

Conférence

“Travail faisable et maniable :
comment le mettre en
pratique ?”

Bienvenue à toutes et tous !

Planning de la journée

09h30 : Le travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services - Form TS

10h30 : Pause-café

11h00 : Conférence « Le travail faisable et maniable : comment le mettre en pratique ? » - Noëmi Panizieri

11h45 : Q&R

Planning de la journée

12h00 : Lunch et activité détente

13h30 : Workshop 1

14h45 : Workshop 2



Prénom, Nom

Entreprise

FDS  **WBF**
Fonds de Soutenabilité Titres-Services
Werkbaarheidsfonds Dienstencheques

15h45 : Mot de clôture et actions futures – Form TS

16h00 : Moment de networking

Le travail faisable et maniable (TFM)

C'est une loi !

Extrait de la loi du 5 mars 2017

Le droit du travail est un droit en permanente évolution.

Il doit s'adapter aux relations de travail auxquelles il s'applique et doit permettre de faire face aux défis du futur.

C'est à la réponse à ces défis que s'attache la loi sur le travail faisable et maniable.

Une première phase est **l'amélioration des conditions de travail** pendant toute la carrière pour permettre de **travailler plus longtemps** et pour ainsi rendre réalisable le relèvement de l'âge de la retraite (et de la préretraite).

Cette amélioration des conditions de travail passe par une **meilleure gestion par le travailleur de son temps de travail et l'accroissement de son autonomie** dans l'organisation de celui-ci.

Infos complètes disponibles sur le site du [SPF Emploi, Travail et Concertation sociale](#)



Fonds de Soutenabilité Titres-Services
Werkbaarheidsfonds Dienstencheques



Le travail faisable et maniable

- C'est agir pour :
 - “Diminuer” la charge physique et psycho-sociale au travail
 - “Varier” davantage le travail
 - “Améliorer” les conditions de travail
- Objectif ?
 - S'épanouir davantage dans son travail, l'exercer dans de bonnes conditions pour le conserver plus longtemps.
- Comment ? En travaillant sur 4 axes :
 - La motivation
 - Le stress au travail
 - L'équilibre vie privée/travail
 - La formation



Le travail faisable et maniable dans le secteur

Pourquoi s'intéresser au TFM ?

- Prendre **conscience** de ce qui peut être amélioré pour :
 - Augmenter la motivation de vos travailleurs
 - Diminuer leur stress lié au travail
 - Favoriser leur équilibre vie privée/professionnelle
 - Promouvoir la formation dans un contexte de bien-être au travail

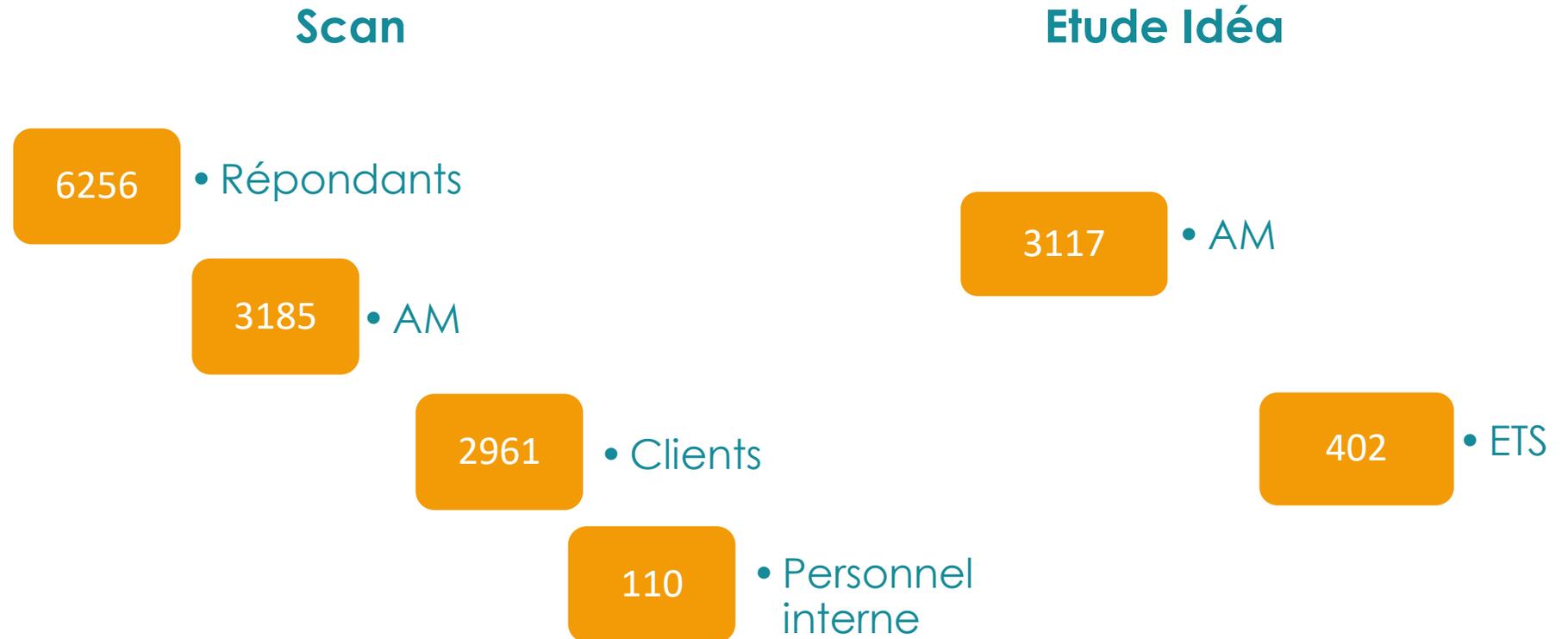


Sources utilisées pour la présentation

- Scan de soutenabilité – 2022
 - Outil sur mesure pour le secteur, développé par Form TS, qui permet aux ETS de :
 - Prendre une “photo” du TFM au sein de leur ETS
 - Analyser les 4 axes selon les 3 acteurs
 - Comparer ses résultats avec le “benchmark” (la moyenne nationale)
 - Mettre en lumière les points à améliorer
 - Vous accompagner grâce à une documentation sur la thématique du TFM
- Etude IDEA : « La formation dans le secteur des Titres-Services : une analyse des besoins, des obstacles et des incitants pour les travailleurs et entreprises » - 2022



Répondants



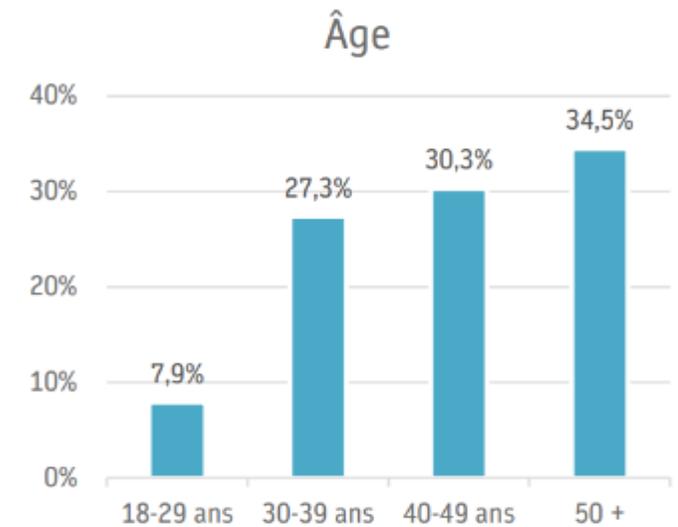
Répondants

Profil des AM ayant répondu

Scan

| réponse | nombre | pourcentage | |
|-----------------------|--------|-------------|--|
| De 18 à 26 ans inclus | 159 | 5 % | |
| De 27 à 45 ans inclus | 1497 | 47 % | |
| 46 ans ou plus | 1529 | 48 % | |

Etude Idéa



Quelles conclusions peut-on en tirer ?

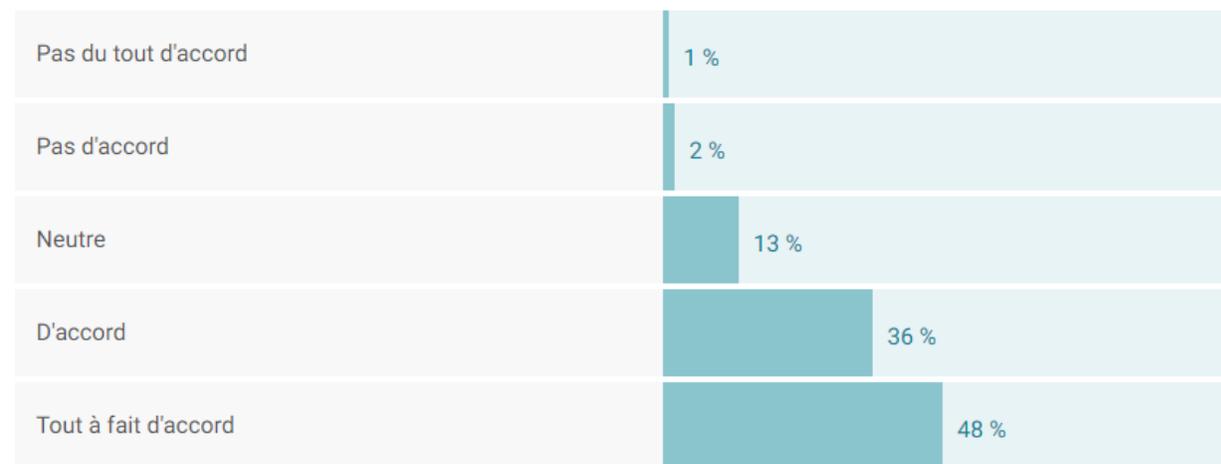
- Les **contacts/rerelations** avec le personnel encadrant et les clients sont satisfaisants. Les contacts et l'entraide entre les AM, nettement moins...
- L'**autonomie** et la **variété des tâches** sont suffisantes, le client pourrait toutefois être mieux informé...
- La **santé**, en lien avec la **charge physique**, est un point d'attention à court, moyen et long terme...
- La **formation** : un levier incoutournable dans le bien-être au travail !

Les contacts/relations

AIDE-MÉNAGÈRES

- Les AM sont nombreuses à être satisfaites des relations :
 - Avec leur responsable/le personnel encadrant **(83%)**
 - Et elles savent qu'elles peuvent y faire appel en cas de besoin : excellent pour diminuer la charge psycho-sociale !

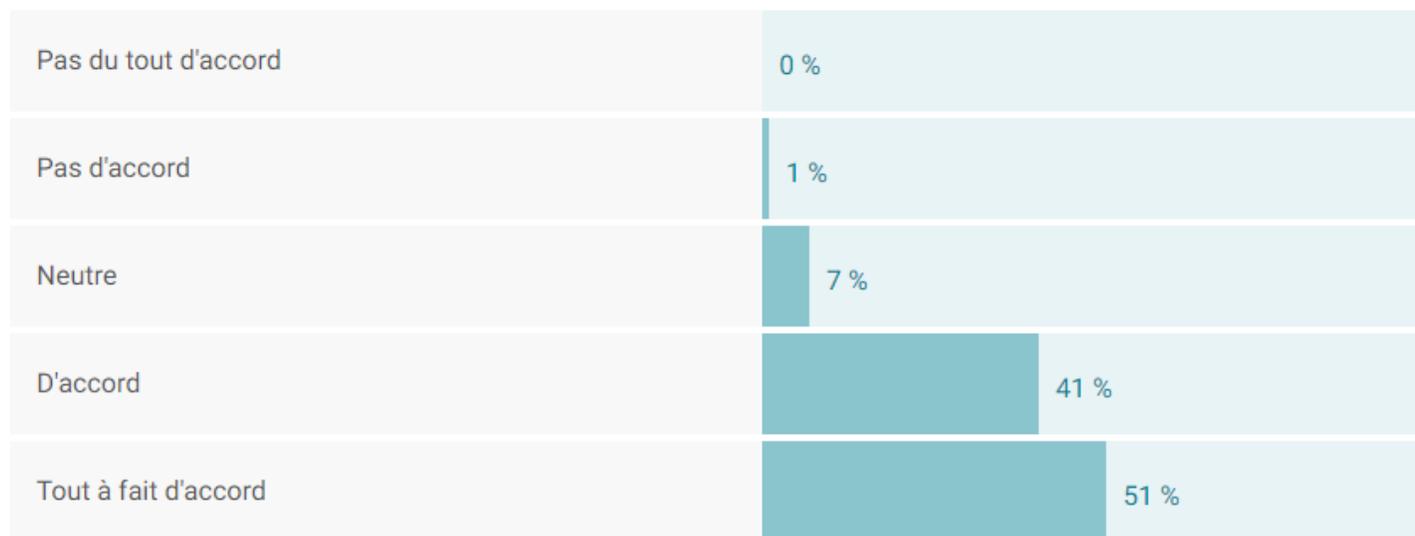
J'ai besoin d'aide ? Ou une question ? Je peux en parler avec mon responsable.



