



Guide pour l'entreprise

« Gérer les comportements inappropriés dans le secteur des titres-services »

Table des matières

I.	Introduction	3
II.	Qu'est-ce qu'un comportement inapproprié ?	3
III.	Pourquoi c'est un enjeu ?	4
IV.	Cadre légal	4
V.	Agir en tant qu'entreprise	5
	Votre rôle en tant qu'employeur	5
	Les bonnes pratiques à mettre en place	5
	Réagir et accompagner	5
	En cas de signalement	5
	Les ressources	6
	En termes de communication	6
	Vers vos aide-ménager.e.s	6
	<i>Informer</i> :	6
	<i>Former</i> :	6
	Vers vos clients	7
VI.	Conclusion	7

I. Introduction

Créer un environnement de travail respectueux est une responsabilité partagée. Ce guide vous aide à comprendre ce qu'est un comportement inapproprié, quelles sont vos obligations et à mettre en place des actions concrètes.

La source principale de Form TS pour sa rédaction (risques, obligations et prévention) est [la loi du 4 août 1996](#) relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

II. Qu'est-ce qu'un comportement inapproprié ?

Il n'existe pas de définition précise du comportement inapproprié : il s'agit de tout comportement qui dépasse des normes et valeurs personnelles ou générales.

Un comportement inapproprié est tout comportement qui porte atteinte à la dignité, à la sécurité ou au bien-être d'une personne au travail. Ces comportements peuvent également se produire ou se prolonger via les outils numériques.

Il peut s'agir, par exemple, de :

- remarques humiliantes ou dévalorisantes,
- gestes déplacés ou intrusifs,
- propos à connotation sexuelle,
- pressions, menaces ou intimidation,
- messages insistants (SMS, réseaux sociaux),
- demandes répétées sur les réseaux sociaux ou messages privés insistants,
- envoi de contenus déplacés,
- prise ou diffusion de photos sans consentement,
- manipulation ou diffusion d'images via des technologies numériques (deepfake, deepnude).



Même lorsque ces comportements émanent d'un client (ou d'un tiers) et se produisent à son domicile, ils demeurent liés au cadre professionnel et engagent la responsabilité de l'employeur.

Le plus souvent, les personnes concernées n'ont pas conscience de franchir certaines limites. Cela n'exclut toutefois pas l'existence d'attitudes intentionnelles.

La sensibilité de chacun étant différente, l'impact de ces comportements peut varier d'une personne à l'autre. Il dépend notamment de l'histoire, des expériences, des croyances, des valeurs et des limites propres à la personne concernée.

III. Pourquoi c'est un enjeu ?

Le secteur atypique des titres-services présente des spécificités qui peuvent accroître les risques :

- Les aide-ménager.e.s travaillent seul.e.s chez les clients.
- Les limites professionnelles peuvent parfois être floues.

Les comportements inappropriés peuvent avoir des répercussions importantes sur la santé mentale et physique, mais aussi sur la motivation, le taux d'absentéisme et la qualité du service. Lorsqu'un.e aide-ménager.e est confronté.e à ce type de situation, son exposition aux risques psychosociaux augmente. Cela peut entraîner l'apparition de symptômes émotionnels, physiques et comportementaux, tels que l'épuisement professionnel (burnout), des troubles musculosquelettiques (TMS) ou encore développer des addictions.

IV. Cadre légal

La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs et travailleuses (et modifications ultérieures) reconnaît trois formes de comportements inappropriés au travail :

1. **La violence au travail** : menaces ou agressions physiques ou psychiques dans le cadre du travail.
2. **Le harcèlement moral** : comportements abusifs répétés qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité d'une personne et créent un environnement hostile ou humiliant.
3. **Le harcèlement sexuel** : tout comportement verbal, non verbal ou physique à connotation sexuelle non désiré.

Ces situations peuvent entraîner une souffrance relationnelle importante, avec des conséquences telles que stress, anxiété, perte de motivation, absentéisme ou arrêt de travail¹.

L'employeur a l'obligation légale de prévenir ces risques psychosociaux, de mettre en place des procédures de signalement et d'intervenir en cas de situation problématique au sein de l'entreprise y compris lorsque les faits impliquent un client.

