler dans les Titres-Services – enquête travailleurs

Caractéristiques personnelles de l'aide-ménagère		% d'aides-ménagères qui souhaite continuer à travailler dans les Titres-Services
Âge	< 30 ans	20%
	30 - 39 ans	22,8%
	40 - 49 ans	37,9%
	> 50 ans	63,0%
Région d'habitation	Bruxelles	35,3%
	Flandre	43,0%
	Wallonie	39,4%
Ancienneté dans le système	Moins de 5 ans	40,8%
	Entre 5 et 10 ans	43,5%
	> 10 ans	42,1%
Type d'entreprises	Sans but lucratif	48,3%
	But lucratif	37,0%
Total		41%

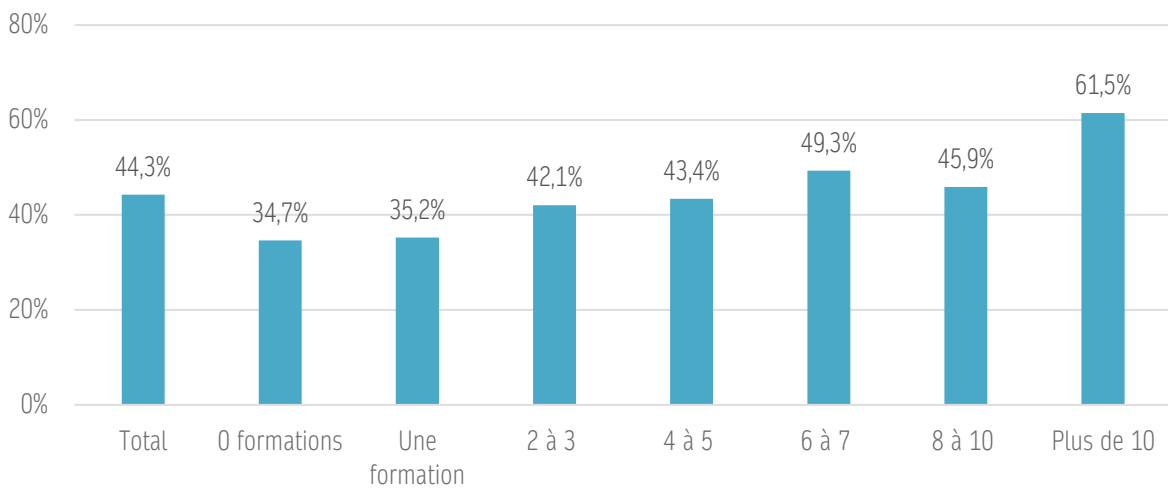
Code couleur : en vert lorsque le % d'aides-ménagères qui souhaite continuer à travailler dans les Titres-Services est plus élevé que la moyenne, en rouge lorsque le % d'aides-ménagères qui ne souhaite pas continuer à travailler dans les Titres-Services est plus faible que la moyenne.

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

La volonté des aides-ménagères de rester dans le secteur des Titres-Services augmente avec le nombre de formations suivies et la qualité des formations suivies

Il est intéressant de se demander si le fait d'avoir des formations a un quelconque impact sur le souhait de rester dans le secteur. D'après la figure ci-dessous, cela pourrait être le cas. En tous cas, nous observons que les aides-ménagères ayant déjà suivi plus de 6 formations sont plus nombreuses à souhaiter rester dans ce secteur. En particulier, lorsqu'elles ont déjà suivi plus de dix formations, elles sont 61,5% à souhaiter rester dans ce secteur, contre 34,7% de celles qui n'ont jamais suivi de formations. Toutefois, cela est possiblement dû au fait que ces personnes sont généralement plus âgées également, ce qui fait qu'elles se voient davantage finir leur carrière dans le secteur des Titres-Services.

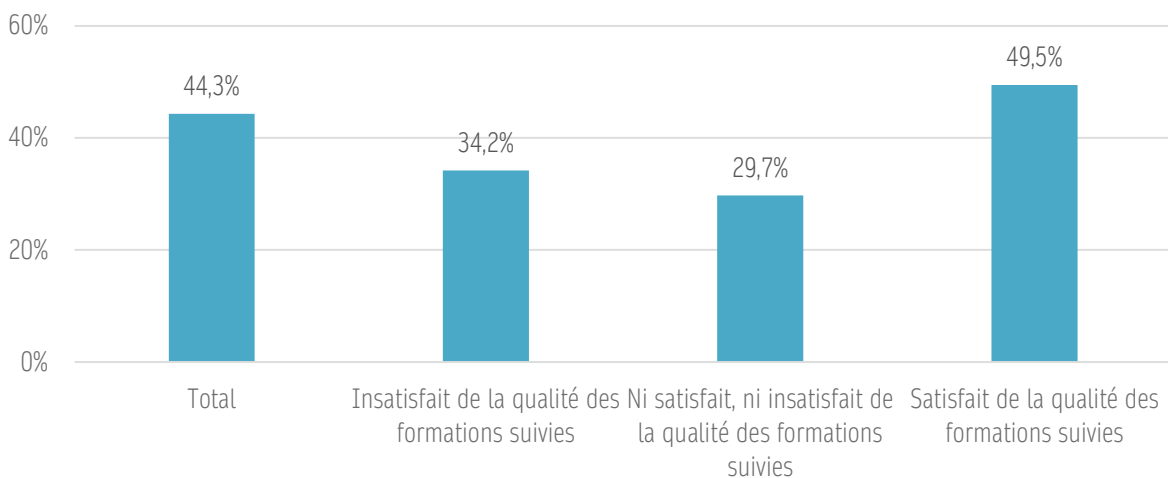
Figure 67: Pourcentage d'aides-ménagères qui souhaitent rester dans le secteur en fonction du nombre de formations suivies- Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Outre le lien avec le nombre de formations, nous observons également que le souhait de rester dans le secteur est plus élevé lorsque les travailleurs sont satisfaits de la qualité des formations suivies (49,5%).

Figure 68: Pourcentage d'aides-ménagères qui souhaitent rester dans le secteur en fonction de la qualité des formations suivies - Enquête travailleurs



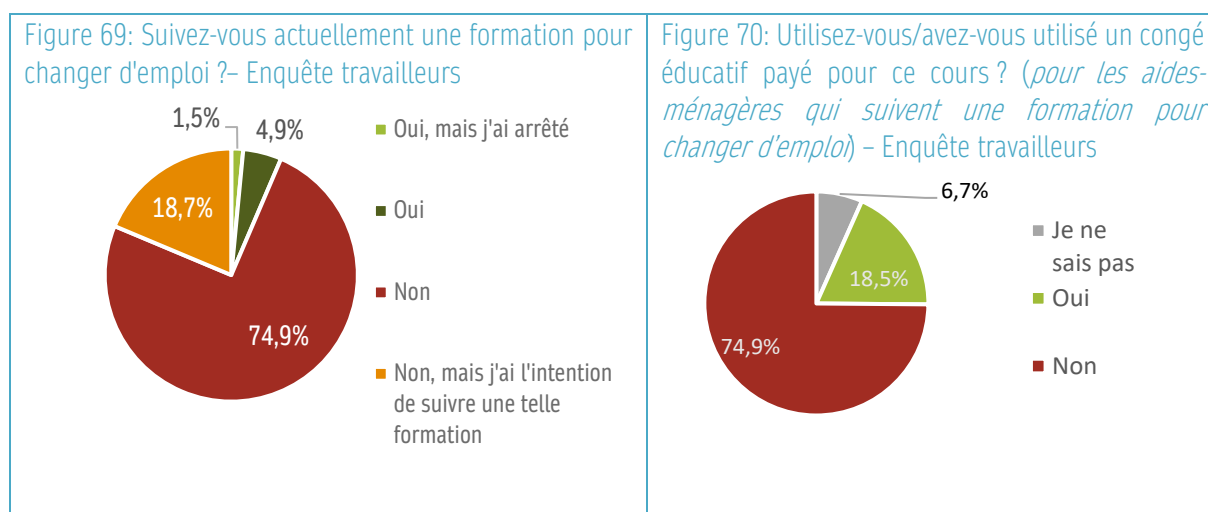
Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs



11.3. La part des aides-ménagères qui suivent une formation pour changer d'emploi

Un grand nombre d'aides-ménagères ne souhaitent pas rester dans le secteur jusqu'à leur pension mais seul 5% des aides-ménagères suivent une formation pour changer d'emploi (dans ou en dehors des Titres-Services)

Bien qu'un tiers des aides-ménagères ne souhaitent pas rester dans le secteur des Titres-Services jusqu'à la retraite, seuls 4,9% des répondants à l'enquête déclarent suivre une formation pour changer d'emploi. Les formations les plus suivies sont celles pour devenir aide-soignant, secrétaire (médical), travailler comme éducateur ou esthéticienne. Si peu d'aides-ménagères suivent actuellement une formation pour changer de métier, environ un cinquième (18,7%) déclare, toutefois, avoir l'intention de démarrer une formation de ce type. Les formations envisagées pour ces travailleurs sont celles en administration, soins infirmiers, travail social, éducation, coiffure/beauté, secrétariat, langues et vente. Enfin, parmi les travailleurs qui suivent une formation, environ un cinquième seulement (18,5%) a recours au [congé éducatif payé](#)⁷.