Les contacts/relations

- Avec leurs clients **(95%)**
 - Elles ont le sentiment qu'ils sont satisfaits de leur travail

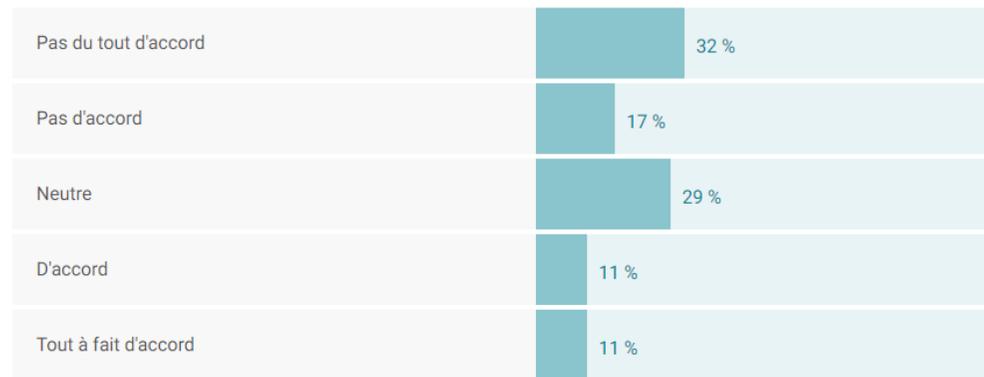
J'ai le sentiment que mes clients sont satisfaits de mon travail.



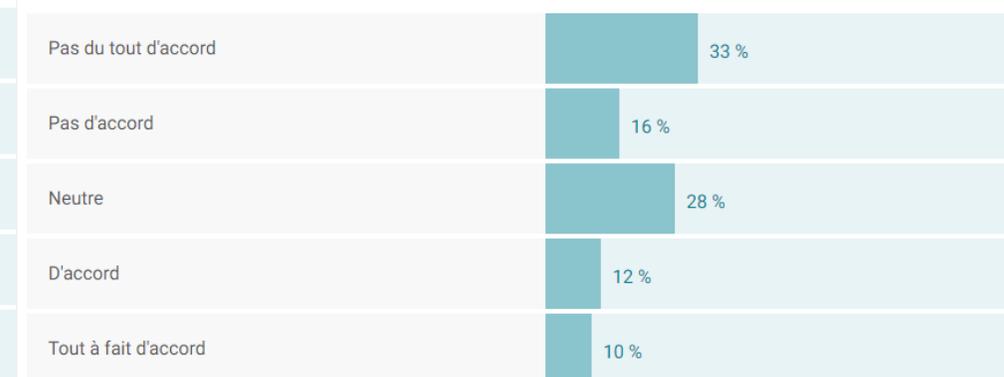
Les contacts/relations

- Entre AM, les contacts sont insuffisants ce qui augmente le sentiment d'isolement et, potentiellement, le stress au travail...

J'ai assez de contacts avec mes collègues.



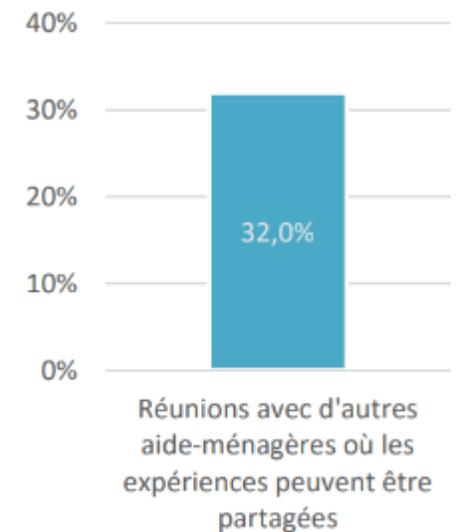
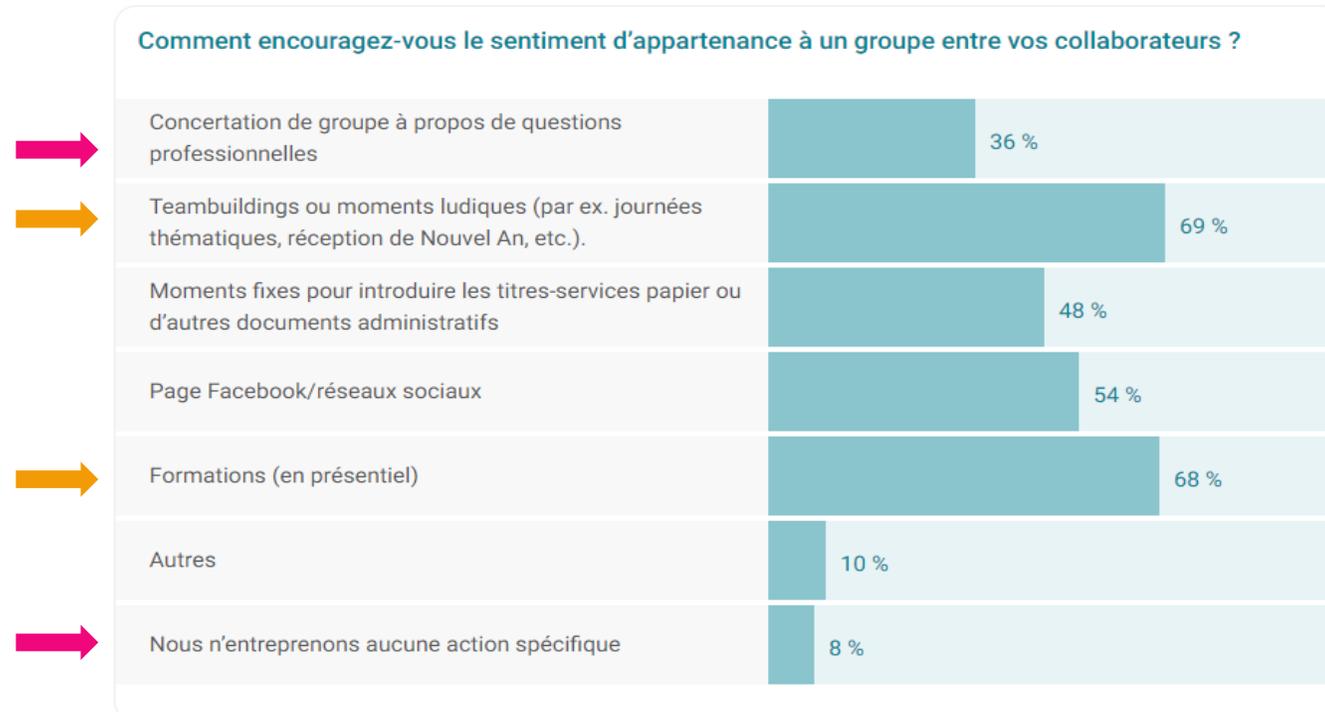
Je peux demander l'aide de mes collègues.



Les contacts/relations

PERSONNEL ENCADRANT

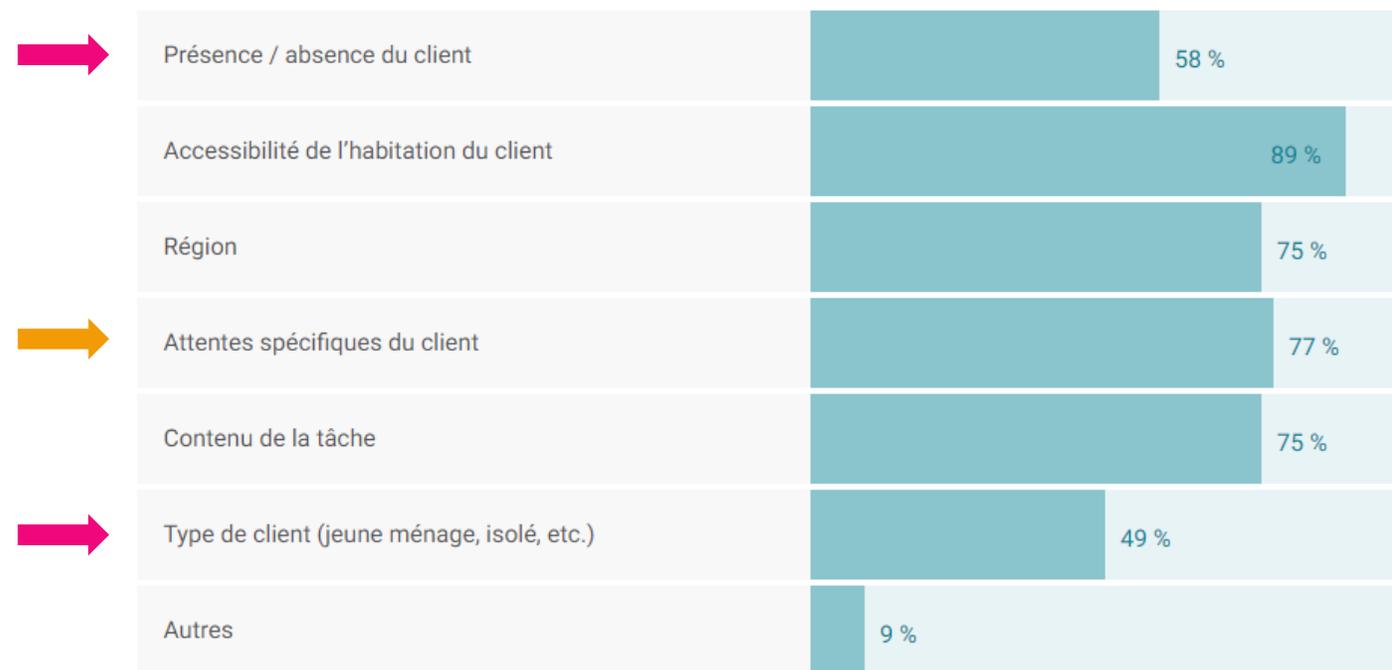
- Que mettent les ETS en place pour favoriser les contacts/bonnes relations entre AM ?
 - Des rencontres entre AM



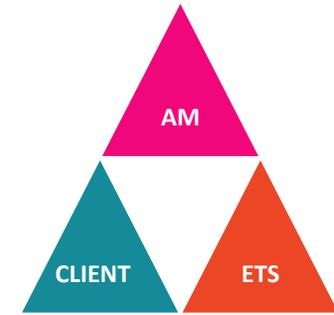
Les contacts/relations

- Un bon “matching” AM/client !

Quels éléments jouent un rôle dans la création d’une bonne relation (matching) entre une AM et un client ?

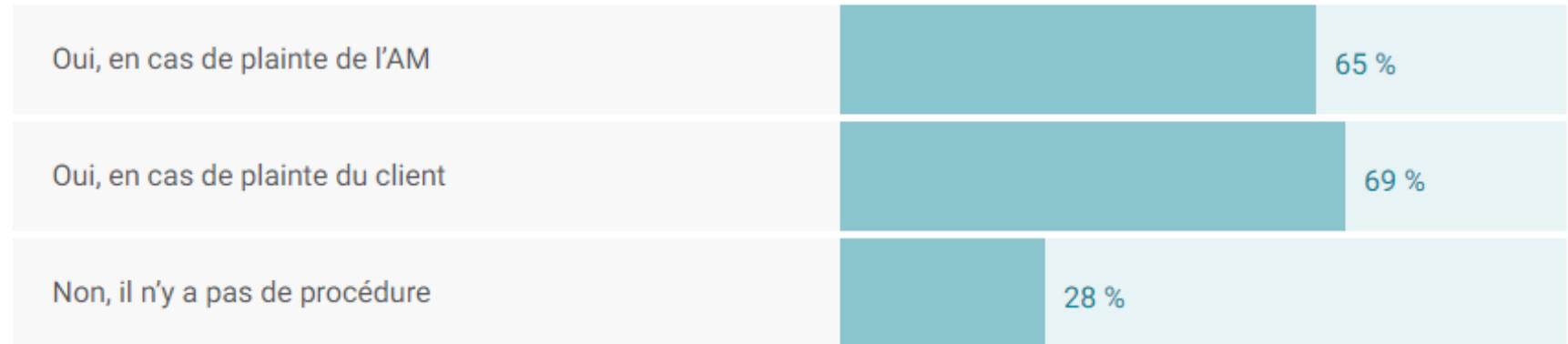


Les contacts/relations



- De bons accords... et une bonne communication
- Des procédures claires en cas de désaccord
 - 28% des des répondants déclarent qu'il n'y a pas de procédure en cas de plainte
 - près de 1/3 des désaccords restent donc potentiellement sans suivi

Y a-t-il une procédure de gestion des plaintes ?



