Comment utiliser un profil de compétences et des descriptions de fonction dans le secteur des titres-services ?

Une description de fonction et un profil de compétences ont de nombreux points communs, même si leur approche est totalement différente. Il s’agit en effet de deux pièces d’un même puzzle, au contenu certes différent, mais indéniablement lié.

Le **profil de compétences** concerne les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour exercer convenablement et qualitativement une fonction : **comment** le travail doit-il être effectué ?

Une **description de fonction** est axée sur les activités : **que** fait-on pour atteindre quel résultat ?

Ces deux documents constituent la pierre angulaire d’une gestion du personnel adéquate et fournissent de **précieuses** informations ainsi qu’un **appui** pour l’entreprise comme pour le collaborateur individuel.

Malgré les restrictions légales qui pèsent sur les activités qu’un travailleur titres-services est autorisé à exercer, il existe une multitude de descriptions de fonction et de profils de compétences différents. C’est la raison pour laquelle le fonds sectoriel a décidé de mettre quelques exemples types à la disposition de ses entreprises afin de les soutenir dans leur fonctionnement quotidien. Ces modèles peuvent être utilisés lors de la rédaction d’**offres d’emploi** au sein de l’organisation ou comme **document d’information**.

La description de fonction se suffit à elle-même. Nous aimerions toutefois apporter quelques précisions et expliquer en détail le profil de compétences dans ce document. Pour ce faire, nous citons les **compétences clés** accompagnées des comportements concrets qui, selon le fonds sectoriel, se cachent derrière ces compétences globales. Les explications relatives à ces compétences sont reprises ci-après. L’entreprise dispose alors d’une meilleure compréhension de ces documents. Vous pouvez les **utiliser librement** et les reproduire en interne.

# 

# Profil de compétences

## Connaissances et compétences

* Connaître et appliquer les différentes techniques de nettoyage ;
* Connaître et appliquer les différents types de produits de nettoyage et de leurs systèmes de dosage ;
* Disposer de compétences ménagères (repassage, lessive, utilisation des appareils électroménagers) ;
* Être capable de trier correctement les déchets ;
* Être capable de respecter les règles de sécurité dans le cadre de sa fonction ainsi que les prescriptions en matière d’environnement et de sécurité ;
* Être capable de prendre soin de sa santé dans le cadre de ses activités professionnelles ;
* Pouvoir travailler en respectant les règles d’hygiène ;
* Être mobile et prendre part à la circulation en toute sécurité ;
* Être capable de gérer un planning de travail et pouvoir organiser son travail de manière autonome ;
* Être capable de gérer les critiques et les conflits ;
* Travailler de manière discrète et déontologique ;
* Être capable de gérer les tiers (collègues, supérieurs hiérarchiques et clients) ;
* Avoir des connaissances générales de l’organisation/de l’entreprise ;
* Pouvoir s’inscrire dans le contexte de l’organisation au sens large ;
* Être capable de gérer l’autorité ;
* Pouvoir communiquer en fonction du travail exercé ;
* Pouvoir participer aux réunions de concertation ;
* Pouvoir aborder des situations difficiles ;
* Pouvoir gérer les droits et obligations du travailleur ;
* Disposer d’aptitudes administratives ;
* Pouvoir être motivé(e) pour la fonction, l’exercer avec plaisir, s’impliquer ;
* Faire preuve de rigueur et de ponctualité dans l’exercice de la fonction ;
* Être flexible en termes d’horaires, de lieux et d’activités exercées ;
* Se poser en responsable de ses propres missions et des aspects extérieurs à son domaine d’activités ;
* Disposer d’un éthos professionnel sain ;
* Être résistant(e) au stress ;
* Être prêt(e) à suivre des formations ;
* Être capable de gérer des tâches de lecture et d’écriture en fonction du travail ;
* Comprendre au moins 1 des langues nationales ;
* Être capable de gérer les documents et missions propres à la fonction.

## Attitudes et compétences clés

|  |  |
| --- | --- |
| * Compétences techniques * Orientation et déplacement * Planification et organisation * Communication * Gestion des « clients » | * Fonctionnement dans un ensemble plus large * Implication dans l’organisation * Attitude adéquate face au travail * Culture professionnelle |

# Description de fonction (généralités)

Intitulé de la fonction

Aide-ménager.e dans le cadre du régime des titres-services (h/f)

Aide pour le repassage dans le cadre du régime des titres-services (h/f)

Lieu de travail

Au domicile des particuliers (ou à l’atelier de repassage)

Supérieur direct

Vous indiquez ici le supérieur hiérarchique et sa fonction.