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

La majorité n'est donc pas dans cette démarche de formation. Les contraintes organisationnelles sont certainement un frein à se réorienter, comme illustré dans les deux verbatims ci-dessous.

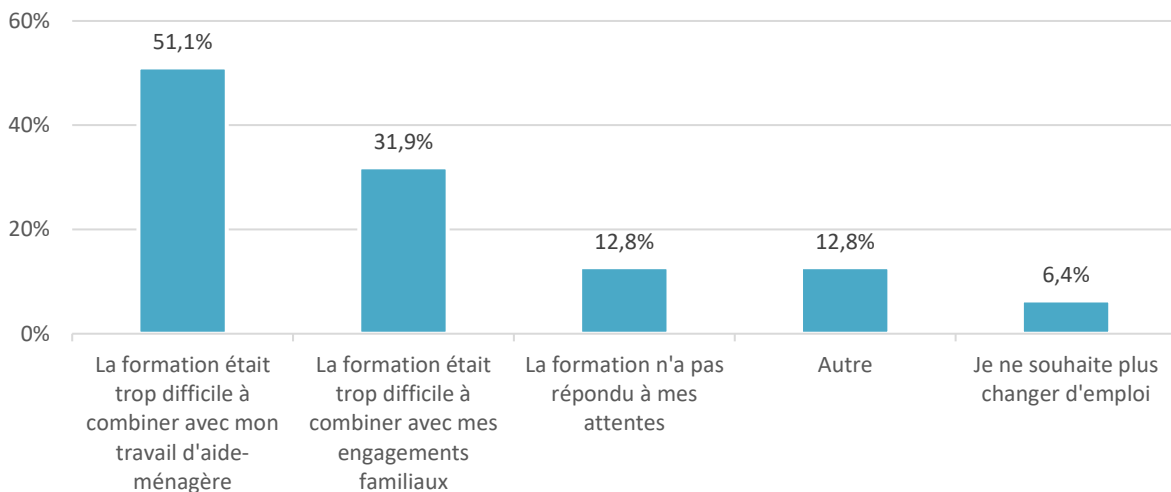
« Ce n'est pas mon métier de rêve, je ne voudrais pas faire ça toute ma vie mais c'est compliqué. »

« Je voudrais sortir du secteur mais c'est difficile d'aller suivre des cours le soir après une journée de travail. C'est un métier épuisant. »

Ces contraintes sont confirmées lorsque l'on se penche sur les raisons pour lesquelles 1,5% d'aides-ménagères qui ont démarré une formation l'ont interrompue. La raison principale de cet arrêt est la difficulté à combiner la formation avec le travail d'aide-ménagère (51,1%) ou avec les obligations familiales (31,9%).

⁷ Le congé-éducation payé est un dispositif accessible à tous les travailleurs employés en Belgique par une entreprise privée ou par une entreprise publique autonome (Proximus, Bpost, Belgocontrol). Il leur offre la possibilité de se former, durant leur horaire de travail ou en horaire décalé compensé par des jours de congé, tout en conservant leur salaire, pour développer des compétences qui leur permettront d'envisager une évolution de carrière ou une reconversion professionnelle.

Figure 71: Pourquoi avez-vous arrêté cette formation ? – Enquête travailleurs

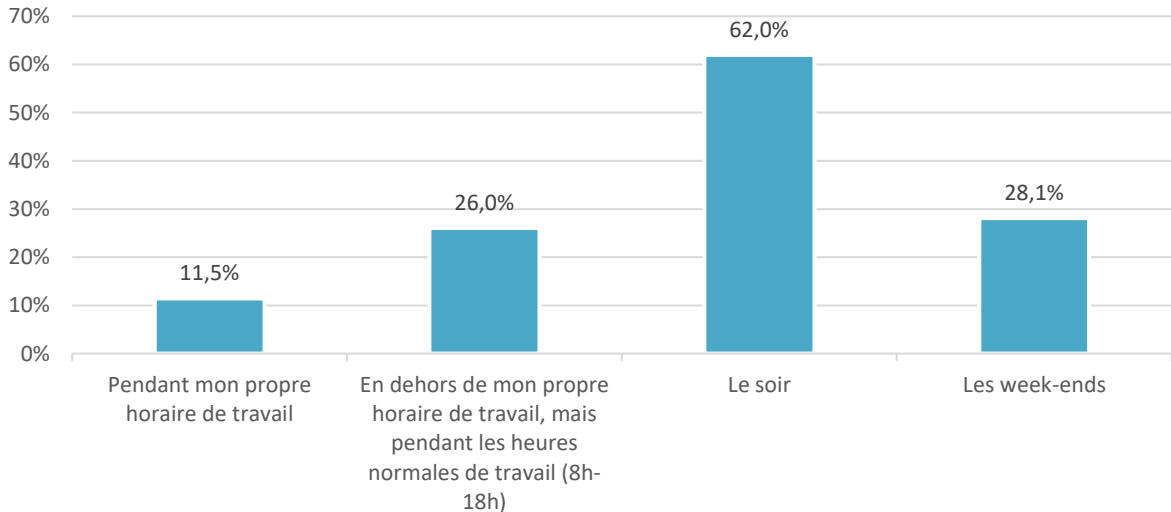


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Les travailleurs qui suivent des formations pour changer d'emploi (dans ou en dehors du secteur des Titres-Services) le font généralement en dehors de leurs heures de travail et sans lien avec leur entreprise

Concernant la conjugaison travail-formation, comme nous pouvons le voir dans la figure ci-dessous, la plupart des aides-ménagères qui suivent une formation pour changer d'emploi le font le soir (62%). Environ un quart d'entre elles le font aussi souvent le week-end (28,1%) ou en dehors des heures de travail (26%).

Figure 72: Quand suivez-vous/suivrez-vous ce cours ? – Enquête travailleurs

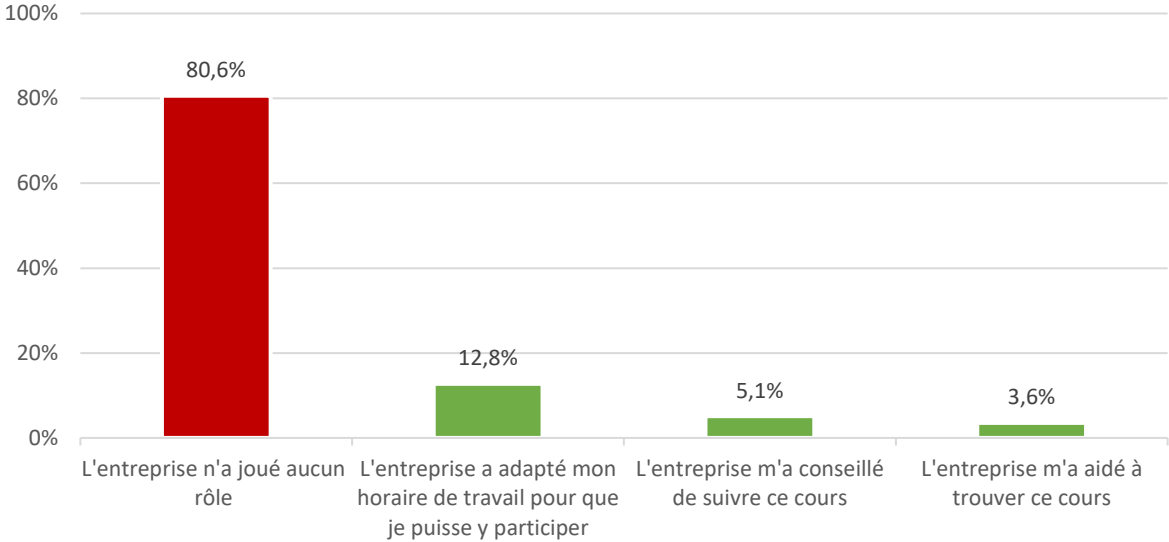


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

Enfin, la grande majorité des aides-ménagères (80,6%) qui se forment déclarent que leur entreprise n'a joué aucun rôle dans ce domaine (80,6%). Mais une aide-ménagère sur huit déclare que l'entreprise a adapté son emploi du temps pour lui permettre de suivre sa formation.