Les contacts/relations

- Les formations

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. »

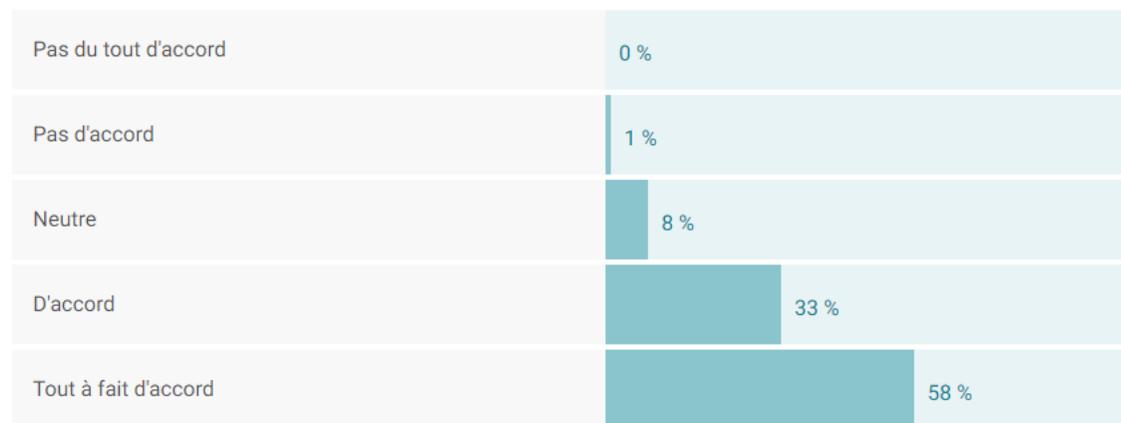
« On voit les collègues, on peut apprendre à se connaître et échanger. »



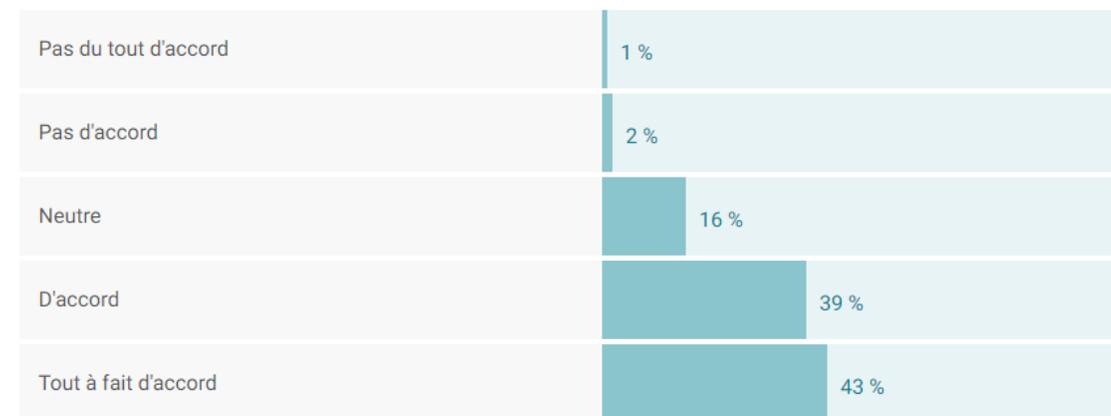
Les contacts/relations

CLIENTS

J'entretiens une bonne relation (professionnelle) avec mon AM.



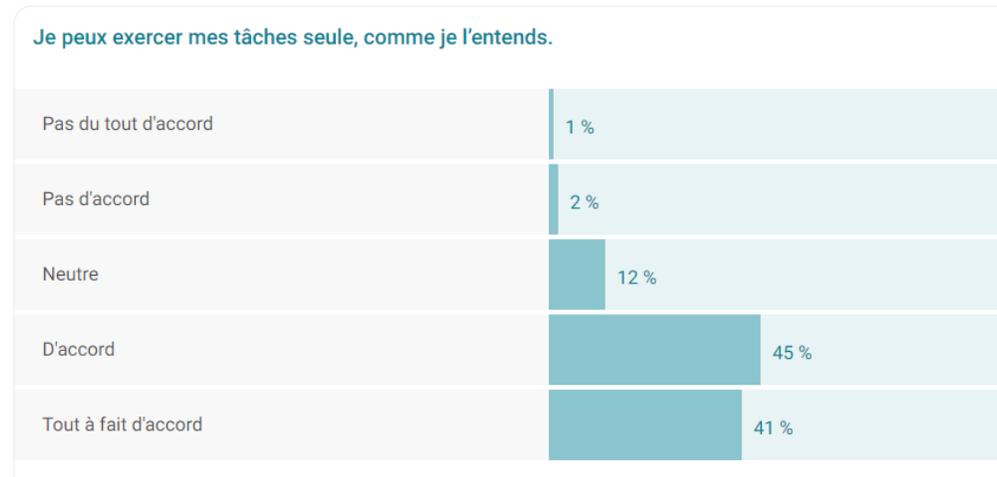
Je peux toujours m'adresser à l'entreprise de titres-services en cas de questions.



Autonomie et variété des tâches

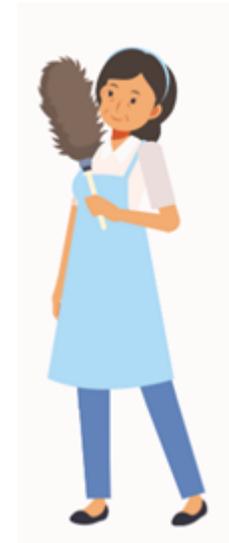
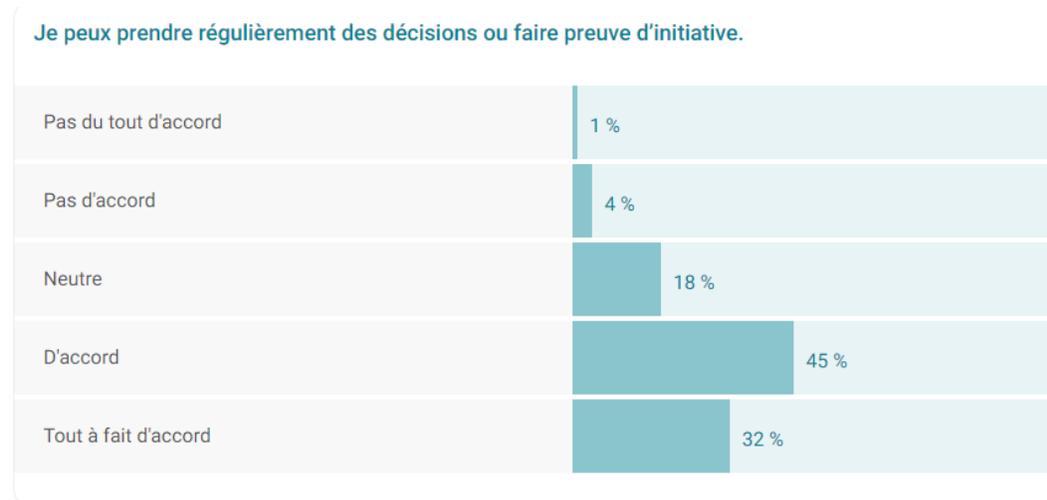
AIDE-MÉNAGÈRES

- Les AM sont autonomes :
 - Très bons résultats en matière d'autonomie **(86%)**
 - Elles peuvent et savent exercer leurs tâches comme elles le souhaitent, ce sont des professionnelles et elles sont reconnues comme telles



Autonomie et variété des tâches

- Elles savent s'adapter aux demandes des clients et prendre des initiatives quand c'est nécessaire
- En termes de motivation, la confiance que les clients leur octroient est "valorisante"



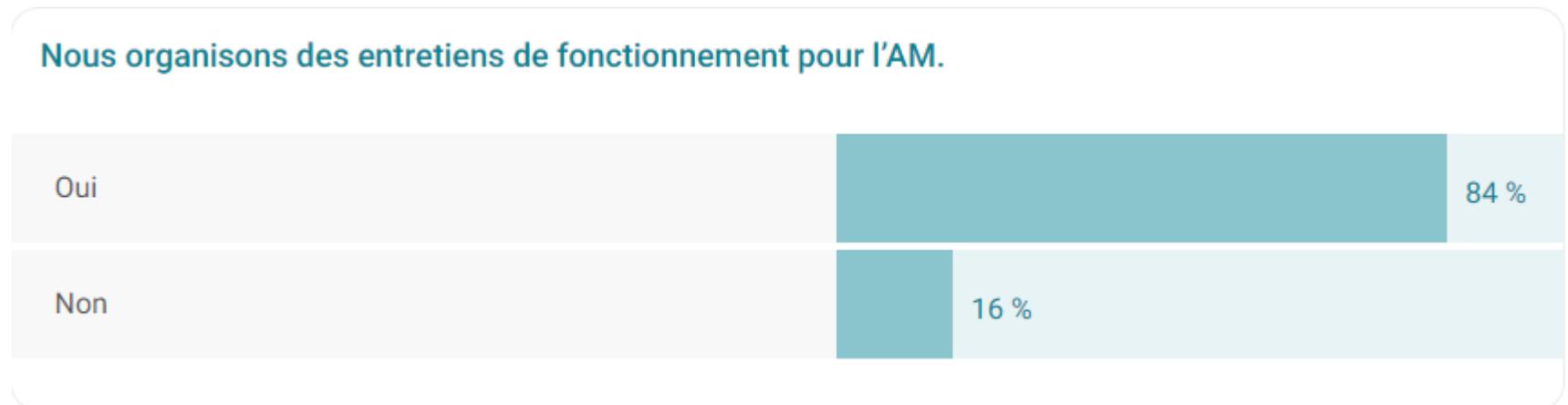
- Malgré la complexité à varier les tâches dans ce secteur, les AM restent positives à ce sujet

Autonomie et variété des tâches



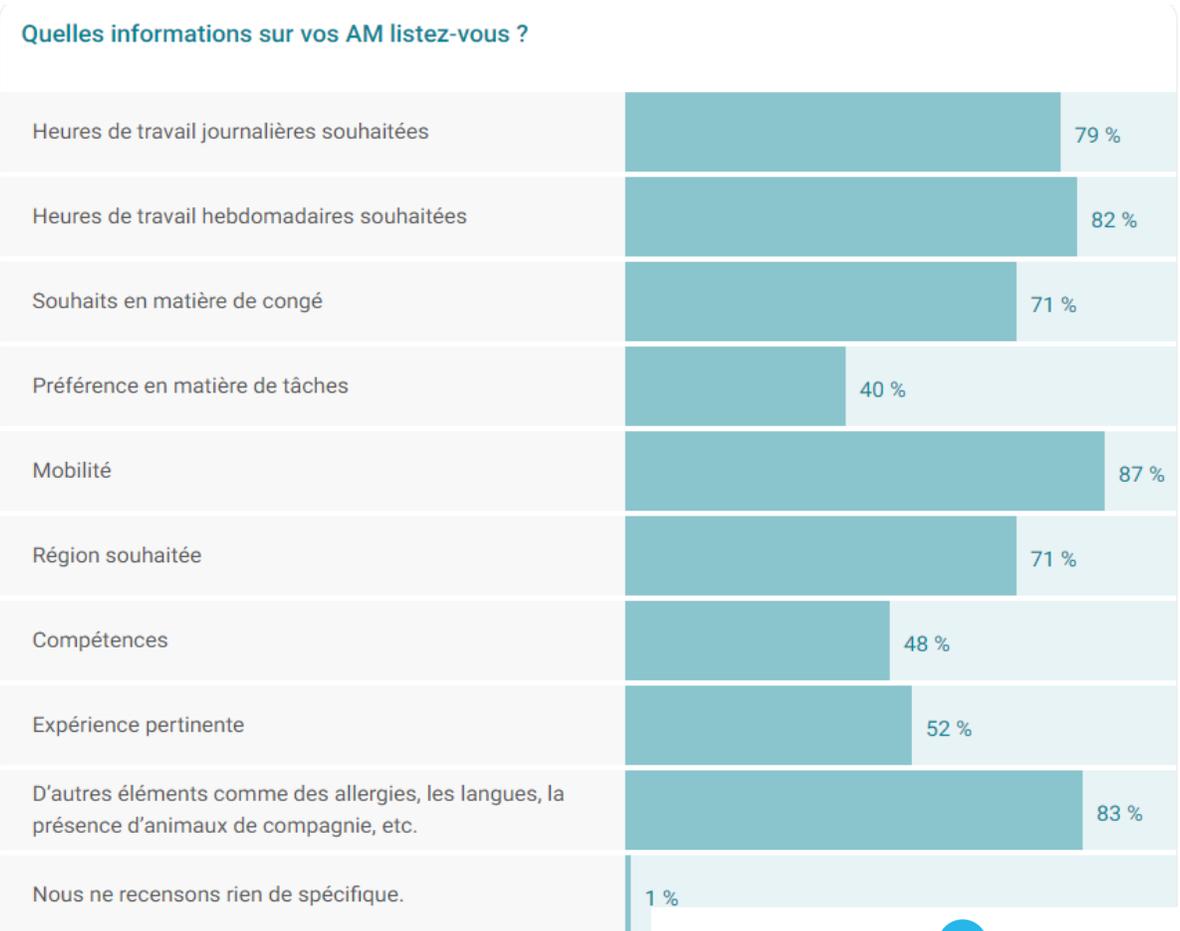
PERSONNEL ENCADRANT

- Dans la majorité des ETS, des entretiens de fonctionnement sont mis en place



Autonomie et variété des tâches

- On y aborde divers sujets
- Certains pourraient toutefois l'être davantage...