Objet de la fonction

En votre qualité d’aide-ménager.e, vous vous chargez de l’entretien hebdomadaire de l’habitation et des autres tâches ménagères telles que la lessive et le repassage au domicile des clients dans le cadre du système des titres-services.

En qualité d’aide pour le repassage, vous êtes employé(e) à la centrale de repassage et vous vous chargez de la lessive et du repassage des vêtements des clients de l’atelier de repassage.

Contexte de la fonction

Notre entreprise travaille dans le cadre légal des titres-services.

Les aide-ménager.e.s/aides pour le repassage travaillent conformément aux règles fixées dans le secteur et sont équipé.e.s du matériel nécessaire à l’exercice ergonomique de leur fonction.

Une formation relative aux compétences en matière de nettoyage/repassage et de communication est prévue pour le collaborateur débutant pendant les heures de travail. Des formations à l’attention des travailleurs expérimentés sont régulièrement organisées afin de renforcer leurs compétences.

Notre entreprise travaille avec des horaires flexibles (4h, Xh, Xh, … , Xh, Xh, 38h).

Les collaborateurs (ne) travaillent (pas) le soir et le week-end. L’heure de début de la journée de travail est négociable.

Politique de recrutement

Notre organisation accueille toutes les personnes qui font preuve d’une motivation suffisante. L’entreprise s’engage, dans sa politique de recrutement, à adopter une attitude ouverte et à tendre au maximum vers une participation au marché du travail et une diversité proportionnelles. Les travailleurs candidats appartenant aux groupes fragilisés peuvent compter sur un traitement correct et sur une procédure de recrutement équitable et honnête.

Conditions requises

Mentionnez ici les conditions spécifiques indispensables pour votre entreprise.

Offre

Vous indiquez ici l’offre de l’entreprise.

Personne de contact

Reprenez ici la personne de contact au sein de l’organisation avec les coordonnées nécessaires.

# Description de fonction (Aide pour le repassage)

Intitulé de la fonction

Aide pour le repassage dans le cadre du régime des titres-services (h/f)

Lieu de travail

Fonction exercée dans l’atelier de repassage

Supérieur direct

Vous indiquez ici le supérieur hiérarchique et sa fonction.

Objet de la fonction

En qualité d’aide pour le repassage, vous êtes employé(e) à la centrale de repassage et vous vous chargez de la lessive et du repassage des vêtements des clients de l’atelier de repassage. L’aide pour le repassage repasse les vêtements et/ou textiles d’intérieur à l’aide de matériel spécialisé afin de pouvoir livrer des vêtements/textiles secs, sans pli et/ou pliés.

Contexte de la fonction

Notre entreprise travaille dans le cadre légal des titres-services.

Les aides-ménager.e.s/aides pour le repassage travaillent conformément aux règles fixées dans le secteur et sont équipées du matériel nécessaire à l’exercice ergonomique de leur fonction.

Une formation est prévue pour les travailleurs débutants pendant les heures de travail. Des formations à l’attention des travailleurs expérimentés sont régulièrement organisées afin de renforcer leurs compétences.

Notre entreprise travaille avec des horaires flexibles (4h, Xh, Xh, … , Xh, Xh, 38h).

Les collaborateurs ne travaillent ni le soir ni le week-end. L’heure de commencement de la journée de travail est négociable.

Tâches principales

Repassage

Lessive

Réglage des appareils de repassage

Contrôle du linge repassé

Politique de recrutement

Notre organisation accueille toutes les personnes qui font preuve d’une motivation suffisante. L’entreprise s’engage, dans sa politique de recrutement, à adopter une attitude ouverte et à tendre au maximum vers une participation au marché du travail et une diversité proportionnelles. Les travailleurs candidats appartenant aux groupes fragilisés peuvent compter sur un traitement correct et sur une procédure de recrutement équitable et honnête.

Personne de contact

Reprenez ici la personne de contact au sein de l’organisation avec les coordonnées nécessaires.