Figure 73: Quel est/était le rôle de votre entreprise de Titres-Services dans la participation à ce cours ?- Enquête travailleurs



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs



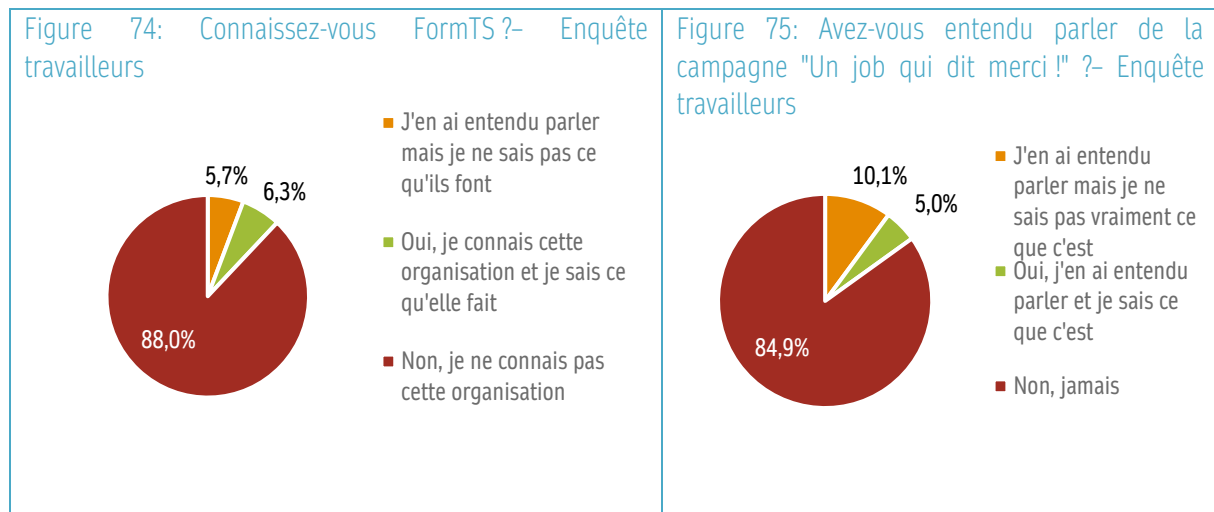
12 / Le soutien proposé par FormTS et les autres fonds de formation

Dans ce chapitre, nous nous intéressons au [soutien proposé par FormTS et les autres fonds de formation](#), à travers la connaissance des travailleurs et entreprises de FormTS, de la satisfaction des entreprises concernant FormTS et du recours aux remboursements de FormTS et des autres fonds de formation de la part des entreprises.

12.1. La connaissance de FormTS de la part des travailleurs

Seul(e) 1 aide-ménagère sur 10 connaît FormTS, dont la moitié sait ce qu'elle fait et l'autre moitié ne connaît cette organisation que de nom

Comme nous pouvons l'observer dans les deux graphes ci-dessous, plus de huit travailleurs sur dix ne connaissent ni FormTS (88%) ni la campagne « Un job qui dit merci ! » (84,9%). Au total, un peu plus de 10% des travailleurs déclarent connaître FormTS (6,3%) ou en avoir entendu parler sans savoir de quoi il s'agit (5,7%). Concernant la campagne « Un job qui dit merci ! », 5% des travailleurs savent de quoi il s'agit. Enfin, 10,1% des travailleurs ont entendu parler de cette campagne mais ne savent pas en quoi elle consiste.



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête travailleurs

La faible connaissance des travailleurs de l'existence et du rôle de FormTS n'est pas surprenante. En effet, FormTS se dirige actuellement principalement sur les entreprises et non sur les travailleurs, au contraire d'autres fonds sectoriels existants.

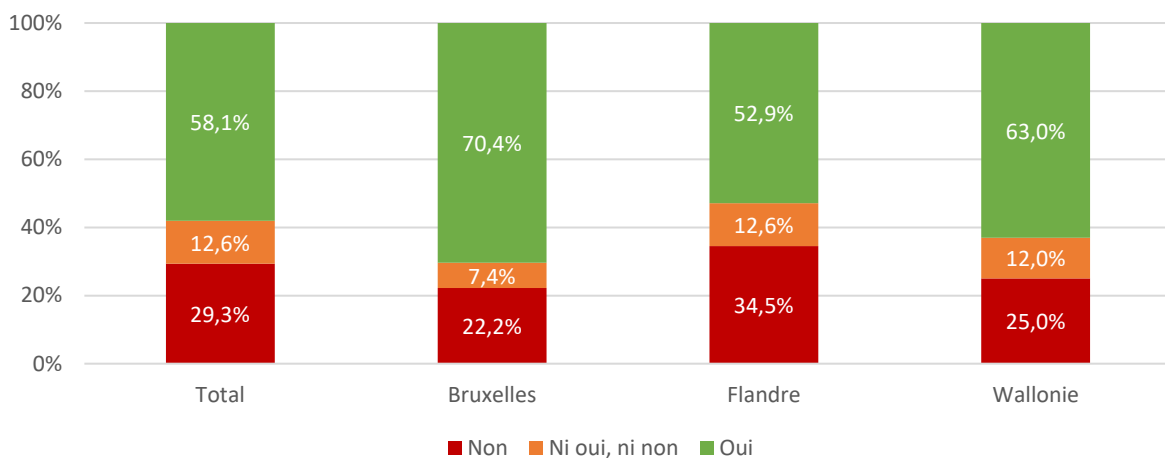


12.2. La connaissance de FormTS de la part des entreprises

Près d'une entreprise sur trois ne connaît pas la différence entre les missions des Fonds de formation régionaux et du fonds sectoriel, principalement en Flandre

Du côté des entreprises, il est interpellant d'observer que près d'un tiers d'entre elles (29,3%) ne connaît pas la différence entre les missions des Fonds de formation régionaux et le fonds sectoriel. En Flandre, ce taux est même plus élevé (34,5%), ce qui indique que les entreprises y ont plus de mal à faire la différence entre le fonds sectoriel et régional. Il est, par contre, moins élevé à Bruxelles (22,2%) et en Wallonie (25%) où les entreprises semblent mieux faire la différence entre les différents fonds, même si ces pourcentages restent malgré tout élevés.

Figure 76: Connaissez-vous la différence entre les missions des Fonds de formation Titres-services régionaux et le Fonds de formation sectoriel FormTS ? – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

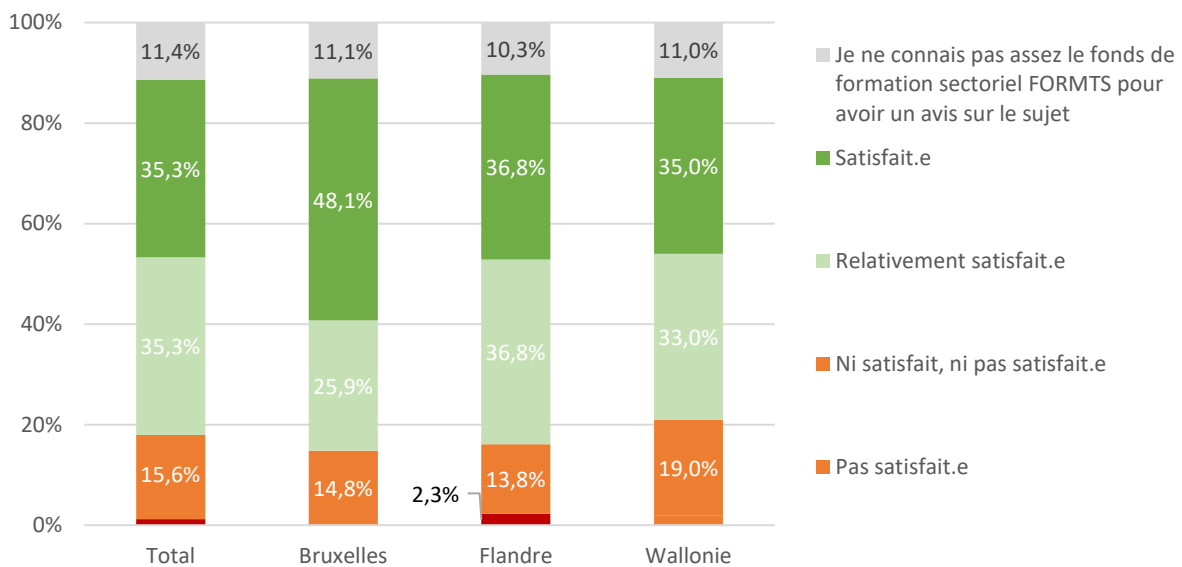


12.3. La satisfaction des entreprises concernant FormTS

La majorité des entreprises sont (très) satisfaites du soutien reçu du fonds de formation sectoriel et des différentes campagnes et outils développés par le fonds de formation sectoriel

Concernant la [satisfaction à l'égard de FormTS](#), nous pouvons voir qu'en général 70,6% des entreprises sont (très) satisfaites du soutien qu'elles reçoivent du Fonds. Elles sont un peu plus nombreuses à être satisfaites en Région bruxelloise (74%) et un peu moins nombreuses en Région wallonne (68%). Parmi celles qui ne le sont pas, les raisons invoquées sont le manque de communication et d'interaction avec le Fonds, la complexité, la faiblesse de l'intervention, le manque de formations gratuites, etc.