Autonomie et variété des tâches

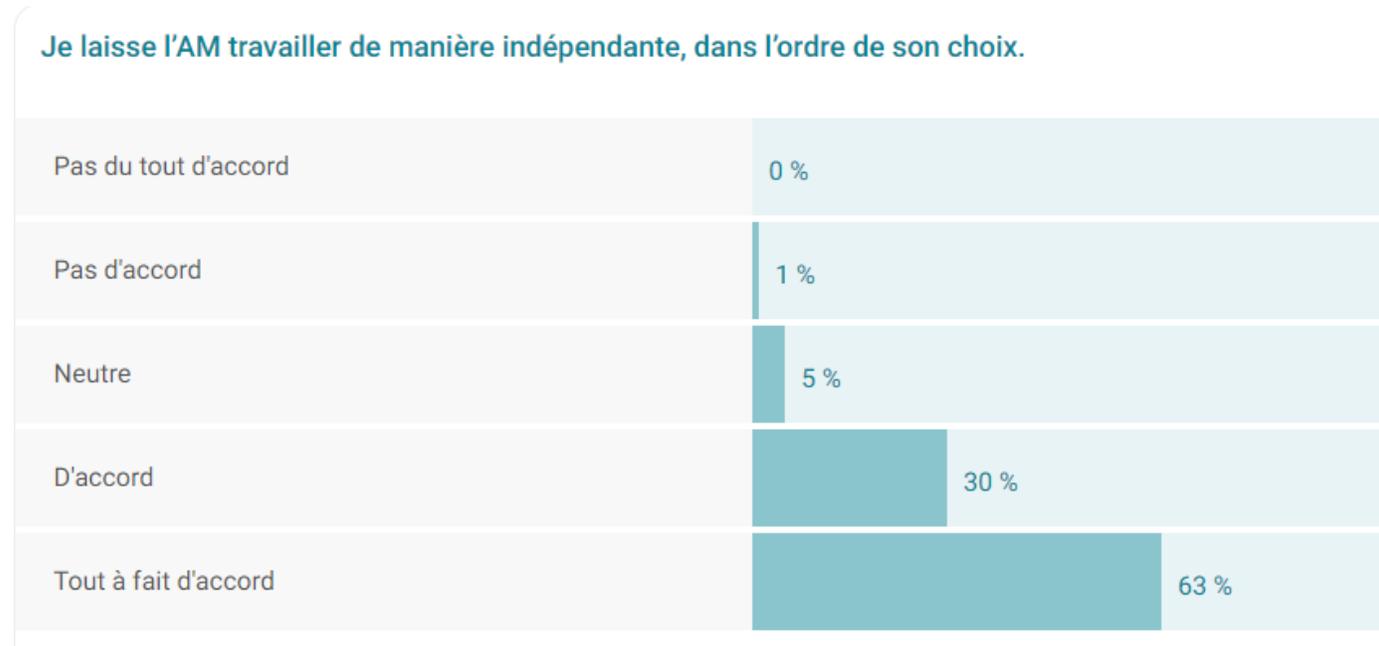
- Travailler sur la variété des tâches est complexe, certaines pistes peuvent toutefois être exploitées en termes de communication :
 - Echanges entre AM
 - Entretiens de fonctionnement
 - Davantage de communication vers le client



Autonomie et variété des tâches

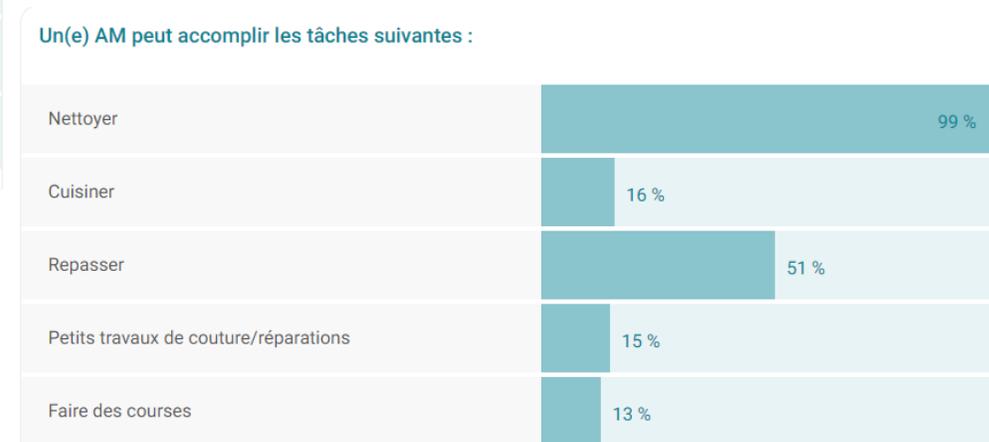
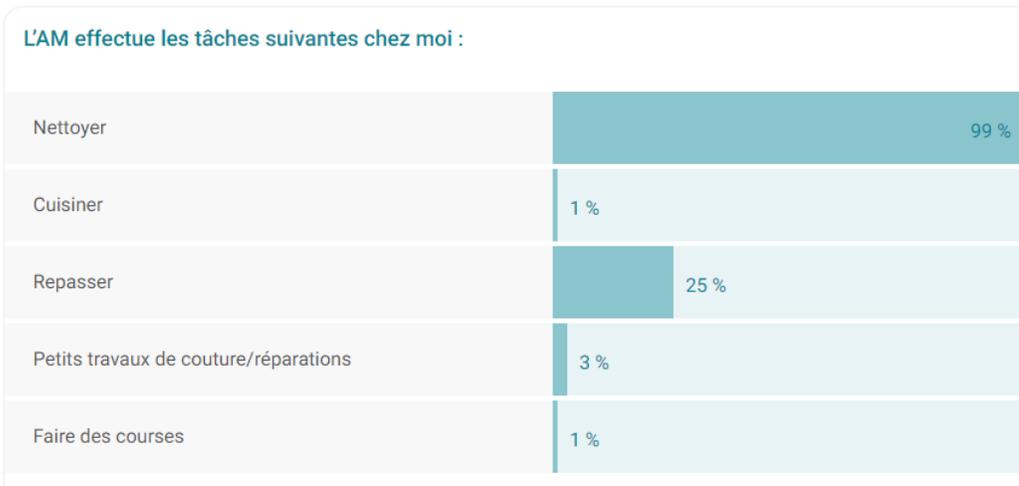
CLIENTS

- Ils font confiance à leur AM et la laissent travailler de façon autonome



Autonomie et variété des tâches

- Ils ne sont pas suffisamment informés des tâches que les AM sont autorisées à réaliser
 - Communiquer davantage à ce propos pourrait avoir un impact positif sur le quotidien des AM



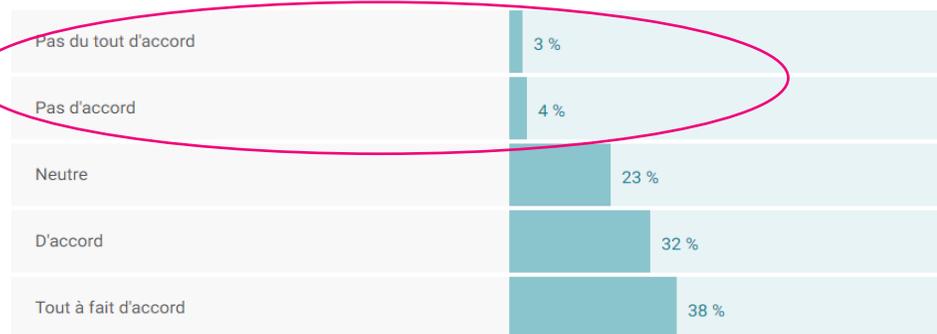
Santé - charge physique

AIDE-MÉNAGÈRES

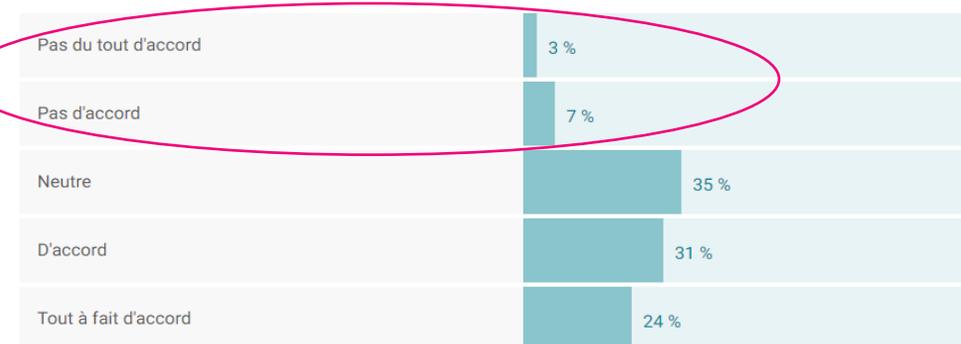
- Constats

- Sans surprise, les AM confirment que leur métier est physiquement épuisant

Mon travail est physiquement lourd.



À la fin d'une journée de travail, je suis toujours épuisé(e).



- Conséquences

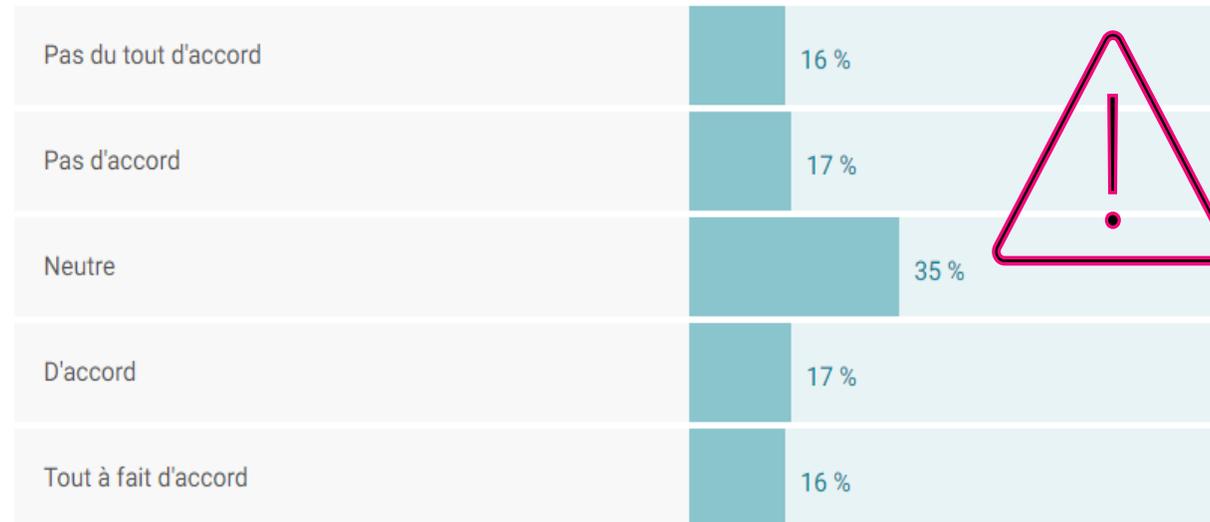
- A court terme

- Equilibre vie privée/travail en péril
- Absentéisme : **près de la ½** des AM répondent avoir été absentes au moins 2x en 2022

Santé - charge physique

- A moyen et long terme
 - **51%** des AM estiment que leur métier sera trop lourd d'ici 5 ans
 - Quant à atteindre l'âge de la pension en tant qu'AM :

Je me sens capable d'exercer mon métier jusqu'à l'âge de la pension.