# Description de fonction (aide-ménager.e)

Intitulé de la fonction

Aide-ménager.e dans le cadre du régime des titres-services (h/f)

Lieu de travail

Au domicile du/des client(s) particulier(s)

Supérieur direct

Vous indiquez ici le supérieur hiérarchique et sa fonction.

Objet de la fonction

En votre qualité d’aide-ménager.e, vous vous chargez de l’entretien de l’habitation et des autres tâches ménagères telles que la lessive et le repassage au domicile des clients dans le cadre du système des titres-services.

Contexte de la fonction

Notre entreprise travaille dans le cadre légal des titres-services.

Les aide-ménager.e.s/aides pour le repassage travaillent conformément aux règles fixées dans le secteur et sont équipé.e.s du matériel nécessaire à l’exercice ergonomique de leur fonction.

L’aide-ménager.e apporte son aide pour le ménage du client particulier. Dans ce cadre, elle se charge du nettoyage de la maison, y compris les vitres, de la lessive et du repassage, de la préparation des repas, du raccommodage du linge à repasser et des courses pour la famille. Le contenu effectif des tâches ménagères dépend du client particulier.

Une formation relative aux compétences en matière de nettoyage/repassage et de communication est prévue pour le collaborateur débutant pendant les heures de travail. Des formations à l’attention des travailleurs expérimentés sont régulièrement organisées afin de renforcer leurs compétences.

Notre entreprise travaille avec des horaires flexibles (4h, Xh, Xh, … , Xh, Xh, 38h).

Les collaborateurs (ne) travaillent (pas) le soir et le week-end. L’heure de commencement de la journée de travail est négociable.

Tâches principales

Nettoyer l’intérieur et les sanitaires

Repasser

Utiliser le matériel et les produits de nettoyage

Travailler en respectant les règles de sécurité et l’environnement

Gérer les clients

Politique de recrutement

Notre organisation accueille toutes les personnes qui font preuve d’une motivation suffisante. L’entreprise s’engage, dans sa politique de recrutement, à adopter une attitude ouverte et à tendre au maximum vers une participation au marché du travail et une diversité proportionnelles. Les travailleurs candidats appartenant aux groupes fragilisés peuvent compter sur un traitement correct et sur une procédure de recrutement équitable et honnête.

Personne de contact

Reprenez ici la personne de contact au sein de l’organisation avec les coordonnées nécessaires.