Figure 77: A quel point êtes-vous satisfait.e du soutien du fonds de formation sectoriel FormTS à votre secteur ? – Enquête entreprises

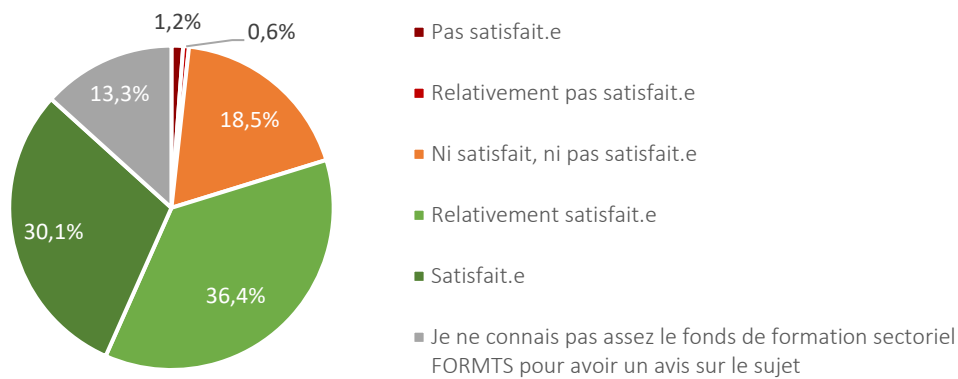


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Concernant la [satisfaction à l'égard des outils et campagnes](#), la majorité des entreprises (66,5%) est (très) satisfaite des différentes campagnes et des outils développés par le fonds de formation sectoriel. Parmi celles qui ne le sont pas, les raisons invoquées sont les soucis dans la langue proposée, le délai entre la commande et la livraison, le manque de compréhension pour les travailleurs, etc. Un peu plus d'une entreprise sur huit (13,3%) estime ne pas connaître assez le fonds de formation sectoriel



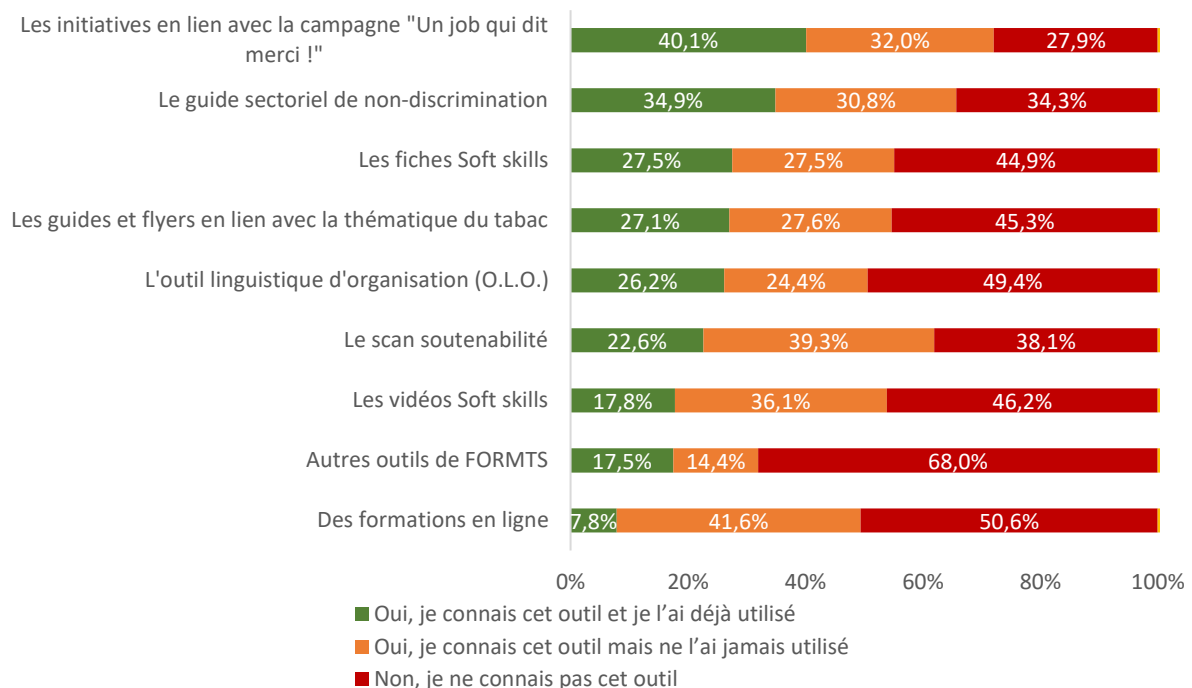
Figure 78: A quel point êtes-vous satisfait.e des différentes campagnes et outils développés par le fonds de formation sectoriel FormTS ?- Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Enfin, comme montré dans la figure ci-dessous, les outils les plus connus et utilisés par les entreprises sont les initiatives en lien avec la campagne « Un job qui dit merci ! » (40,1%), le guide sectoriel de non-discrimination (34,9%), les fiches *soft skills* (27,5%). Les outils les plus connus mais non-utilisés par les entreprises sont les formations en ligne (41,6%), le scan soutenabilité (39,3%), les vidéos *soft skills* (36,1%), et le guide sectoriel de non-discrimination (30,8%). Enfin, les outils les moins connus par les entreprises sont les autres outils FormTS (68%), les formations en ligne (50,6%), l'outil linguistique d'organisation (49,4%) et les vidéos *soft skills* (46,2%).

Figure 79: Connaissez-vous les outils suivants du fonds de formation sectoriel FormTS ? – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Lors des *focus groups* réalisés avec les entreprises, de manière générale, les entreprises ont confirmé le retour plutôt positif sur le soutien de FormTS et ont mis en avant les points positifs suivants :

- ▶ Le fait que les outils de FormTS sont considérés comme adaptés (carte, livret, jeu en ukrainien, etc.) ;

- ▶ La communication fournie par FormTS lorsqu'une aide-ménagère est inscrite à une formation est considérée comme stimulante et une bonne façon de conscientiser les aides-ménagères ;
- ▶ La bonne connaissance de l'offre de formation de la part de FormTS et le fait que les entreprises peuvent les contacter pour les guider à trouver un formateur externe.

Toutefois, parmi les points négatifs, les entreprises mentionnent les éléments suivants :

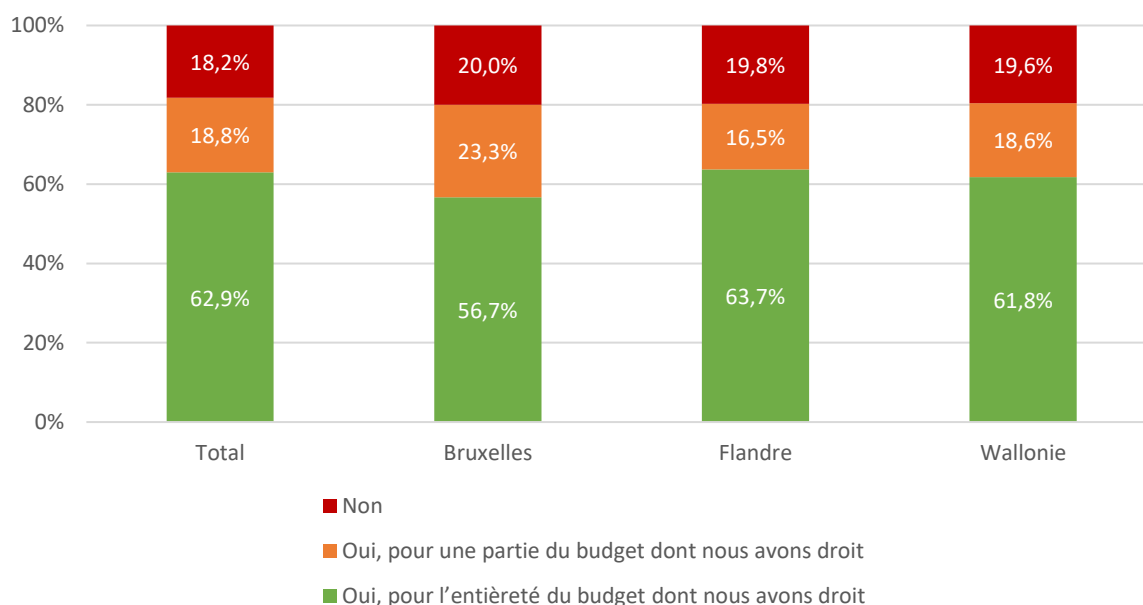
- ▶ Le fait que les formations de FormTS sont trop éloignées de l'entreprise et absentes en milieu rural ;
- ▶ Le nombre de places limitées dans les formations gratuites de FormTS.