Santé - charge physique

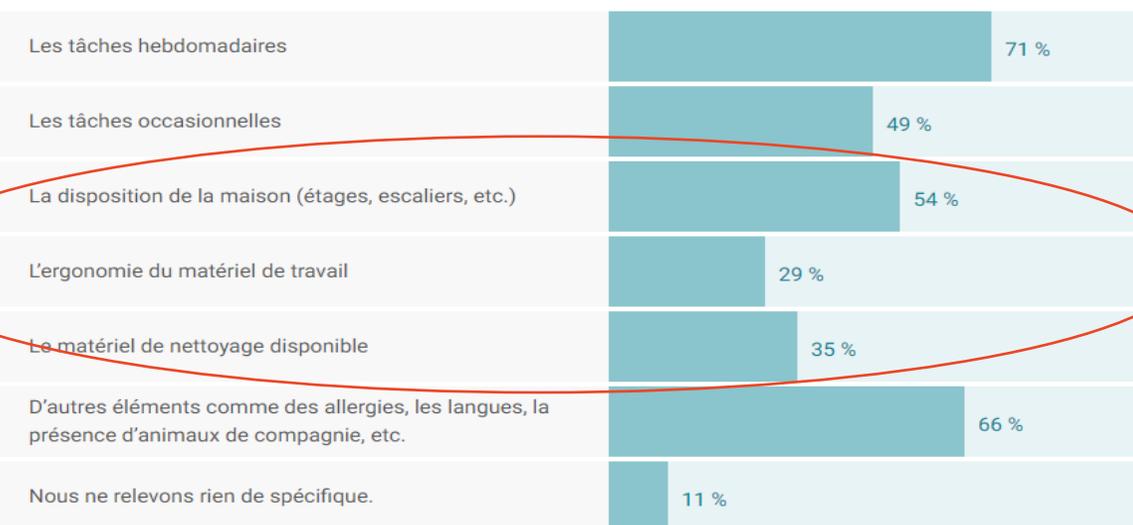
PERSONNEL ENCADRANT

- Comment diminuer les risques ?
 - Politique de prévention :
 - présente dans **92%** des cas
 - mais seuls **52%** la connaissent

Important de communiquer
son contenu et
les actions prévues/mises en place

- Bon matching
entre l'AM et le
client

Quelles informations sur vos clients listez-vous ?



Santé - charge physique

- Evaluation régulière des conditions de travail
 - Au près du client :

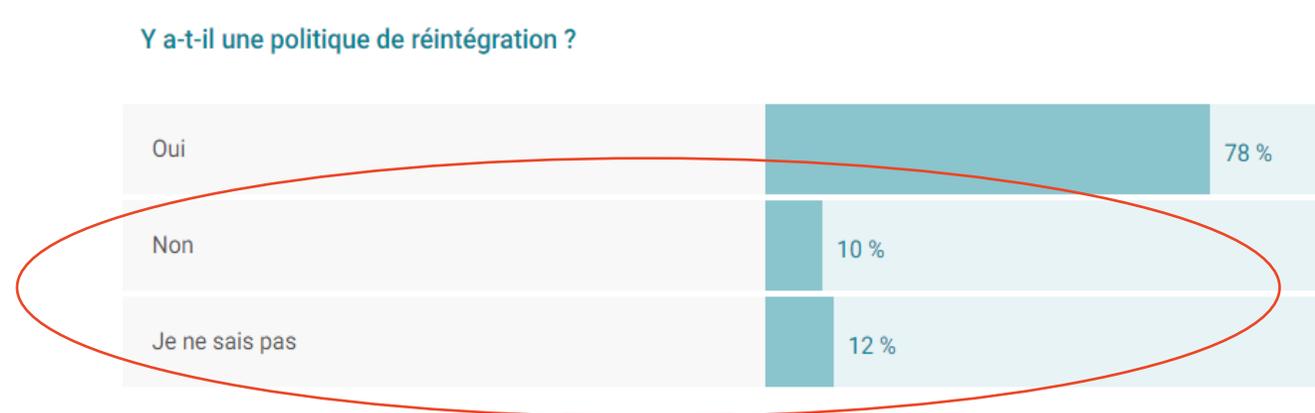
Des contrôles des conditions de travail sont-ils effectués chez le client ?



- Au près de l'AM : les entretiens de fonctionnement sont axés principalement sur la qualité des prestations et la communication (**80%**).
 - Santé et sécurité : à peine **60%**

Santé - charge physique

- Gestion de l'absentéisme
 - Seuls 28% indiquent que l'absentéisme fait partie de la politique de prévention
 - Réintégration :



- Politique au niveau de l'ETS (procédures) : accueil AM – impliquer les clients – ...
- Cas par cas : en fonction de la cause de l'absence

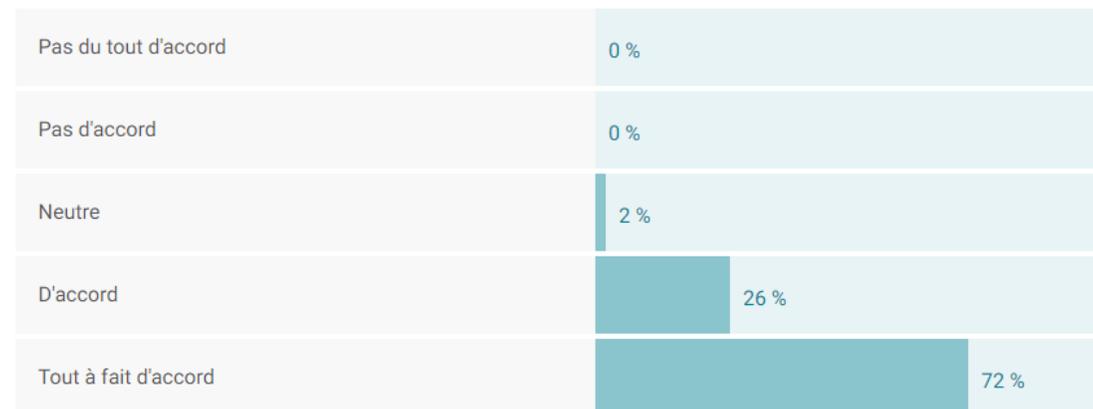
Santé - charge physique

CLIENTS

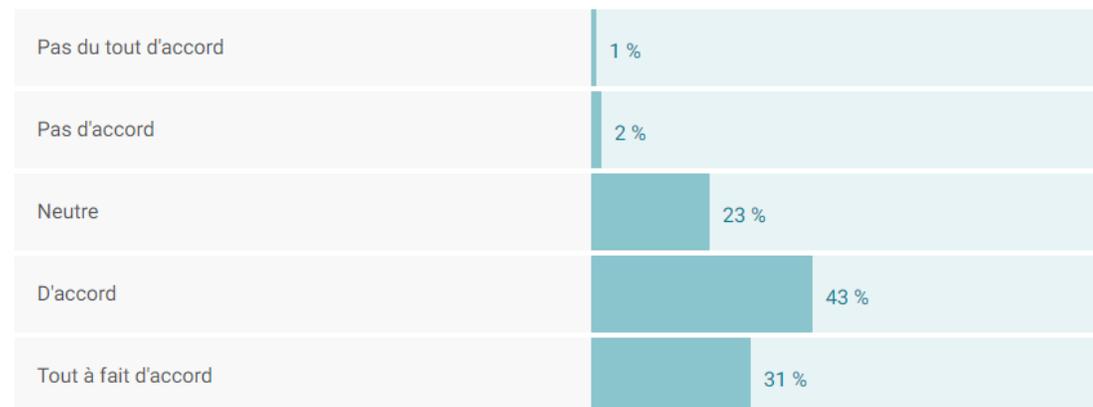


Fonds de Soutenabilité Titres-Services
Werkbaarheidsfonds Dienstencheques

J'estime important que mon AM dispose du matériel adéquat pour travailler.



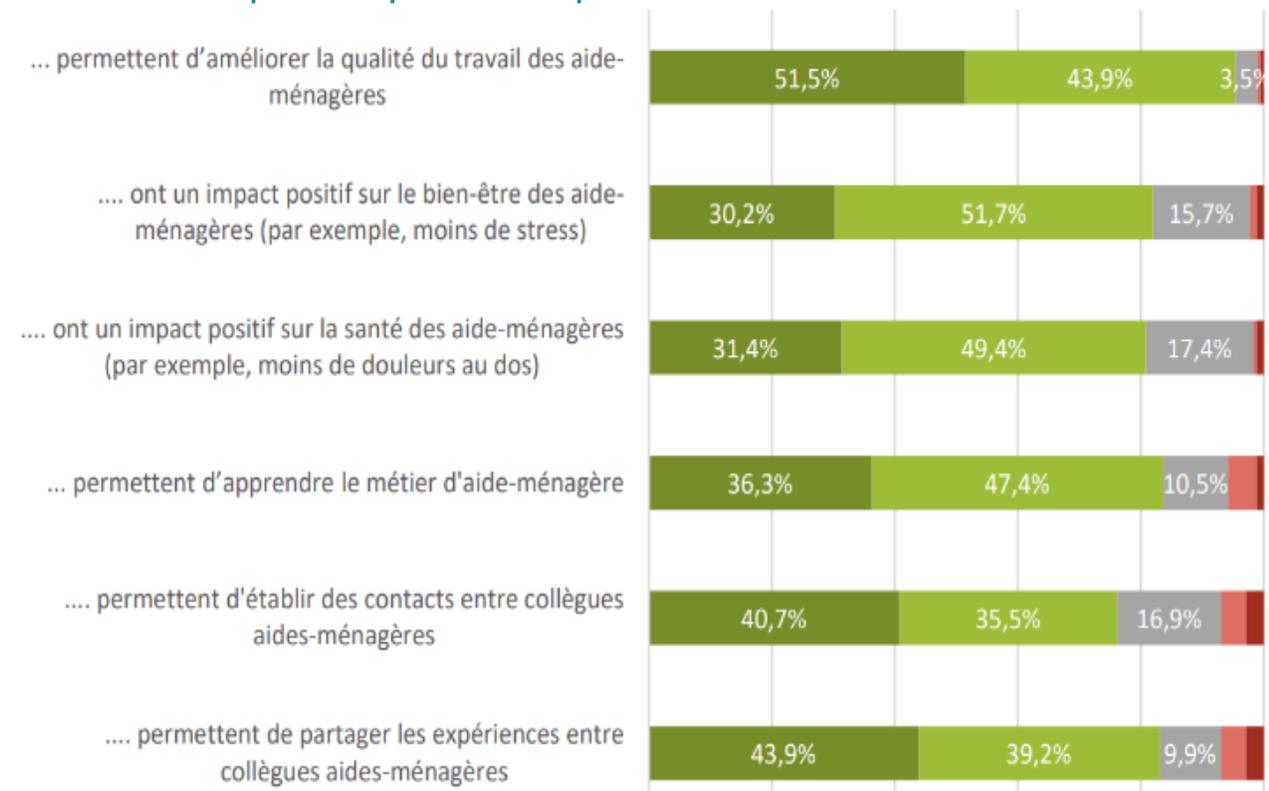
Je fais attention à l'aspect ergonomique du matériel que j'achète.



La formation

AIDE-MÉNAGÈRES

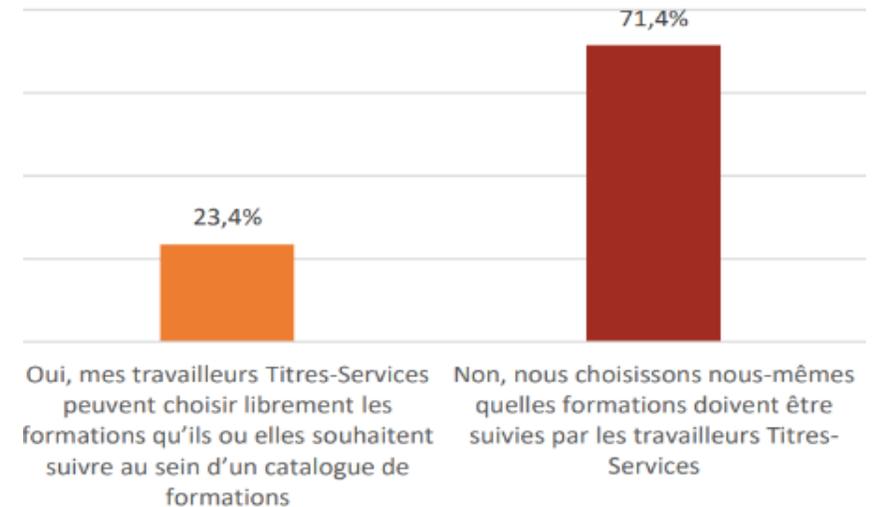
- “**Le niveau de satisfaction** des AM à l’égard des formations **augmente** de manière linéaire avec le nombre de formations que les AM suivent.”
- Les AM sont conscientes de l’impact positif que les formations ont sur leur bien-être



