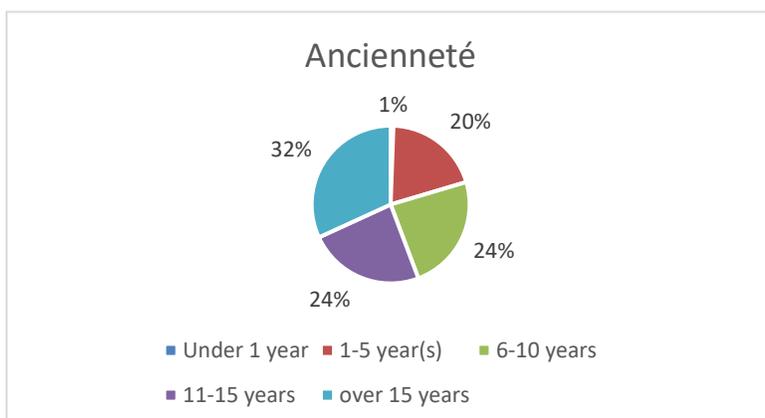
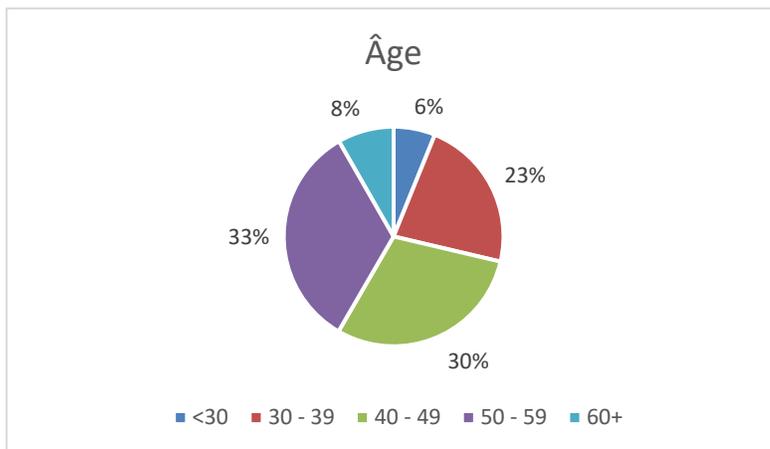


TITRES-SERVICES :

ENQUÊTE RELATIVE AUX ÉQUIPEMENTS ET AUX PRODUITS DE NETTOYAGE

De mi-mars à mi-avril 2025, la CSC Alimentation et Services a mené une enquête auprès de ses affiliés du secteur des titres-services sur l'utilisation des équipements et produits de nettoyage. Les aides-ménagères sont confrontées à de nombreux problèmes de santé, dont une partie (significative) est due à l'utilisation quotidienne de produits de nettoyage nocifs pour la santé et d'équipements de travail inadaptés. Nous avons demandé à nos affiliés comment ils perçoivent cette situation dans leur travail et quelles solutions ils et elles proposent.

1583 aides-ménagères ont pris part à l'enquête. Le questionnaire pouvait être rempli **en 5 langues** : 42 % l'ont fait en néerlandais, 32 % en français, 13 % en anglais, 11 % en polonais et 2 % en espagnol. Les 5 **entreprises** les plus représentées sont : Daenens, Trixxo, XLG, Poetsbureau et Helan. Vous trouverez ci-dessous la répartition des participants selon **leur âge et leur ancienneté** dans le secteur :



a) Confirmation des problèmes de santé

Nous avons demandé aux aides-ménagères quels problèmes de santé elles avaient rencontrés au cours du mois écoulé. Les réponses confirment la présence d'un nombre considérable de problèmes médicaux.

Pourcentage d'aides-ménagères ayant souffert au cours du mois écoulé des troubles suivants :	
Douleurs au dos	80 %
Douleurs cervicales ou aux épaules	76 %
Douleurs à la main, au poignet ou au coude	74 %
Problèmes pulmonaires et respiratoires	28 %
Affections cutanées	33 %

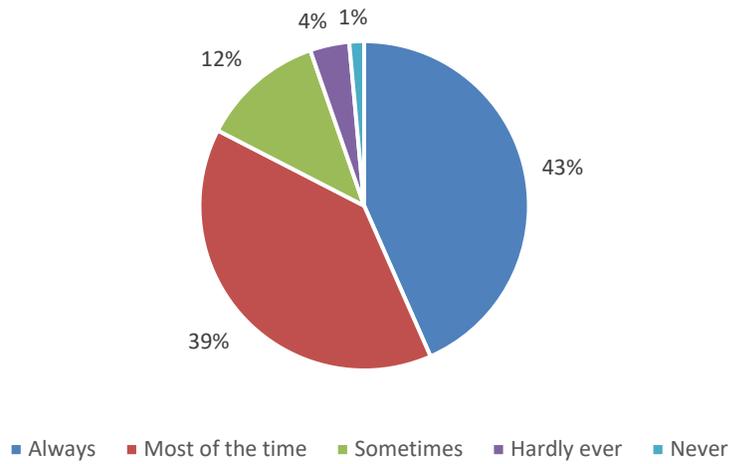
b) Produits de nettoyage

Le nettoyage se fait encore principalement avec des produits d'entretien **chimiques** classiques¹. 82 % des aides-ménagères (AM) utilisent généralement ou toujours des produits chimiques ; seulement 5 % ne les utilisent pas ou rarement.