12.4. Le recours des entreprises aux remboursements de FormTS et des autres fonds de formation

La majorité des entreprises ont déjà eu recours aux remboursements du fonds de formation régionaux et sectoriel pour les formations des nouveaux travailleurs

Concernant les remboursements des Fonds de formation régionaux, comme le montre la figure ci-dessous, la majorité des entreprises (62,9%) a déjà eu recours aux remboursements des différents fonds de formation régionaux pour les formations des travailleurs Titres-Services, davantage en Flandre que dans les deux autres régions. Près d'un cinquième des entreprises (18,2%) n'a pas du tout recours à ces fonds régionaux, et un cinquième (18,8%) n'a recours qu'à une partie du budget auquel elle a droit. Les entreprises bruxelloises sont légèrement plus nombreuses dans ces deux cas.

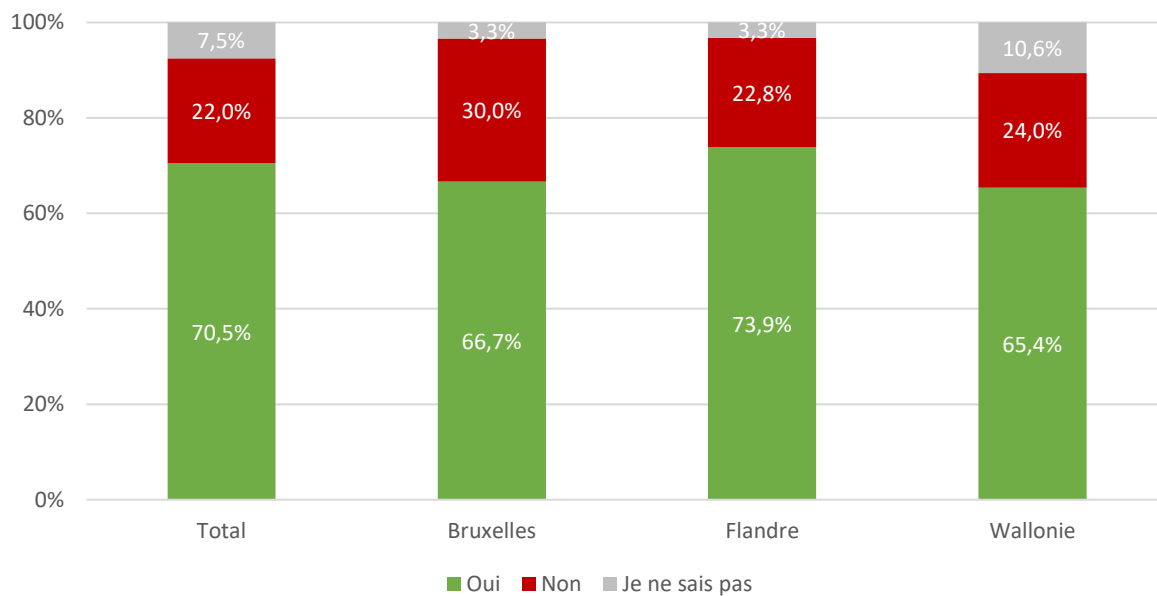
Figure 80: Avez-vous recours aux remboursements des différents Fonds de formation régionaux pour les formations de vos travailleurs Titres-Services ? – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Concernant les remboursements du fonds de formations sectoriel FormTS, nous pouvons voir qu'en général la majorité des entreprises (70,5%) y a également déjà eu recours, en particulier en Flandre (73,9%) et un peu moins pour à Bruxelles (66,7%) et en Wallonie (65,4%), comme pour le recours aux fonds de formation régionaux. Comme pour la figure précédente, environ un cinquième des entreprises n'a jamais eu recours aux remboursements de FormTS. A Bruxelles, 30% des entreprises sont dans ce cas.

Figure 81: Avez-vous déjà eu recours aux remboursements du Fonds de formation sectoriel (FormTS) pour les formations des nouveaux travailleurs Titres-Services ?- Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Parmi les entreprises qui n'ont jamais eu recours aux remboursements du fonds sectoriel (22%), nous pouvons observer dans la figure ci-dessous les raisons de ce non-recours. Pour un tiers des entreprises, cela s'explique par le fait que l'entreprise **n'a jamais organisé de formation pour les nouveaux travailleurs** (32,4%). À part cette raison, environ un cinquième des entreprises expliquent que la **demande de remboursement semble trop complexe** (21,6%), qu'elles ont recours au **remboursement d'autres fonds** (21,6%) ou encore que la **charge administrative est trop lourde** (21,6%). Cette charge administrative pour demander un remboursement des formations est rapportée plusieurs fois par les entreprises au cours des *focus groups* comme l'illustrent les verbatims ci-dessous.

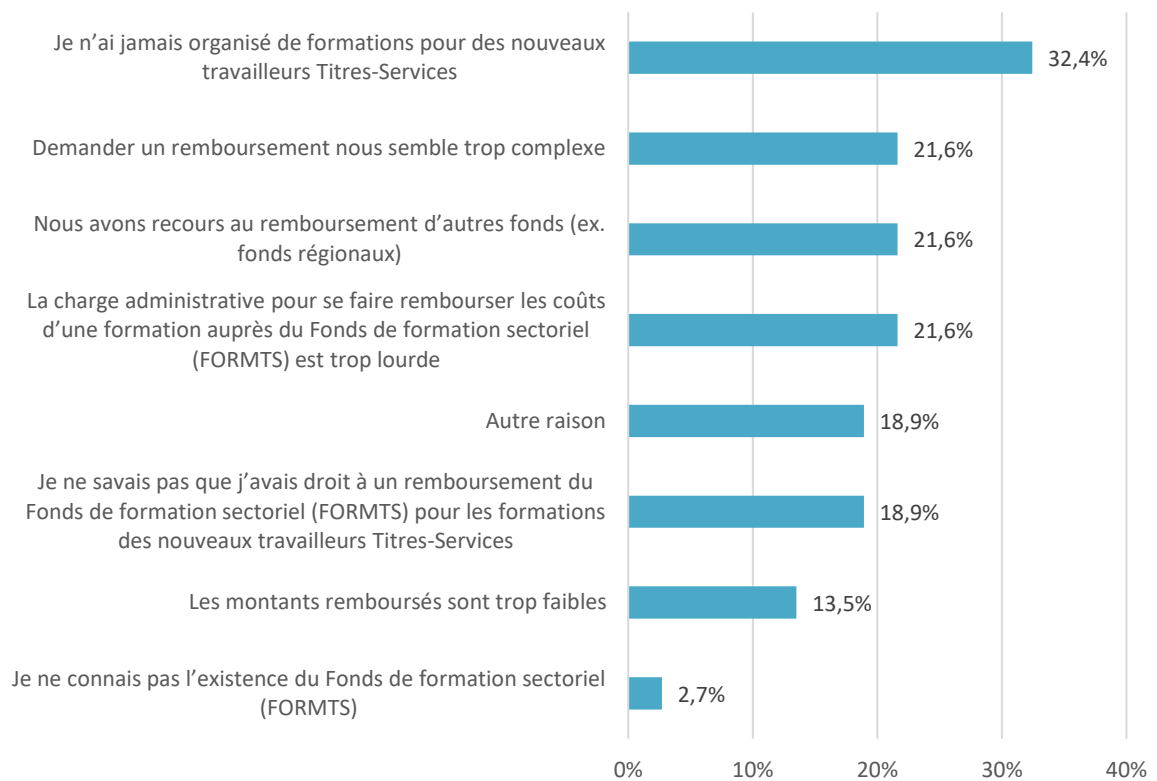
« On ne fait plus appel au budget sectoriel mais uniquement au budget régional car c'est trop compliqué de faire appel aux deux. »

« Parfois les aides-ménagères nous disent qu'elles n'ont jamais travaillé dans le secteur, on leur donne la formation starters et ensuite on apprend plusieurs semaines après qu'elle a déjà travaillé dans le secteur et que sa formation ne peut donc être remboursée. C'est un coût pour nous alors que la formation était utile pour l'aide-ménagère qui n'a jamais eu cette formation avant. »

D'autres raisons sont également mentionnées pour 18,9% des entreprises qui n'ont pas recours au fonds. Il s'agit, par exemple, du fait que l'entreprise a recours à des formations gratuites, ou encore que la société est récente et le gérant n'a pas encore pris le temps de créer le plan de formation, etc. Dans 18,9% des cas, l'entreprise déclare n'avoir pas eu recours à de remboursement car elle **ne savait pas qu'elle y avait droit**. Enfin, la **faiblesse des montants** est parfois une raison mentionnée également (13,5%), tout comme la **non-connaissance du fonds de formation sectoriel** (2,7%).



Figure 82: Pourquoi n'avez-vous jamais eu recours aux remboursements du Fonds de formation sectoriel (FormTS) pour les formations de nouveaux travailleurs Titres-Services ? (pour les entreprises qui ne font pas appel aux remboursements du Fonds de formation sectoriel) – Enquête entreprises



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête entreprises

Enfin, outre les difficultés reportées ci-dessus, d'autres ont également été mentionnées lors des *focus groups* avec les entreprises. Les entreprises mentionnent notamment les **freins** suivants dans leurs démarches de remboursement :

- ▶ Le fait que le montant du remboursement ne couvre pas l'ensemble des coûts, notamment le temps consacré par le consultant pour organiser les formations ;
- ▶ Les différences de règles administratives par rapport aux autres fonds ;
- ▶ Le fait que certaines formations ne soient pas agrémentées alors qu'elles sont utiles pour les travailleurs, notamment les formations en bien-être ;
- ▶ Le temps d'attente nécessaire pour savoir si une personne est nouvelle dans le secteur ou non ;
- ▶ Le non-remboursement des formations pour les personnes qui ont déjà travaillé dans le secteur mais n'ont jamais eu de formation starters.