La formation

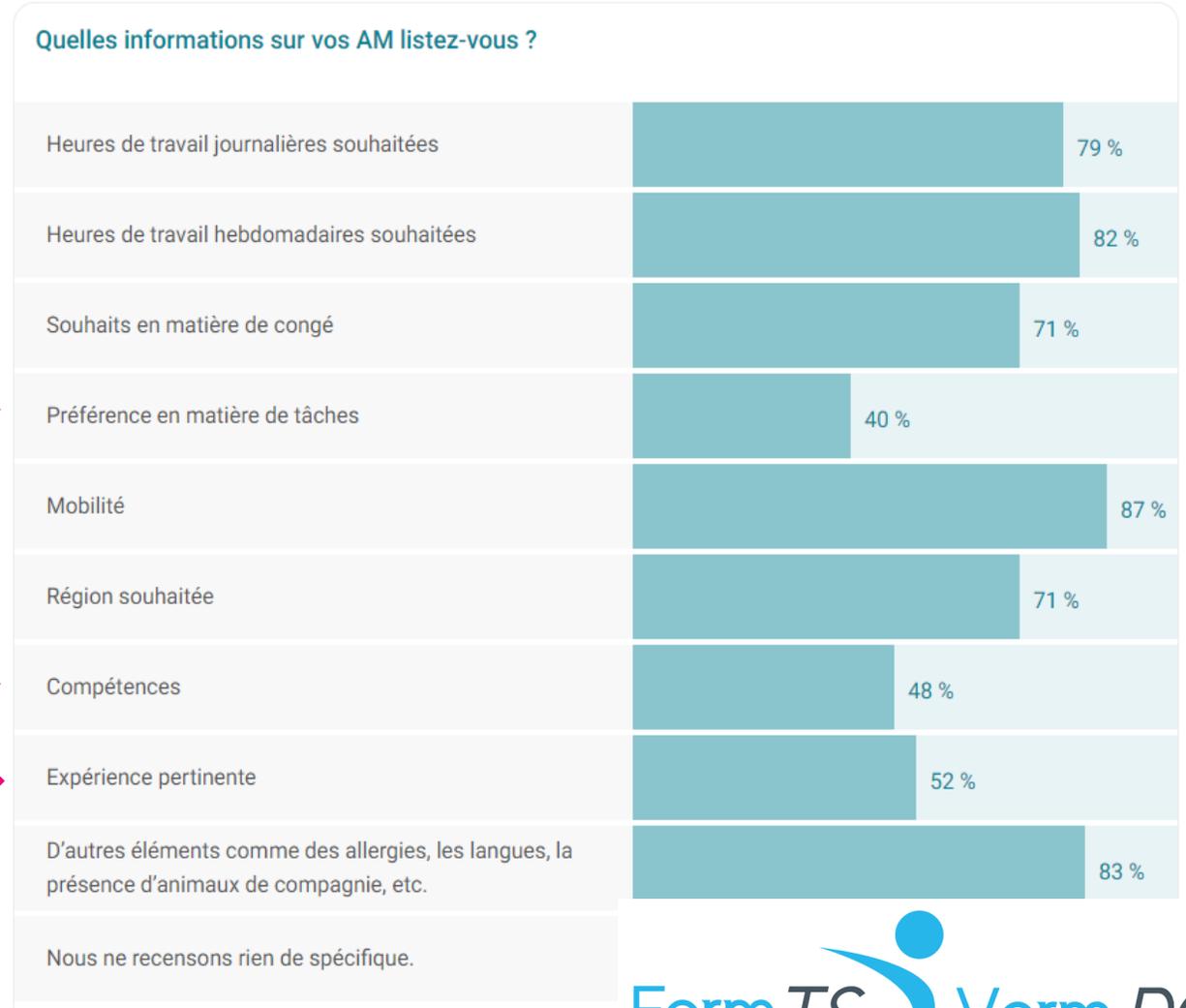
PERSONNEL ENCADRANT

- Les ETS sont convaincues de l'impact positif des formations pour leurs AM
- Pistes d'amélioration
 - Impliquer les AM dans le choix des formations
 - Être à l'écoute de leurs demandes en termes de formation



La formation

- Faire davantage le lien avec les informations qu'on liste sur l'AM

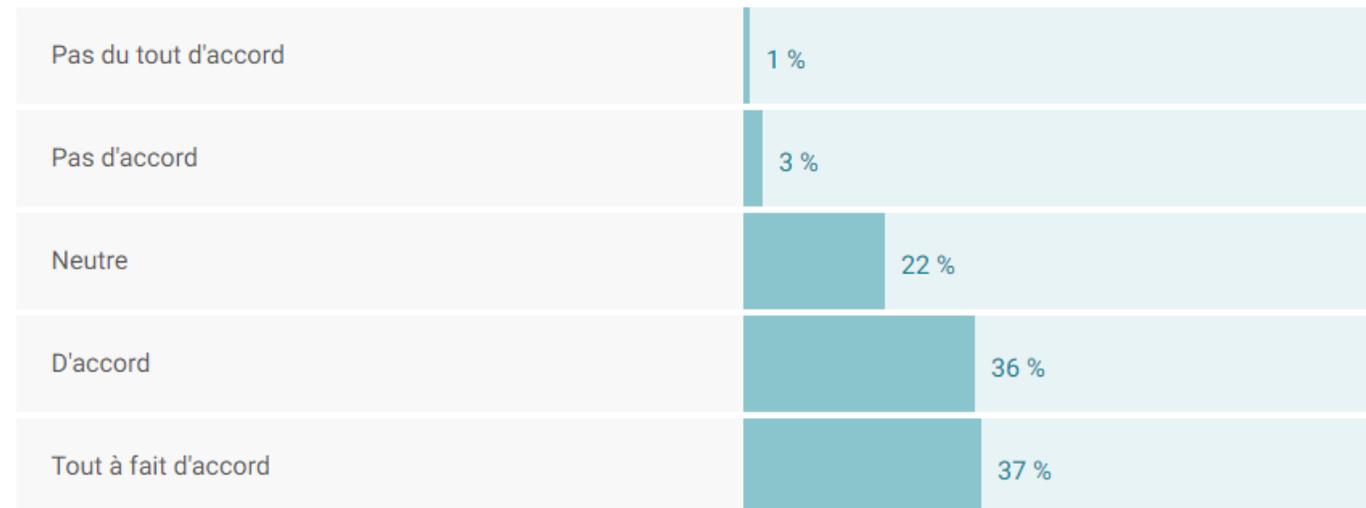


La formation

CLIENTS

- Les clients accordent de l'importance aux formations des AM
 - Ils considèrent que c'est un gage de professionnalisme
 - Ils apprécient d'échanger à ce propos avec leur AM

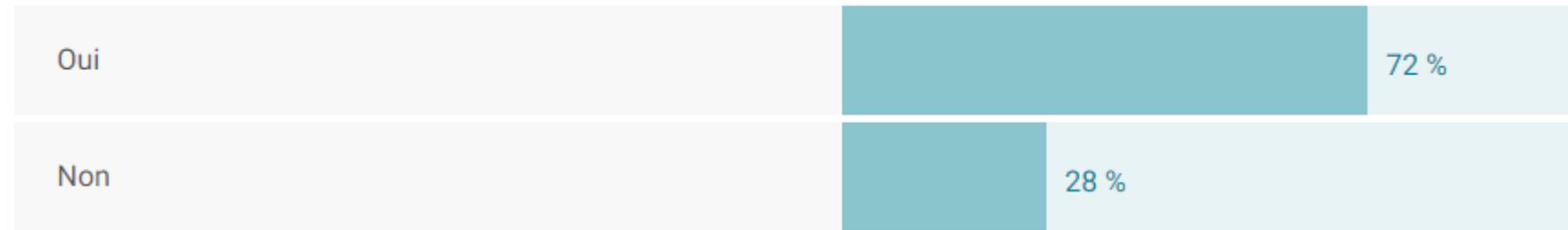
J'estime important que l'AM suive des formations.



La formation

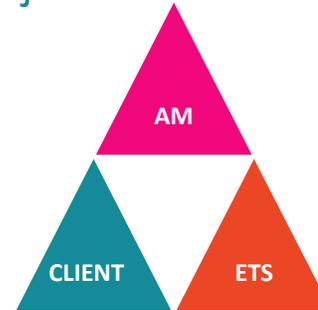
- Les clients sont également ouverts au coaching

Je suis ouvert au coaching de l'AM sur le lieu de travail.



Quelques conclusions...

- Toutes les actions sont liées, ont impact les unes sur les autres et sur les différents axes que sont :
 - La motivation
 - Le stress au travail
 - L'équilibre vie privée/travail
 - La formation
- Chaque acteur a un rôle à jouer. Il est important de :
 - Formaliser
 - Communiquer
 - Etre vigilant aux signaux
 - Sensibiliser
 - Former
- Chaque investissement en faveur du TFM en vaut la peine = retour assuré sur le bien-être de vos AM !





Les AM aiment-elles leur métier ?



En 2022, 91% des AM interrogées répondent aimer leur travail

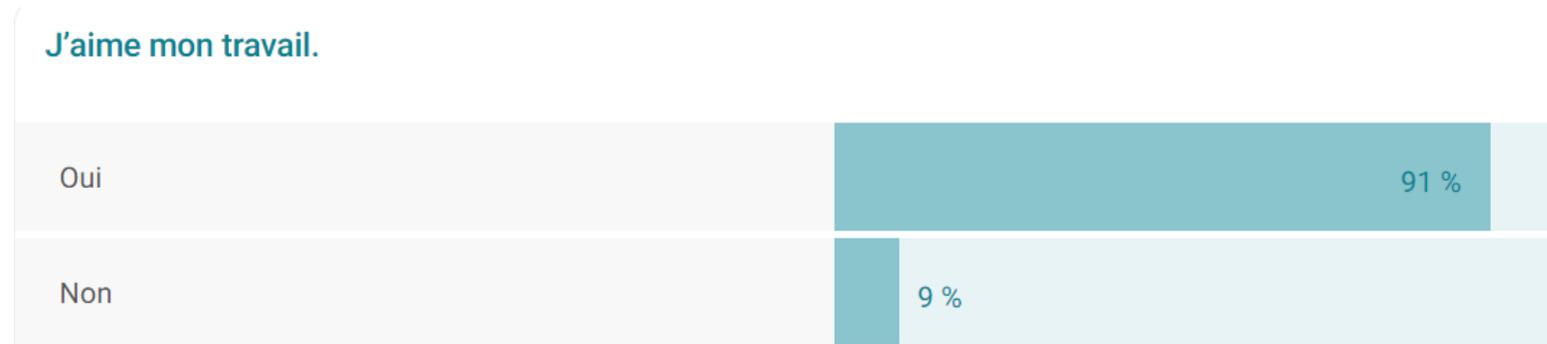
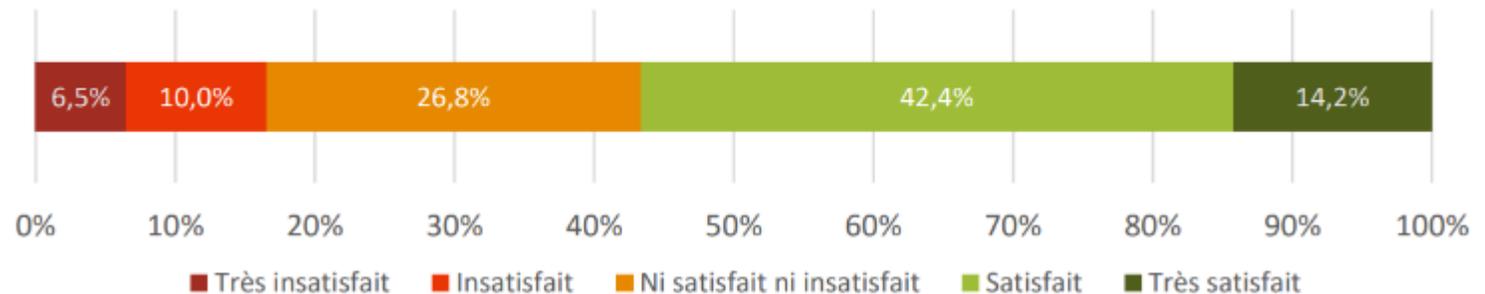


Figure 65: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre travail dans le secteur des Titres-Services ? - Enquête travailleurs



Le travail faisable et maniable : comment le mettre en pratique ?