# Explications du profil de compétences

## Attitudes et compétences clés

|  |
| --- |
| *Compétences techniques*  Nettoyer méthodiquement, travailler dans un ordre logique, appliquer les techniques adéquates (intérieur, sanitaires, sols, vitres), nettoyer du haut vers le bas, d’abord dépoussiérer et puis nettoyer, être capable d’organiser son travail, nettoyer les sanitaires de fond en comble, veiller à une bonne hygiène, manipuler une série d’appareils, épousseter, déplacer les meubles et objets, nettoyer partout et de fond en comble, nettoyer le matériel, enlever les toiles d’araignée, ne pas oublier de nettoyer dans les coins, faire en sorte que tout sente bon, etc.  Avoir des connaissances de base des différents produits (détergent pour les vitres, détergent, détergent pour les sols, détergent pour les sanitaires, poudre à récurer, liquide vaisselle, différence entre les nettoyeurs acides pour éliminer le calcaire et les nettoyeurs alcalins (savon, soda) pour éliminer la graisse), des étiquettes et des pictogrammes, connaître les différents types de matériel (sols, etc.) et l’incompatibilité avec certains produits, être attentif/attentive aux produits spécifiques, utiliser les doses adéquates.  Être capable de repasser, de se servir de la machine à laver et du séchoir, et de laver les vitres (extra).  Faire preuve de prudence et d’attention, être vigilant(e) par rapport aux produits spécifiques ou situations dangereuses, agir préventivement, appliquer les techniques de levage et de soulèvement, veiller à l’hygiène personnelle (bijoux, etc.), suivre les prescriptions, connaître les procédures en cas de blessure ou d’accident, signaler les pannes, manipuler l’électricité avec prudence, connaître la procédure de sécurité incendie et être capable de l’appliquer, utiliser correctement les équipements de protection individuelle le cas échéant, etc.  Utiliser les tenues de travail, porter des chaussures de protection, porter des gants si nécessaire - ne pas laisser traîner des produits (sécurité), lire les consignes de sécurité (phrases R&S) sur les étiquettes ou dans les modes d’emploi, savoir comment prévenir les chutes et travailler en hauteur en toute sécurité, signaler les situations dangereuses ou les risques au(x) responsable(s) concerné(s), connaître et appliquer les techniques de levage et de soulèvement, les premiers soins, les techniques visant à préserver sa santé et l’environnement.  Être apte médicalement, travailler de manière à épargner son dos, être capable d’assumer des tâches pénibles (porter des seaux, nettoyer les escaliers, pouvoir gérer le stress lié au travail, etc.)  Veiller à l’ordre et la propreté des chambres et du matériel, connaître et appliquer les règles d’hygiène, savoir quand les serpillières doivent aller à la machine, etc.  *Orientation et déplacement*  Se déplacer en transports en commun ou par ses propres moyens, respecter le code de la route.  Trouver une rue sur un plan, tracer le parcours, utiliser le mode de déplacement le plus efficace d’un client à un autre et du domicile au lieu de travail.  *Planification et organisation*  Suivre un schéma de travail, respecter les accords, suivre le schéma des tâches périodiques.  Vérifier à quel moment nettoyer quelles chambres et comment les nettoyer (petit ou grand nettoyage) et agir conformément au schéma, savoir quand les rideaux doivent être lavés, quand faut-il nettoyer les armoires, etc.  Faire preuve de suffisamment d’autodiscipline, être capable de définir des priorités, pouvoir organiser son travail, s’accrocher dans des conditions difficiles, être capable de travailler sans contrôle externe également, voir ce qu’il y à faire, faire de temps en temps un peu plus que ce qui est demandé, être capable de travailler seul(e), pouvoir mettre en œuvre les instructions, pouvoir définir des priorités, travailler à partir d’une structure fixe, organiser convenablement son propre travail, etc.  Pouvoir effectuer son travail sans aide ni contrôle, pouvoir organiser son travail seul(e). Voir ce qu’il y a à faire et avoir envie de travailler.  *Communication*  Signaler les changements, oser dire non, donner un retour à ses supérieurs hiérarchiques, oser demander de l’aide, oser poser des questions, être capable d’écouter activement, oser donner son propre avis, faire preuve d’une assertivité suffisante, oser nommer les problèmes, être capable de mener un entretien téléphonique, évaluer et signaler les pénuries de produits et de matériel, être capable d’avoir une conversation informelle, etc.  Être capable de gérer convenablement la critique, être ouvert(e) à la critique du client et/ou du supérieur hiérarchique, être disposé(e) à en faire quelque chose, vouloir et pouvoir changer le cours des choses, être prêt(e) à apprendre, être disposé(e) à profiter de l’expérience des autres, etc.  *Gestion des “clients”*  Se montrer poli(e) et amical(e) envers les clients, avoir des capacités d’empathie, être capable de bien cerner le client et d’adapter son comportement en fonction, pouvoir mettre des limites et les contrôler, avoir une oreille attentive, discuter de temps à autre avec le client de manière informelle, demander l’avis du client, oser dire les choses au client, être capable de gérer les enfants du client, témoigner de l’intérêt envers le client, lui donner un avis, etc.  Garder pour soi des détails spécifiques concernant les clients, respecter la vie privée, garder une certaine distance entre le travail et le privé, etc.  