13 / Conclusions et recommandations

Dans ce chapitre final, nous présentons les [principales conclusions de l'étude](#) et présentons une série de [recommandations](#) en lien avec celles-ci.

13.1. Conclusions

[Malgré les obligations sectorielles en la matière, un nombre conséquent d'aides-ménagères n'a jamais suivi de formations](#)

34% des aides-ménagères disent n'avoir jamais reçu de formation. Ce pourcentage est encore plus élevé pour les aides-ménagères domiciliées à Bruxelles, ayant une autre langue maternelle que le Français ou le Néerlandais et qui travaillent moins de 20 heures par semaine. Au contraire, les aides-ménagères qualifiées, domiciliées en Région wallonne et travaillant dans une entreprise sans but lucratif sont plus susceptibles d'avoir déjà suivi une formation. Par ailleurs, seule une aide-ménagère sur trois a reçu une formation initiale dans les 6 mois après le début de son engagement. Cette formation est pourtant essentielle pour l'apprentissage du métier, des produits, des techniques, etc. et ce tant dans l'intérêt du travailleur, de l'entreprise que du client. Enfin, la plupart des aides-ménagères formées reçoivent moins d'une formation par an. La priorité est par ailleurs donnée aux compétences « métiers » (techniques de nettoyage, ergonomie, produits et matériaux, santé et sécurité au travail). Enfin, les pratiques alternatives de formation (formations digitales, intervision et coaching) sont relativement peu présentes dans le secteur. La majorité des entreprises ne proposent également pas de formations pour une progression interne et encore moins pour une progression en externe.

[Un choix et une communication en matière de formations qui posent question](#)

Lorsque l'on s'intéresse aux pratiques de formation, on observe que les formations dans le secteur durent généralement une demi-journée et sont organisées pendant les horaires de travail des aides-ménagères. Dans la majorité des cas, les formations sont par ailleurs dispensées par des formateurs externes, dans l'entreprise Titres-Services avec d'autres collègues aides-ménagères. Les pratiques d'évaluation des formations sont par contre très peu présentes dans le secteur. Par ailleurs, les formations sont obligatoires dans la plupart des entreprises, surtout en Région wallonne depuis l'obligation de formation. Dans la majorité des cas, les formations sont choisies par l'entreprise sans consultation du travailleur. Il en ressort que les aides-ménagères ne comprennent pas toujours les raisons les amenant en formation et suspectent que les raisons concernent davantage un besoin lié à l'agenda de l'entreprise qu'à leurs besoins individuels d'évolution. En lien avec ce dernier point, l'entreprise communique principalement les informations pratiques concernant la formation mais explique moins souvent les raisons du suivi de la formation ou encore le parcours de formation. Les entreprises ne communiquent par ailleurs pas toujours au client l'absence de l'aide-ménagère pour cause de formation et laisse cette responsabilité au travailleur.

[La majorité des aides-ménagères apprécie de suivre des formations, principalement pour apprendre de nouvelles choses et pour rencontrer des collègues](#)

Deux tiers des aides-ménagères formées (64,8%) indiquent apprécier participer aux formations proposées par leur entreprise. Selon les aides-ménagères et les entreprises, les formations permettent d'apprendre de nouvelles choses, d'améliorer la qualité du travail et de rencontrer des collègues mais n'augmentent pas les chances d'évoluer vers un autre métier ou secteur. D'autres aides-ménagères sont plus critiques par rapport à l'intérêt de



suivre une formation, mais surtout en raison de mauvaises expériences en lien avec la qualité des formations suivies.

Le niveau de satisfaction à l'égard de la formation augmente de façon linéaire avec le nombre de formations suivies

La majorité des aides-ménagères qui ont suivi une formation sont satisfait(e)s ou très satisfait(e)s de la formation (66%). Il est intéressant de noter que les formations les moins « classiques » génèrent davantage de satisfaction. Ainsi, les formations suscitant le plus de satisfaction sont celles portant sur le travail avec les groupes cibles (88,6%), l'éthique (87,4%), les premiers secours (85,8%), ou encore le permis de conduire (85,7%). Par contre, les formations fournissant le moins de satisfaction sont les formations plus « classiques », à savoir celles sur les techniques de nettoyage (74,8%), de repassage (76,1%), ou encore l'ergonomie (77,6%). Un autre fait intéressant est que la satisfaction quant aux formations soit plus élevée lorsque le nombre de formations suivies augmente. En effet, alors que seules 50,4% des personnes ne suivant qu'une formation sont satisfaites, lorsque plus de dix formations sont suivies, ce taux de satisfaction augmente à 81,9%. Cela peut probablement s'expliquer par la diversité du contenu de formations. En effet, il est probable qu'au plus une aide-ménagère suive de formations, au plus elle est exposée à des contenus diversifiés et allant au-delà des formations techniques classiques.

Certaines pratiques de formations mènent à une plus grande satisfaction de la part des aides-ménagères

Si l'on s'intéresse aux différents aspects des formations suivies qui satisfont les aides-ménagères, on observe que les aides-ménagères sont les plus satisfait(e)s par rapport aux connaissances du formateur, le lieu de la formation et la qualité de la formation et le moins satisfait(e)s de la manière dont l'entreprise décide quelle formation doit être suivie, le nombre de formations suivies et les informations reçues concernant la formation. De manière plus spécifique, les pratiques suivantes en matière de formations mènent à une plus grande satisfaction de la part des aides-ménagères :

- ▶ Lorsque la formation est donnée par un formateur externe ;
- ▶ Les formations données dans leur entreprise, sans doute par familiarité et facilité d'accès ;
- ▶ Les formations en physique, plutôt qu'en digital ;
- ▶ Les formations d'une demi-journée ;
- ▶ Les formations qui ont lieu pendant propres horaires de travail ;
- ▶ Lorsque le choix de formation se fait en discussion avec l'entreprise ;
- ▶ Lorsque les travailleurs sont régulièrement informés quant à leurs formations ;
- ▶ Les formations en petit groupe, qui permettent les échanges d'expérience ;
- ▶ Lorsque le contenu de la formation correspond à la réalité de terrain et qu'il est possible de mettre en pratique ce qui a été appris.

66,4% des aides-ménagères qui ont déjà reçu une formation et 55% des aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation souhaiteraient suivre une formation (supplémentaire)

Parmi les aides-ménagères qui ont déjà reçu des formations, deux sur trois souhaiteraient en suivre davantage. Les aides-ménagères qui souhaitent le plus suivre une formation complémentaire sont les aides-ménagères ayant moins de 5 ans d'ancienneté (72,3%), dont la langue maternelle est une autre langue que le Français ou le Néerlandais (71%), résidant à Bruxelles (72,7%) ou en Wallonie (70,8%), ayant moins de 50 ans (70,2%) et



travaillant dans une entreprise sans but lucratif (68,4%). Il est intéressant d'observer que, parmi les aides-ménagères qui n'ont jamais suivi de formation, seulement une sur deux (55,2%) souhaite en suivre. C'est moins que parmi les aides-ménagères qui ont déjà suivi des formations. Cela semble signifier que les aides-ménagères sont moins convaincues de la nécessité ou de l'intérêt de suivre des formations tant qu'elles n'en ont pas suivies. Les aides-ménagères déjà formées qui souhaitent suivre une formation complémentaire, souhaitent principalement suivre des formations générales sur les conditions de travail et des formations en *soft skills* ou sur les groupes cibles. Les aides-ménagères qui n'ont, par contre, jamais suivi de formation sont principalement en demande de formations de type « sécurité » (ergonomie, santé et sécurité au travail, premiers secours), n'ayant jamais eu la possibilité de les suivre avant.

Un quart des aides-ménagères déclarent ne pas toujours participer aux formations proposées par leur entreprise, généralement parce qu'elles préfèrent travailler ou estiment ne pas en avoir besoin

Près d'une aide-ménagère sur cinq n'a jamais suivi de formation malgré que son employeur lui en ait proposé une. Les raisons invoquées pour ne pas vouloir suivre de formation sont généralement le sentiment de ne pas en avoir besoin (24,2%), le fait de préférer travailler (21,6%), ou de ne pas vouloir laisser tomber les clients (20,2%). Ces mêmes raisons sont également invoquées par les 25% d'aides-ménagères qui déclarent ne pas toujours participer aux formations proposées par leur entreprise. Ces raisons montrent clairement le besoin de sensibilisation des aides-ménagères en la matière. Par ailleurs, les autres difficultés principales mentionnées par les aides-ménagères pour participer aux formations sont la barrière de la langue (une grande partie des aides-ménagères ne maîtrisant pas le Français ou le Néerlandais) et les difficultés de déplacement vers la formation, surtout dans le cas où une prestation est prévue sur la même journée (avant ou après) et lorsque l'aide-ménagère se déplace en transport en commun.