Par Noëmi PANIZIERI

Experte en Bien-être Psychosocial

Octobre 2023

Fond de formation sectoriel – Form TS

Introduction

Le bien-être comme levier

Equilibre contraintes vs Ressources

CONTRAINTES



RESSOURCES

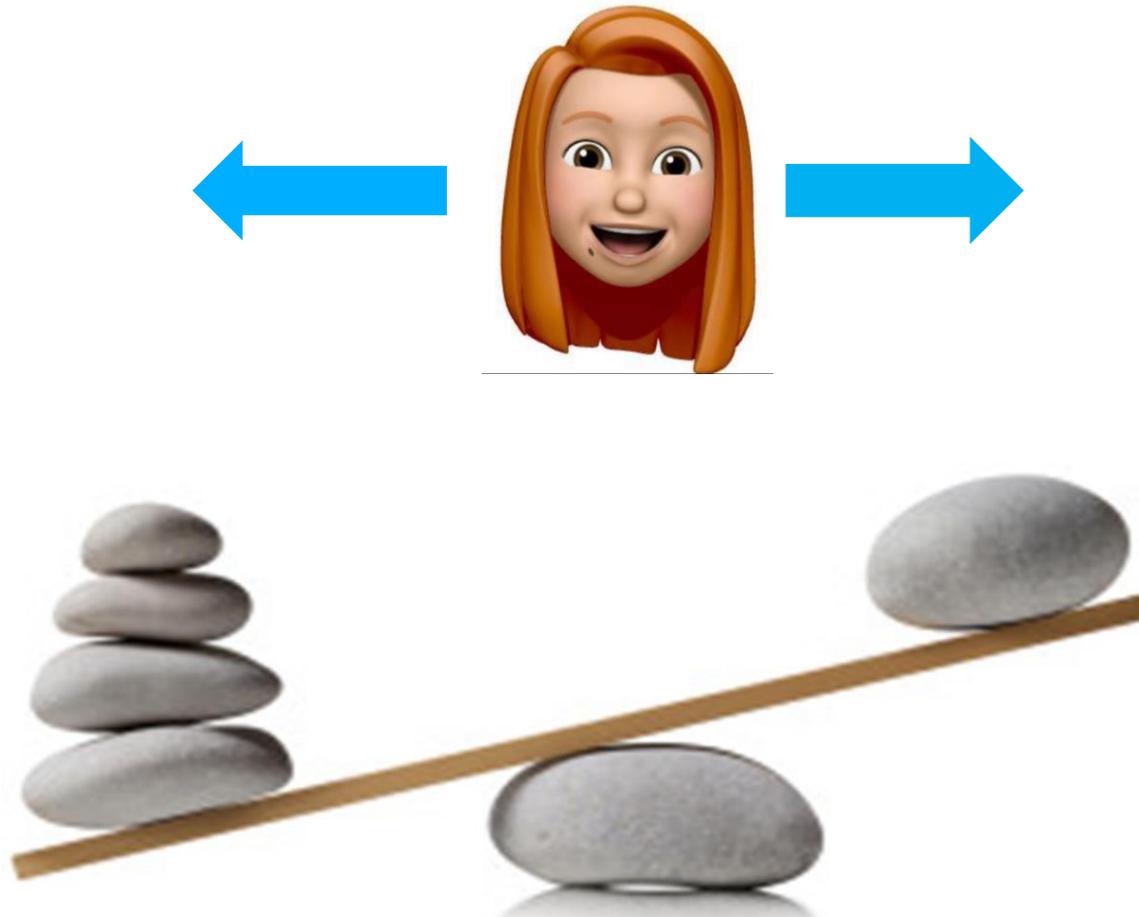


Le bien-être comme levier

Equilibre contraintes vs Ressources - Exemple

CONTRAINTES

- Travail administratif d'encodage, de facturation
- Travail de rédaction d'offres et de contenus
- Incertitude liée aux demandes des clients
- Certaines tâches familiales récurrentes: devoirs, les courses.

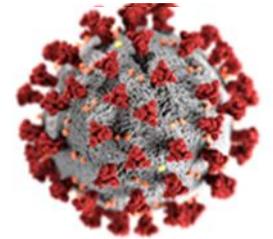


RESSOURCES

- Passionnée par le travail
- Reconnaissance de la part des clients
- Liberté
- Moments de qualité en famille et entre amis
- Voyages et rencontres

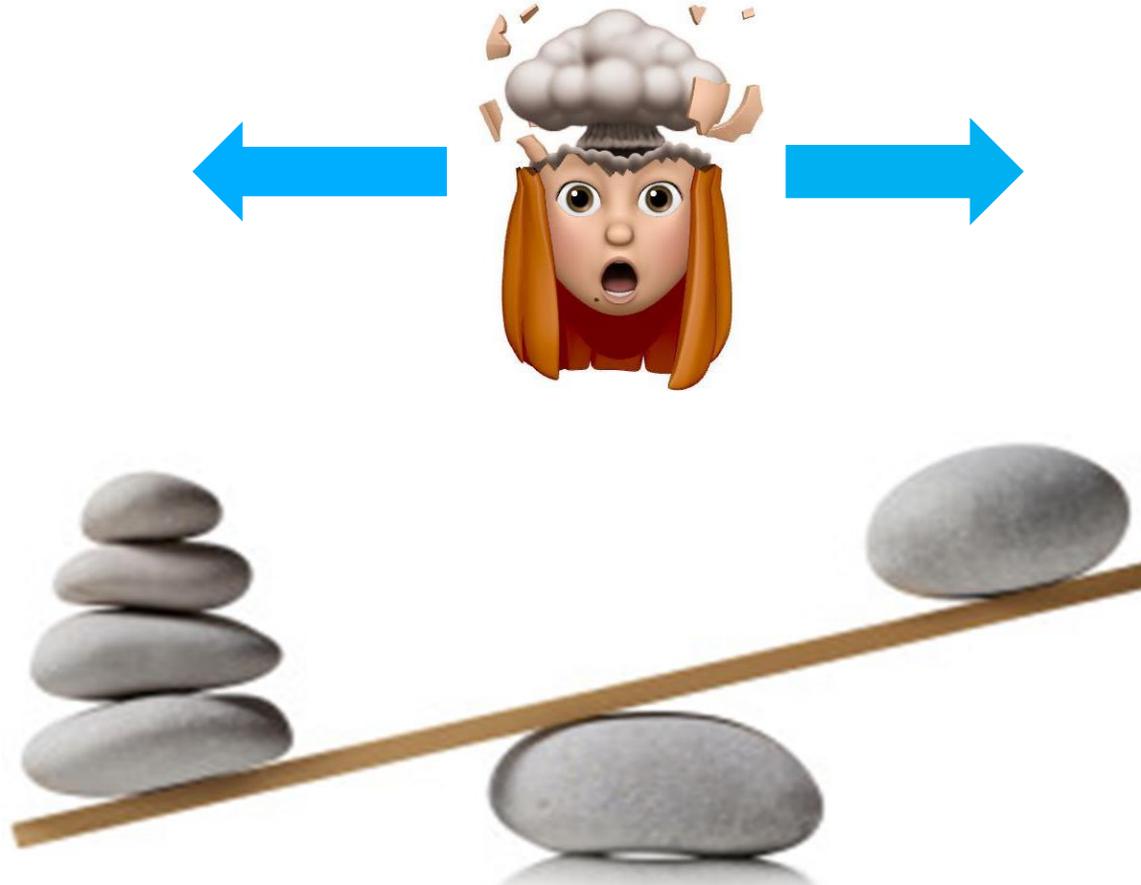
Le bien-être comme levier

Equilibre contraintes vs Ressources - Exemple



CONTRAINTES

- Travail administratif d'encodage, de facturation
- Travail de rédaction d'offres et de contenus
- Incertitude liée aux demandes des clients
- Certaines tâches familiales récurrentes: devoirs, les courses.

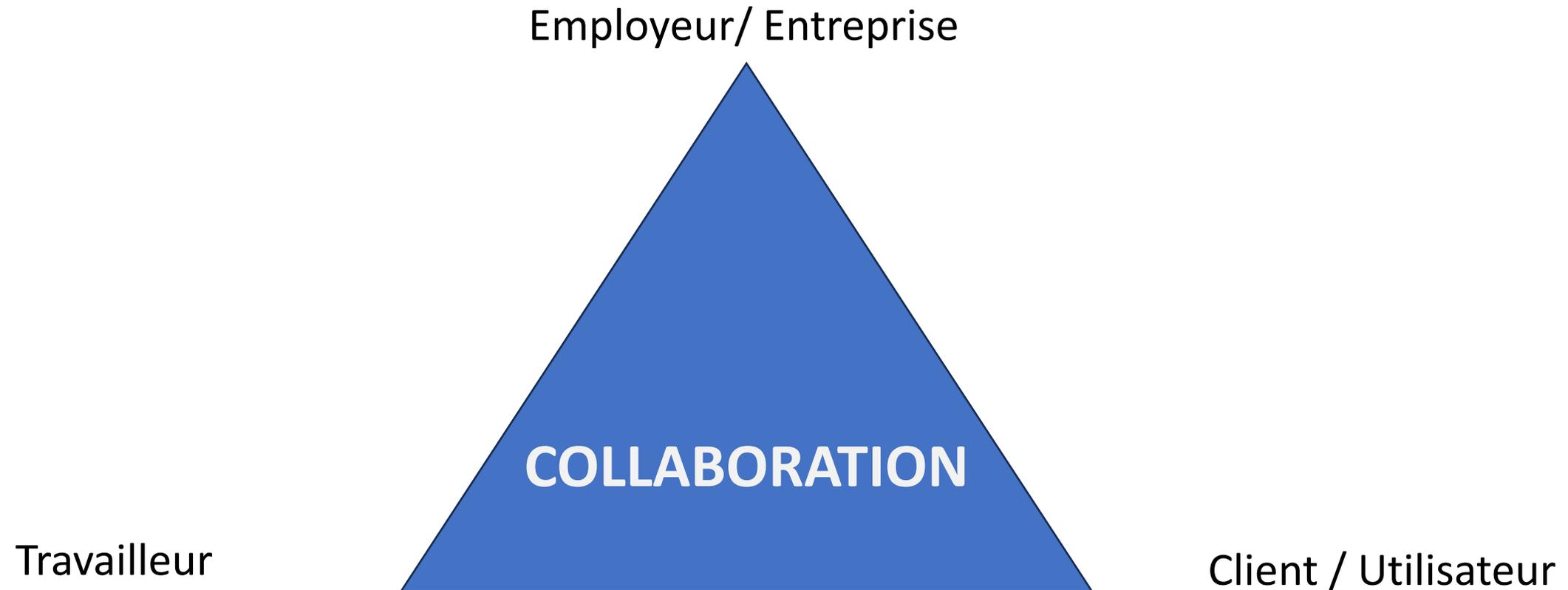


RESSOURCES

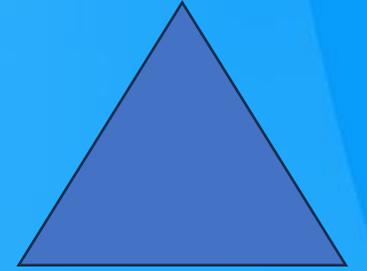
- Passionnée par le travail
- Reconnaissance de la part des clients
- Liberté
- Moments de qualité en famille et entre amis
- Voyages et rencontres

Le bien-être comme levier

Les 3 piliers du secteur



EMPLOYEUR



Travail faisable et maniable: favoriser le bien-être des travailleurs

Favoriser le bien-être des travailleurs

Au niveau collectif (employeur/organisation) - pistes

Management

Actions continues

Analyse des risques
psychosociaux
quantitative

Analyse des risques
psychosociaux
qualitative

Favoriser le bien-être des travailleurs

Au niveau collectif (employeur/organisation) - pistes

Les risques psychosociaux

- La probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique (qui peut également s'accompagner d'un dommage physique)
- Suite à l'exposition à des composantes:
 - de l'organisation du travail
 - du contenu du travail
 - des conditions de travail
 - des conditions de vie au travail
 - des relations interpersonnelles au travail
- Qui comportent objectivement un danger et sur lesquelles l'employeur a un impact

RESPONSABILITES

EMPLOYEUR

LIGNE HIERARCHIQUE

TRAVAILLEURS

Favoriser le bien-être des travailleurs

Au niveau collectif (employeur/organisation) - pistes

Dans mon organisation/ équipe (en réunion ou en individuel):



Echelle de bien-être au travail



3 principales ressources



3 principaux risques



Actions prioritaires

Favoriser le bien-être des travailleurs

Au niveau collectif (employeur/organisation) - pistes

Détection des signaux (changements de comportement)



Ouverture d'un espace de parole et d'écoute

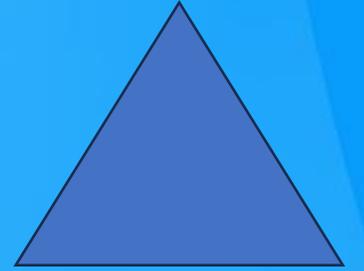


Evaluation des besoins et des actions à prendre



Réorientation vers les ressources internes et externes

TRAVAILLEUR



Travail faisable et maniable: favoriser son propre bien-être

Favoriser son propre bien-être

Pistes



PRENDRE SOIN DE SOI EST UNE PRIORITÉ ET NON UN LUXE.