Respecter ses collègues, agir discrètement avec les questions du client et renvoyer à l’encadrement professionnel adéquat en interne, faire preuve de discrétion avec la famille ou les visiteurs des résidents, ne pas déranger, etc.  *Fonctionnement dans un contexte plus large*  En cas de conflit, rester calme et ne pas crier ; indiquer/discuter des problèmes de collaboration à/avec un collègue et prévenir un responsable si nécessaire, considérer son travail dans le contexte de l’entreprise au sens large, témoigner de l’intérêt envers l’organisation : structure, organigramme, vision, mission ; écouter attentivement les instructions du supérieur hiérarchique et en tenir compte, etc.  Connaître les conventions en matière de tâches et de répartition du temps et être capable de le respecter, expliquer ce qui été nettoyé pendant la journée, formuler simplement une description des personnes, des conditions de vie et de travail, des routines quotidiennes, parler du travail avec le supérieur hiérarchique et être capable de s’exprimer clairement lors des réunions de concertation, etc.  Être capable de différencier les faits et les avis, reconnaître ses sentiments et ceux des autres, pouvoir transmettre clairement des informations aux collègues, être capable d’avoir une conversation téléphonique, connaître ses droits, être capable d’utiliser les procédures et les directives  *Implication dans l’organisation*  Avoir une connaissance générale de l’organisation et de ses missions, pouvoir indiquer le chemin (ou adresser à quelqu’un au sein de l’organisation), connaître le statut du personnel.  Demander correctement les documents et les rentrer dans les délais, être capable de lire et de classer les documents (relatifs au salaire), lire les informations émanant de l’organisation ou du client, conserver convenablement les documents importants, réagir à temps aux courriers et courriels, demander ses congés de manière opportune.  *Attitude adéquate face au travail*  Vouloir travailler, choisir sciemment d’aller effectuer une mission précise, tirer satisfaction de votre travail, être enthousiaste, faire preuve de persévérance, faire preuve de dévouement et prendre des initiatives, faire preuve d’enthousiasme, voir ce qu’il y a à faire, vouloir suivre une formation.  Être avant-gardiste, essayer de nouvelles choses, chercher de meilleures alternatives, mettre en question sa propre manière d’appréhender les choses, être capable de résoudre les problèmes, prendre des initiatives, formuler des propositions d’amélioration, etc.  Faire preuve de ponctualité partout, commencer à l’heure, signifier son absence en temps utile, mentionner les éléments en cas d’imprévu, respecter et se conformer aux accords, avoir le sens du détail et de la qualité du travail fourni, faire preuve de rigueur et d’intégrité, fermer toutes les portes et fenêtres avant de partir, remettre le matériel en place convenablement, etc.  Être flexible pendant les heures de travail, être prêt(e) à changer de poste, être suffisamment mobile, être prêt(e) à effectuer des remplacements pendant les congés du client.  Flexibilité dans la multiplicité des tâches à effectuer en fonction des souhaits du client, flexibilité dans le remplacement de collègues, flexibilité dans sa manière de travailler, être capable et avoir envie de faire différentes tâches, être capable de cerner convenablement le client et d’adapter son travail en fonction de ses souhaits.  Être honnête, oser avouer des dégâts, oser poser des questions en cas d'ambiguïté, être fiable, tenir ses engagements, veiller à faire convenablement son travail, ne pas se limiter à sa tâche au sens strict, être capable de travailler de manière autonome, voir ce qu’il y a à faire et de temps en temps, faire un peu plus que ce qui a été demandé.  Persévérer dans des conditions difficiles.  Pouvoir organiser son propre travail, être capable de travailler sans contrôle externe.  Être fier/fière de son travail, avoir le sens du détail, terminer convenablement ses tâches, travailler correctement, être capable de faire face au stress.  Être capable de répartir les différentes tâches sur le temps disponible.  Faire preuve de rapidité d’exécution, persévérer correctement, veiller à ce que les tâches déterminées soient prêtes en temps opportun, gagner en habilité dans la manipulation de matériel et de produits, synchroniser correctement son travail, etc.  *Culture professionnelle*  Être capable de lire les comptes rendus des réunions de concertation et d’autres travailleurs ; comprendre des textes courts et simples concernant des thèmes concrets de la sphère professionnelle et privée ; être capable de lire des schémas de travail ; être capable de noter des messages clairs et concis.  Rédiger de brèves lettres informelles et noter des messages en style télégraphique.  Comprendre la teneur d’une réunion de concertation : comprendre les points essentiels de messages et d’annonces courts et simples lorsque l’on parle lentement et clairement.  Être capable de chercher, lire et comprendre des pictogrammes, étiquettes, tableaux, modes d’emploi, dosage, fiche de salaire, contrat de travail, règlement de travail  Être capable d’écrire : tenir à jour le registre de présence, introduire des demandes écrites de congé, rédiger des listes de commande, être capable de calculer et d’évaluer pour différentes tâches des tableaux et graphiques, des mesures de capacité, des symboles, la répartition du temps. |