Les difficultés d'organisation, le coût financier et le manque à gagner comme principale barrière pour les entreprises pour organiser des formations

Les entreprises mentionnent différentes difficultés dans l'organisation des formations. Elles soulèvent tout d'abord l'impact financier au niveau de la prestation car il n'est pas toujours possible de fournir un remplacement. L'impact financier est également lié au coût des formations, le remboursement n'étant que partiel ou jugé comme trop restrictif. Les charges administratives et le manque d'expertise pour organiser une formation sont également mentionnés, à savoir trouver les formations, les planifier, informer les aides-ménagères, faire le suivi, etc. Ceci est d'autant plus difficile qu'il faut jongler avec les contraintes de la vie privée des aides-ménagères, surtout pour celles qui travaillent à temps partiel. Les entreprises notent aussi la difficulté de trouver des formations pour les aides-ménagères qui ne parlent ni Français ni Néerlandais. Par ailleurs, le manque de motivation des aides-ménagères est également identifié comme un frein. Ce manque d'intérêt des aides-ménagères est particulièrement plus fort pour les plus anciennes qui estiment bien connaître leur métier et ne pas avoir besoin d'aller en formation. Ainsi, certaines aides-ménagères préfèrent aller chez leurs clients que d'aller en formation et cela peut également être renforcé par la réaction négative des clients par rapport aux absences des aides-ménagères pour cause de formation.

La volonté des aides-ménagères de rester dans le secteur des Titres-Services augmente avec le nombre de formations suivies et la qualité des formations suivies

Près de six aides-ménagères sur dix sont satisfaites de leur emploi dans le secteur des Titres-Services mais seul(e)s 4 sur 10 souhaitent continuer à travailler dans ce secteur jusqu'à la retraite. Parmi les aides-ménagères qui souhaitent rester dans ce secteur, elles sont d'autant plus nombreuses dans ce cas qu'elles ont plus de 50 ans et travaillent dans une entreprise sans but lucratif. Par ailleurs, il est intéressant de noter que le souhait des



aides-ménagères de rester dans le secteur des Titres-Services augmente avec le nombre de formations suivies. Ainsi, lorsqu'elles ont déjà suivi plus de dix formations, elles sont 61,5% à souhaiter rester dans ce secteur, contre 34,7% de celles qui n'ont jamais suivi de formations. Outre le lien avec le nombre de formations, nous observons également que le souhait de rester dans le secteur est plus élevé lorsque les travailleurs sont satisfaits de la qualité des formations suivies (49,5%). Par ailleurs, il est intéressant de noter que, même si un grand nombre d'aides-ménagères ne souhaitent pas rester dans le secteur jusqu'à leur pension, seules 5% des aides-ménagères suivent une formation pour changer d'emploi (dans ou en dehors des titres-services). Les contraintes organisationnelles à suivre ce type de formation sont certainement un frein à se réorienter (difficultés à concilier avec leur emploi dans les Titres-Services et obligations familiales).

La majorité des entreprises sont (très) satisfaites du soutien reçu du fonds de formation sectoriel et des différentes campagnes et outils développés par le fonds de formation sectoriel

Seul(e) 1 aide-ménagère sur 10 interrogé(e)s connaît FormTS, dont la moitié sait ce qu'elle fait et l'autre moitié ne connaît cette organisation que de nom. La faible connaissance des travailleurs de l'existence et du rôle de FormTS n'est pas surprenante. En effet, FormTS se dirige actuellement principalement sur les entreprises et non sur les travailleurs, au contraire d'autres fonds sectoriels existants. Du côté des entreprises, il est interpellant d'observer que près d'un tiers d'entre elles (29,3%) ne connaît pas la différence entre les missions des Fonds de formation régionaux et le fonds sectoriel. En Flandre, ce taux est même plus élevé (34,5%), ce qui indique que les entreprises y ont plus de mal à faire la différence entre le fonds sectoriel et régional. Cependant, la majorité des entreprises sont (très) satisfaites du soutien reçu du fonds de formation sectoriel et des différentes campagnes et outils développés par le fonds de formation sectoriel. Concernant les remboursements du fonds de formations sectoriel FormTS, la majorité des entreprises (70,5%) y a également déjà eu recours, en particulier en Flandre (73,9%) et un peu moins à Bruxelles (66,7%) et en Wallonie (65,4%), Parmi les entreprises qui n'ont jamais eu recours aux remboursements du fonds sectoriel, cela s'explique par le fait que la demande de remboursement semble trop complexe (21,6%), qu'elles ont recours au remboursement d'autres fonds (21,6%) ou encore que la charge administrative est trop lourde (21,6%). Les entreprises mentionnent notamment les freins suivants dans leurs démarches de remboursement :

- ▶ Le fait que le montant du remboursement ne couvre pas l'ensemble des coûts, notamment le temps consacré par le consultant pour organiser les formations ;
- ▶ Les différences de règles administratives par rapport aux autres fonds ;
- ▶ Le fait que certaines formations ne soient pas agrémentées alors qu'elles sont utiles pour les travailleurs, notamment les formations en bien-être ;
- ▶ Le temps d'attente nécessaire pour savoir si une personne est nouvelle dans le secteur ou non ;
- ▶ Le non-remboursement des formations pour les personnes qui ont déjà travaillé dans le secteur mais n'ont jamais eu de formation starters.



13.2. Nos recommandations

En lien avec les résultats et conclusions de cette étude, nous avons identifié plusieurs recommandations que nous pouvons structurer en trois points généraux :

- ▶ Des bonnes pratiques de formation à développer afin de stimuler la formation dans le secteur
- ▶ Des recommandations pour FormTS afin de davantage soutenir et stimuler la formation dans le secteur
- ▶ Des recommandations générales afin de stimuler la formation dans le secteur

Ces points sont détaillés ci-après.

13.2.1 Des bonnes pratiques de formation à développer afin de stimuler la formation dans le secteur

Tout d'abord, nous avons, sur base de l'ensemble des résultats de cette étude, identifié une série de bonnes pratiques de formation à développer dans le secteur.

Au niveau du contenu des formations

Prévoir une trajectoire graduelle de formations pour les aides-ménagères en fonction de leur ancienneté:

- ▶ **Pour les nouveaux travailleurs** : des formations de base incluant entre autres les thèmes suivants : les techniques de repassage et nettoyage, les produits et matériaux, l'ergonomie, l'organisation du travail, la communication avec le client (y compris le harcèlement), les droits et les devoirs, le secourisme, la mobilité, etc.
- ▶ **De 2 ans à 5 ans** : prévoir des formations de rappel ou de niveau avancé (ergonomie II, secourisme II, communication II), des formations en « soft skills » (par ex. travailler avec des groupes cibles, des clients difficiles, etc.), de bien-être au travail, d'informatique et suivi administratif, etc.
- ▶ **5 ans et plus** : prévoir des formations de rappel ou de niveau avancé (ergonomie III, secourisme III, communication III), un coaching pour les 45+, coaching de réorientation pour ceux qui le souhaitent, etc.
- ▶ **Pour les aides-ménagères qui ne maîtrisent pas le Français ou le Néerlandais** : prévoir des cours de langue, éventuellement via les congés éducation payés.

Au niveau des heures et lieux de formation

Privilégier autant que possible :

- ▶ Des formations durant les heures de travail des aide-ménagères ;
- ▶ Des formations de 4h ;
- ▶ Des lieux de formation décentralisés ;
- ▶ Des formations en présentiel.

Au niveau des méthodes d'apprentissage

Privilégier autant que possible :

- ▶ Des groupes pas trop grands, par ex. max 10 participants ;



- ▶ Un mélange de théorie et de pratique (± 50/50), incluant des jeux de rôle et des mises en situation ;
- ▶ Suffisamment de temps pour pouvoir échanger avec les collègues, partager les expériences, apprendre les uns des autres ;
- ▶ Que les produits et matériaux utilisés correspondent à la réalité de terrain ;
- ▶ Que les formations soient données par des professionnels, par ex. un kinésithérapeute pour l'ergonomie ;
- ▶ En plus des formations, prévoir des interventions entre collègues, éventuellement modérées par un externe ;
- ▶ Prévoir des formations sur le lieu de travail, ex. en ergonomie, coaching, etc.