PLAN D'ACTION ANTI-STRESS

Favoriser son propre bien-être

Pistes

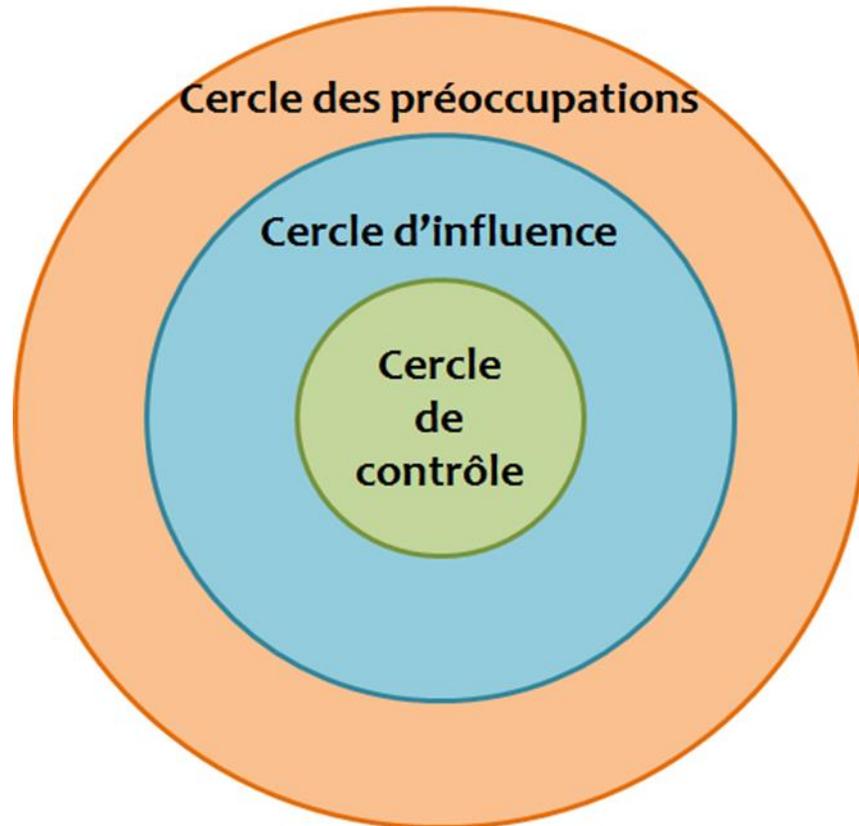


FAIRE DES STOPS

Favoriser son propre bien-être

Pistes

Cercles d'influence



**SE CONCENTRER SUR LES ÉLÉMENTS QUI SONT
DANS ZONE DE CONTRÔLE
ET POUR LES AUTRES, LACHER PRISE !!!**

Favoriser son propre bien-être

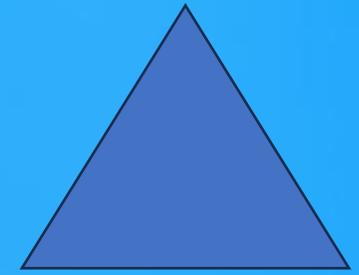
Pistes



NONNO ERMELINDO

- Mineur
- Jardinier
- Barbier
- Tenancier d'une épicerie
- Maçon

**PRENDRE SOIN DE SES
RELATIONS – RESSOURCES**



CLIENT

Travail faisable et maniable: favoriser la collaboration avec le client

Favoriser la collaboration avec le client

Au niveau de la relation client

Définir le cadre
de la
collaboration

Maintenir la
communication

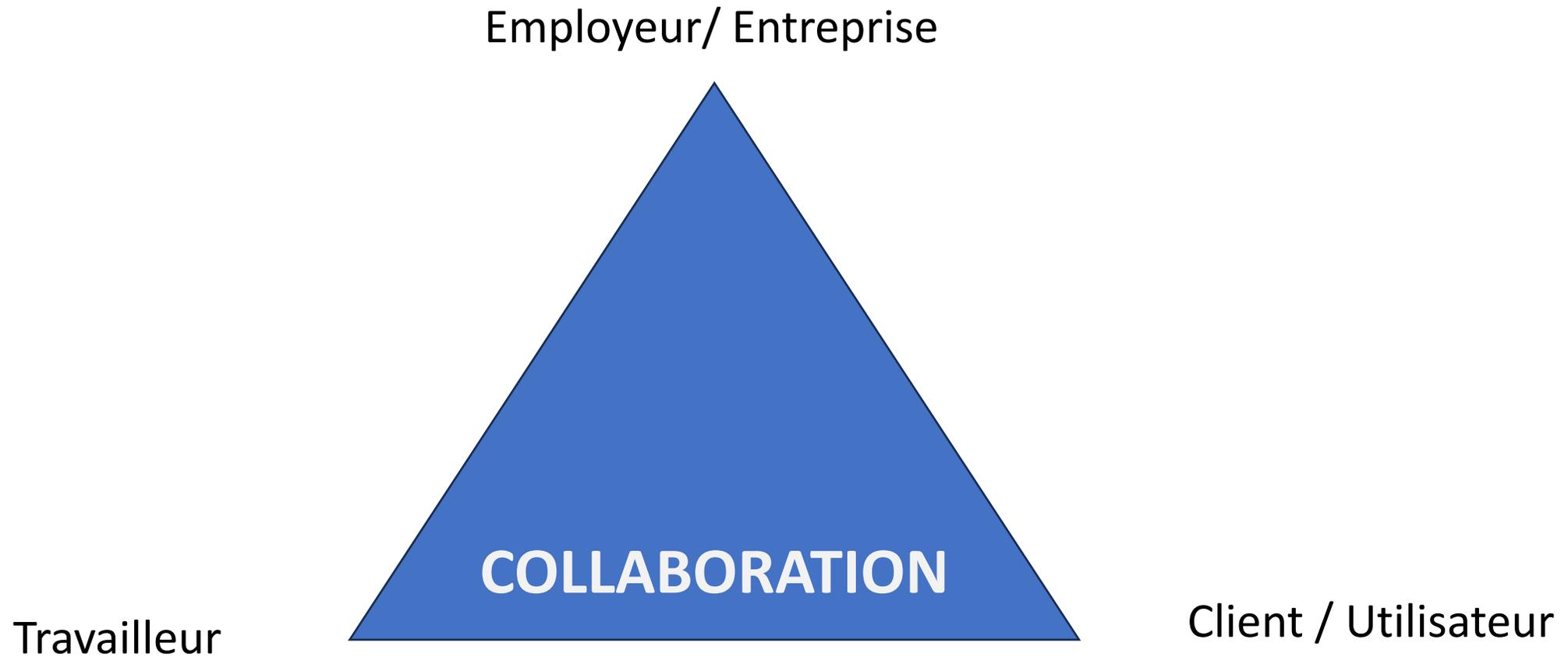
Donner du feed-
back

Soutenir le
travailleur

Sensibilisation du
comportement
de l'utilisateur

Conclusion

Conclusion





Noëmi PANIZIERI

Expert Bien-être Psychosocial



+32 476 534 108



noemi.panizieri@outlook.com

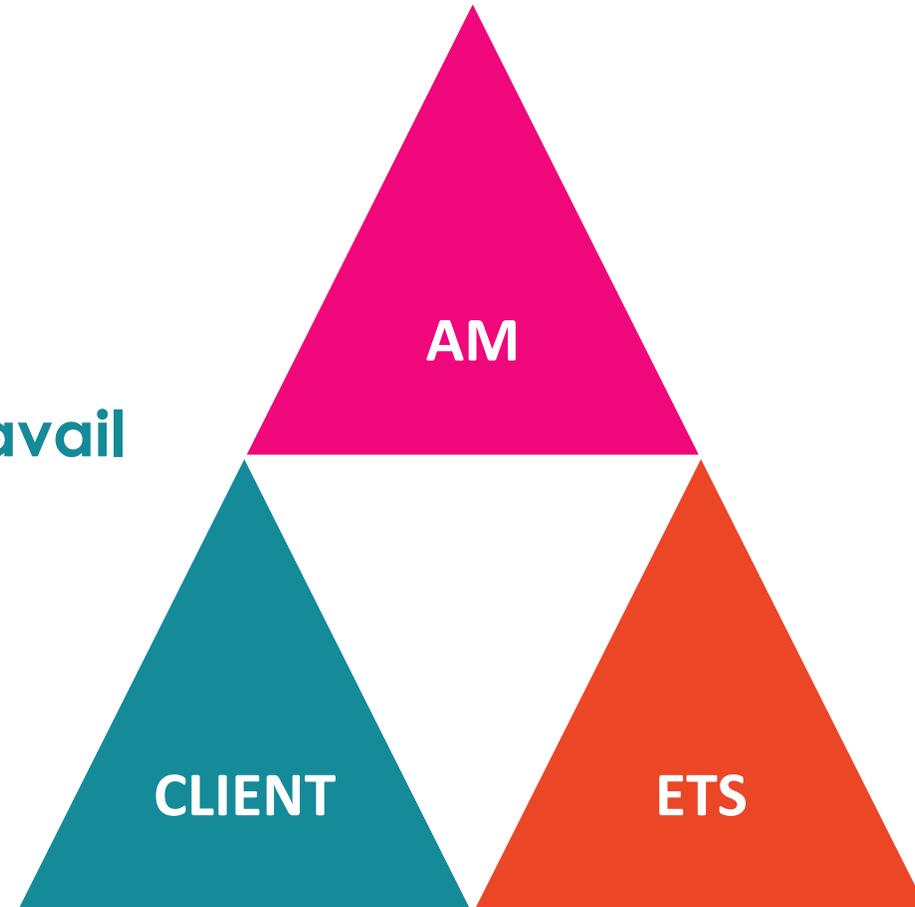
Workshops

| Groupes | Workshop 1 : 13h30 | Workshop 2 : 14h45 |
|-----------------|--|--|
| Groupe 1 | Quand et pour quoi faire appel à mon SEPPT ? ■ | Stimuler les AM à suivre des formations, les motiver. ■ |
| Groupe 2 | Comment impliquer le client lors de la réintégration d'une AM après une maladie longue durée ? ■ | Quand et pour quoi faire appel à mon SEPPT ? ■ |
| Groupe 3 | Stimuler les AM à suivre des formations, les motiver. ■ | Agir face aux comportements inappropriés. ■ |
| Groupe 4 | Agir face aux comportements inappropriés. ■ | Comment impliquer le client lors de la réintégration d'une AM après une maladie longue durée ? ■ |

Mot de clôture et actions futures

Travail faisable et maniable

La motivation
Le stress au travail
L'équilibre vie privée/travail
La formation



Travail faisable et maniable

Un travail de qualité pour
chaque travailleur
(niveau **individuel**)

Prévention des risques et des
dommages au niveau **collectif**

Travail sur les 4 axes au niveau
de **l'organisation** de l'ETS

Form TS et le TFM

- Création du Fonds de Soutenabilité en 2016
- Développement de projets et campagnes à l'attention des/du :
 - Aide-ménagères
 - Personnel encadrant
 - ETS et leurs dirigeants
 - Clients



SCAN DE SOUTENABILITÉ



COACHING



ETUDES SECTORIELLES



SENSIBILISATION ET
FORMATION



CAMPAGNE DE
SENSIBILISATION

Form TS et le TFM : la suite

POUR VOS AM...

- Formations « Bien-être » organisées dans le cadre du Fonds de soutenabilité :
 - Ouverture des formations du 1^{er} semestre 2024 le 12/12/2023
- Formation « Devenir coach 45+ »
 - 1^{er} trimestre 2024
- Event « Coach 45+ »
 - 1^{er} trimestre 2024



FORMATIONS POUR LES AIDE-MENAGER(E)S



Fonds de Soutenabilité Titres-Services
Werkbaarheidsfonds Dienstencheques



Fonds de Formation
Sectoriel Titres-Services

Sectoraal Vormingsfonds
Dienstencheques

Form TS et le TFM : la suite

POUR VOUS, ETS...

- Workshops en ligne, en lien avec la conférence de ce 12/10/2023
 - 09/11/2023 : « Comment impliquer le client lors de la réintégration d'une AM après une maladie longue durée ? »
 - 16/11/2023 : « La formation dans le secteur des Titres-Services : une analyse des besoins, des obstacles et des incitants pour les travailleurs et entreprises »
 - 23/11/2023 : « Quand et pour quoi faire appel à mon SEPPT ? »

Form TS et le TFM : la suite

- Infos sessions en ligne « Comment mettre en place le scan de soutenabilité dans mon entreprise ? »
 - 18/01/2024
 - 08/10/2024
 - 16/05/2024
- Workshop en présentiel « Comment réagir face aux comportements inappropriés ? »



Form TS et le TFM : la suite

ENSEMBLE, DÉPOUSSIÉRONS LE MÉTIER



un job qui dit
MERCI



Form TS et le TFM : la suite

POUR VOS CLIENTS...

- Campagne de sensibilisation 2024-2025
- Campagne de sensibilisation intermédiaire en lien avec les compétences et la formation des AM



Pour terminer...

- Restez attentifs à nos **communications futures** : d'autres projets/initiatives/améliorations sont en cours d'analyse
- Contactez votre **Account Manager** : elle est à votre écoute et peut vous accompagner dans vos réflexions
- Et surtout...

Merci

Ensemble,
faisons en sorte que le métier d'aide-ménagère
soit et reste **faisable et maniable** !