¹ Violences au travail, harcèlement moral et sexuel : [Synthèse de la recherche sur les caractéristiques et les conséquences pour les travailleurs féminins et masculins](#)

V. Agir en tant qu'entreprise

Votre rôle en tant qu'employeur

Pour prévenir les comportements inappropriés et protéger vos collaborateurs et collaboratrices, il est essentiel de mettre en place une politique claire au sein de votre organisation et de réaliser **une analyse des risques psychosociaux**.

Des outils sont disponibles pour vous accompagner :

- [Guide pour la prévention des risques psychosociaux](#).
- **Analyses de risques** via votre service externe de prévention.

En tant qu'employeur, vous devez prévenir, détecter et intervenir efficacement en :

- Définissant/établissant une politique claire contre les comportements inappropriés.
- Formant le personnel encadrant pour qu'ils sachent identifier et gérer les situations à risque.
- Traitant rapidement les signalements.

Les bonnes pratiques à mettre en place

- Rédiger une politique écrite et la communiquer.
- Rédiger une clause dans votre convention client.
- Réaliser une analyse des risques psycho-sociaux.
- Désigner une personne de confiance (PC).
- Mettre en place une procédure de signalement.
- Sensibiliser le personnel et les encadrants.
- Assurer un suivi des situations.

Réagir et accompagner

- Encourager les discussions et les relations respectueuses, via la politique interne ou un code de bonne conduite.
- Aider les encadrants et dirigeants à identifier les signaux d'alerte d'un mal-être chez l'aide-ménager.e et à réagir de manière appropriée.
- Développer un support pour les personnes confrontées à un comportement inapproprié, en désignant une personne de confiance interne spécialement formée, capable de proposer un entretien ou d'accompagner une tentative de conciliation.

En cas de signalement

Écouter, prendre au sérieux, garantir la confidentialité, protéger le travailleur ou la travailleuse. Il est primordial d'assurer un suivi.

Les ressources

Plusieurs personnes internes ou externes à l'entreprise peuvent également aider et conseiller l'aide-ménager.e :

- La personne de confiance (PC).
- Le conseiller en prévention interne (CP).
- Le conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux (CPAP).
- Le médecin du travail (MT).
- Le comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT).
- Les syndicats.

Vous trouverez comment les contacter dans votre règlement de travail. Si ce n'est pas indiqué dans celui-ci, vous pouvez vous renseigner auprès du service social de votre entreprise, du service externe en prévention et sécurité (SEPP) ou de la délégation syndicale s'il y en a une.

Vous ne connaissez pas votre SEPP ? Vous pouvez le rechercher sur le site : [SEED-CONNECT](#).

Il existe deux procédures possibles pour les victimes de ces comportements : [INTERNE](#) et [EXTERNE](#).

INTERNE	• <u>Informelle</u> : auprès de la PC ou du CPAP. Dans ce cas si on ne parle pas de plainte. Cette procédure est à privilégier. • <u>Formelle</u> : uniquement auprès du CPAP. Celui-ci valide la demande. L'employeur et la personne ayant harcelé sont informés de la procédure.
EXTERNE	• Plainte contre X au contrôle du bien-être au travail/à la police/à l'auditorat du travail.

En termes de communication

Vers vos aide-ménager.e.s

Il est essentiel d'informer les aide-ménager.e.s afin qu'ils et elles puissent reconnaître les comportements inappropriés, savoir comment réagir et vers qui se tourner en cas de problème. Une communication régulière contribue à renforcer leur sécurité et leur bien-être au travail.

Informer :

- [Brochure d'information](#) pour les aide-ménager.e.s.
- Matériel de sensibilisation de la campagne « [Tous respectueux](#) » de Form TS.

Former :

- Toolbox comprenant des outils de sensibilisation pour aider les entreprises à prévenir et gérer les comportements inappropriés.
- Liste des formations approuvées par les régions.
- Calendrier ouvert des formations.

Vers vos clients

Sensibiliser les clients est également essentiel pour garantir un environnement de travail respectueux. La campagne « [Tous respectueux](#) » de Form TS vise à rappeler l'importance du respect mutuel entre clients et aide-ménager.e.s.

Ces informations peuvent également être relayées à partir de la [page Facebook « tousrespectueux »](#).

VI. Conclusion

Un environnement de travail respectueux ne s'improvise pas : il se construit.

En mettant en place une politique claire, des procédures adaptées et un accompagnement adéquat, vous contribuez à créer un environnement de travail respectueux, sécurisé et professionnel pour tous.

Des questions, remarques ou suggestions ?

N'hésitez pas à contacter votre Account Manager Form TS.