Au niveau du choix et de la communication des formations

Prévoir autant que possible :

- ▶ Des discussions avec les aides-ménagères pour discuter de la trajectoire de formation, identifier ensemble les besoins de formations complémentaires et les inclure dans un plan de formation individuel ;
- ▶ Des calendriers de formations sur une plus longue période et laisser l'opportunité à l'aide-ménagère de choisir des formations au sein de ce calendrier/catalogue ;
- ▶ De multiplier les canaux de communication pour informer l'aide-ménagère de la formation (SMS/e-mail/en physique lors de la remise des titres/affichage dans les locaux de l'entreprise) ;
- ▶ Que l'entreprise sensibilise davantage les aides-ménagères à l'importance de la formation et notamment en expliquant que les heures sont rémunérées ;
- ▶ Que l'agence communique elle-même l'absence de l'aide-ménagère au client (éventuellement en plus de l'aide-ménagère même) ;
- ▶ Que l'entreprise sensibilise davantage les clients à l'importance de la formation et de l'impact de la formation sur la qualité de la prestation.

Au niveau du suivi de la formation

Prévoir autant que possible :

- ▶ Une attestation qui prouve le suivi de la formation ;
- ▶ Un cahier de formation (digital) qui reprend toutes les formations suivies et les attestations ;
- ▶ Des évaluations de la formation, y compris des formations en internes.



13.2.2 Des recommandations pour FormTS afin de davantage soutenir et stimuler la formation dans le secteur

Ensuite, nous avons identifiés les 5 recommandations suivantes pour FormTS afin de davantage soutenir et stimuler la formation dans le secteur :

- ▶ Développer des outils permettant de soutenir les entreprises dans leur offre de formation ;
- ▶ Etendre l'offre de formation pour répondre au mieux aux besoins des aides-ménagères et entreprises ;
- ▶ Sensibiliser et informer davantage les entreprises ;
- ▶ Atteindre et informer davantage les travailleurs ;
- ▶ Améliorer le remboursement des formations pour les nouveaux travailleurs.

Ces recommandations sont détaillées ci-dessous.

Développer des outils permettant de soutenir les entreprises dans leur offre de formation

Dans un premier temps, nous recommandons à FormTS de développer plusieurs outils permettant de soutenir les entreprises dans leur offre de formation. Nous suggérons les outils suivants :

- ▶ **Une trajectoire de formation** : Développer et proposer une trajectoire de formations-type pour les entreprises, voir aussi pour ce faire notre proposition de bonne pratique.
- ▶ **Un listing des partenaires par formation** : Développer et mettre régulièrement à jour le listing de partenaires de formations pour différentes formations, en lien avec la trajectoire de formation.
- ▶ **Un template de communication de formations** : Développer et mettre à disposition des entreprises un template de communication des formations, incluant toutes les informations requises (sensibilisation, contenu, aspects pratiques, mobilité, etc.).
- ▶ **Un template d'attestation** : Développer et mettre à disposition des entreprises un template d'attestation de suivi d'une formation.
- ▶ **Un template d'évaluation** : Développer et mettre à disposition des entreprises un template d'évaluation d'une formation.
- ▶ **Un cahier de formation** : Développer un cahier digital de formation pour les aides-ménagères, qui regroupe toutes les formations suivies et les attestations.

Etendre l'offre de formation pour répondre au mieux aux besoins des aides-ménagères et entreprises

Dans un deuxième temps, nous recommandons à FormTS d'étendre l'offre de formation pour répondre au mieux aux besoins des aides-ménagères et entreprises. Nous suggérons les développements suivants :

- ▶ **Développer des formations/séances d'informations pour les responsables de formation des entreprises** afin de leur donner toutes les informations pertinentes au sujet de l'organisation de formations, à savoir par ex. les obligations et droits, les différentes formations/partenaires de formations existants, comment organiser des formations, comment les communiquer, le congé éducation, etc. en lien avec les bonnes pratiques et outils développés par FormTS.
- ▶ **Proposer des formations « starters » globales** incluant toutes les formations de base nécessaires au métier (cf. bonnes pratiques) sur plusieurs journées, que les nouveaux collaborateurs peuvent suivre gratuitement dans des lieux décentralisés afin de s'assurer que chaque nouveau travailleur ait la même formation de base et faciliter l'organisation de ce type de formations pour les entreprises.



- ▶ **Etendre le catalogue de formation/calendrier ouvert** : Proposer de nouvelles formations identifiées dans le cadre de l'étude, tels que par ex. les droits administratifs, l'informatique/smartphone, la mobilité, le bien-être, le harcèlement, la gestion de son budget, etc.
- ▶ **Proposer des formations en langue** adaptés au métier d'aide-ménagère, et éventuellement dans le cadre du congé éducation payé.

Sensibiliser et informer davantage les entreprises

Ensuite, nous recommandons à FormTS de sensibiliser et informer davantage les entreprises. Les éléments suivants devraient faire l'objet d'une communication accrue :

- ▶ **Le rôle de FormTS et des différents fonds** : Clarifier le rôle des différents fonds, des financements disponibles et de la manière de les obtenir et le soutien que les entreprises peuvent attendre de FormTS. Ceci pourrait notamment se faire en revoyant le site Internet de FormTS dans une approche plus orientée entreprises.
- ▶ **Sensibiliser les entreprises par rapport à l'importance de la formation** sur base notamment des résultats de cette étude par le biais d'une campagne de sensibilisation, newsletter, séminaire, etc.
- ▶ **Sensibiliser les entreprises par rapport aux bonnes pratiques de formation et les outils développés par FormTS pour soutenir ces bonnes pratiques** (cf. points précédents).
- ▶ **Informer davantage les entreprises de l'offre de formations existantes** notamment par le biais des formations proposées par FormTS dans le cadre de son calendrier ouvert (Newsletter, Site Internet plus interactif) et du listing de formations/partenaires de formations.

Atteindre et informer davantage les travailleurs:

Nous recommandons également à FormTS de sensibiliser et informer davantage les travailleurs. Les éléments suivants devraient faire l'objet d'une communication accrue :

- ▶ **Le rôle de FormTS** : Communiquer l'existence de FormTS et leur rôle aux travailleurs, à travers une campagne de communication ciblée pour les travailleurs. Ceci pourrait notamment se faire en revoyant le site Internet de FormTS dans une approche plus orientée travailleurs.
- ▶ **Sensibiliser les travailleurs par rapport à l'importance de la formation** sur base notamment des résultats de cette étude par le biais d'une campagne de sensibilisation.
- ▶ **Permettre l'inscription directe des travailleurs au calendrier ouvert de formations** et communiquer en amont cette possibilité aux travailleurs et les entreprises. Cette possibilité doit aller de pair avec le cahier de formations qui permet de suivre les formations suivies par le travailleur.

Améliorer le remboursement des formations pour les nouveaux travailleurs

Enfin, nous recommandons à FormTS d'améliorer le remboursement des formations pour les nouveaux travailleurs, et plus particulièrement les éléments suivants :

- ▶ **Pour les formations « Starters »** : Prévoir un remboursement pour les travailleurs qui suivent la formation et ne l'ont jamais suivi avant, sans tenir compte du fait que le travailleur ait déjà travaillé dans le secteur ou non.
- ▶ **Pour les formations « Starters » en interne** : contrôler davantage la qualité des formations données avant remboursement.



- ▶ Simplifier davantage les formalités administratives et procédures de remboursement via le développement d'une plateforme digitale commune aux différents fonds régionaux.

13.2.3 Des recommandations générales afin de stimuler la formation dans le secteur

Enfin, nous avons également identifiés les 3 recommandations générales suivantes afin de davantage soutenir et stimuler la formation dans le secteur :

- ▶ Améliorer le remboursement des formations par les fonds régionaux
- ▶ Davantage de contrôles pédagogiques et sanctionnant
- ▶ Offrir un soutien financier accru aux entreprises pour l'organisation de leurs formations

Ces recommandations sont détaillées ci-dessous.

Améliorer le remboursement des formations par les fonds régionaux

Tout d'abord, nous recommandons aux fonds régionaux d'améliorer le remboursement des formations de la manière suivante :

- ▶ [Étendre le catalogue de formations remboursées par les fonds régionaux](#) : voir pour cela les différentes formations listées dans cette étude.
- ▶ [Contrôler la qualité des formations données en interne.](#)
- ▶ [Simplifier davantage les formalités administratives et procédures de remboursement](#) via le développement d'une plateforme digitale commune aux différents fonds régionaux.

Davantage de contrôles pédagogiques et sanctionnant

Ensuite, nous recommandons d'organiser davantage de contrôles pédagogiques et sanctionnant, à savoir :

- ▶ [Contrôler l'obligation sectorielle de formations](#) et prévoir des sanctions en cas de non-respect.
- ▶ [Organiser davantage de contrôles sociaux](#) afin de s'assurer que les aides-ménagères perçoivent bien leur salaire en cas de formation.

Offrir un soutien financier accru aux entreprises pour l'organisation de leurs formations

Enfin, nous recommandons d'offrir un soutien financier accru aux entreprises pour l'organisation de leurs formations, à travers des actions suivantes :

- ▶ [Réallouer les budgets de formations régionaux non utilisés aux entreprises qui en font usage.](#)
- ▶ [Envisager d'augmenter les interventions dans les formations/subsides régionaux.](#)