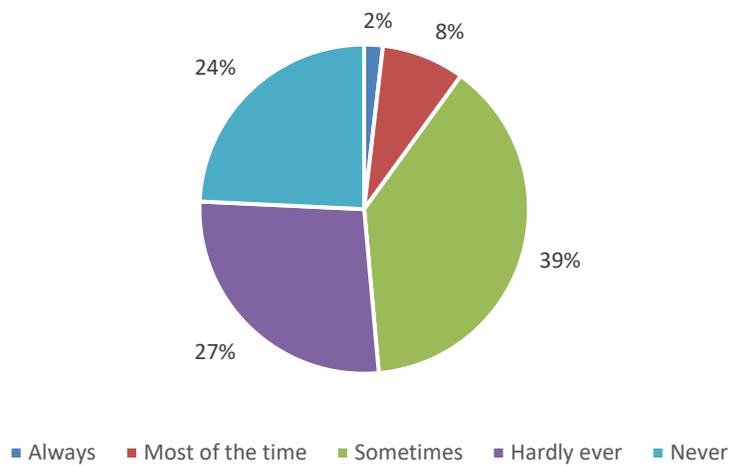
(Seuls) 10 % utilisent généralement ou toujours des produits **écologiques**. Et 27 % utilisent généralement ou toujours des produits **naturels** (vinaigre, bicarbonate, citron, etc.) ; 43 % les utilisent parfois (70 % des aides-ménagères sont donc familiarisées avec l'utilisation de produits d'entretien naturels).

¹ Par « produits d'entretien classiques », on entend les produits que l'on achète généralement au supermarché, tels qu'Ajax, Mr Propre, HG, Cif, Dettol, etc.

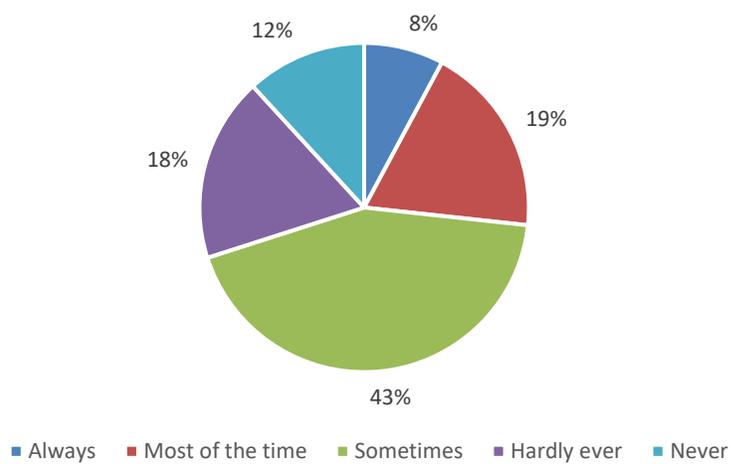
Utilisez-vous des produits chimiques ?



Utilisez-vous des produits écologiques ?



Utilisez-vous des produits naturels ?



Il reste donc encore beaucoup à faire pour sensibiliser les clients et les aides-ménagères à l'utilisation de produits d'entretien (plus) sains.

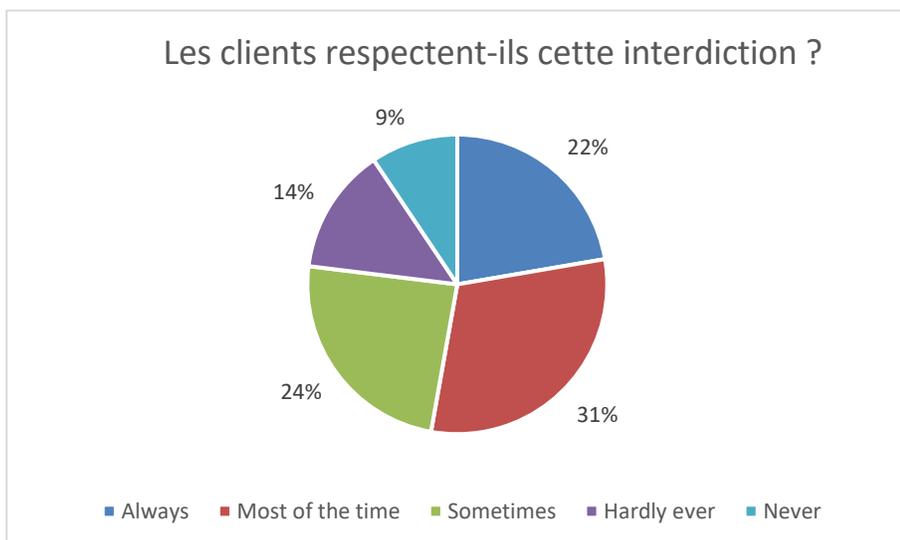
L'utilisation de l'eau de Javel et de l'ammoniaque a toutefois fortement diminué. 93 % n'utilisent (presque) jamais d'ammoniaque. 65 % n'utilisent (presque) jamais d'eau de Javel ; 8 % l'utilisent encore généralement ou toujours, 26 % parfois.

Les **marques** les plus utilisées sont (par ordre décroissant) : Ajax, Cif, Mr Propre, Dreft, Dettol, Carolin, Antikal et HG.

Le vinaigre est cependant aussi très souvent mentionné. De même qu'un liquide vaisselle classique (principalement de la marque Dreft) et un nettoyeur multi-usage classique. Dans une moindre mesure, on trouve également le bicarbonate de soude. Parmi les produits écologiques, Ecover est le plus souvent cité.

À la question de savoir quels produits devraient être **interdits**, l'eau de Javel et l'ammoniaque sont massivement mentionnées. Les produits anticalcaires et les produits anti-moisissures reviennent également très souvent. En termes de marques, HG, Dettol et Cilit Bang sont les plus citées.

À la question de savoir si leur employeur interdit l'utilisation de certains produits, 73 % des aides-ménagères répondent par l'affirmative. Cependant, un peu plus de la moitié seulement des clients respectent cette interdiction :



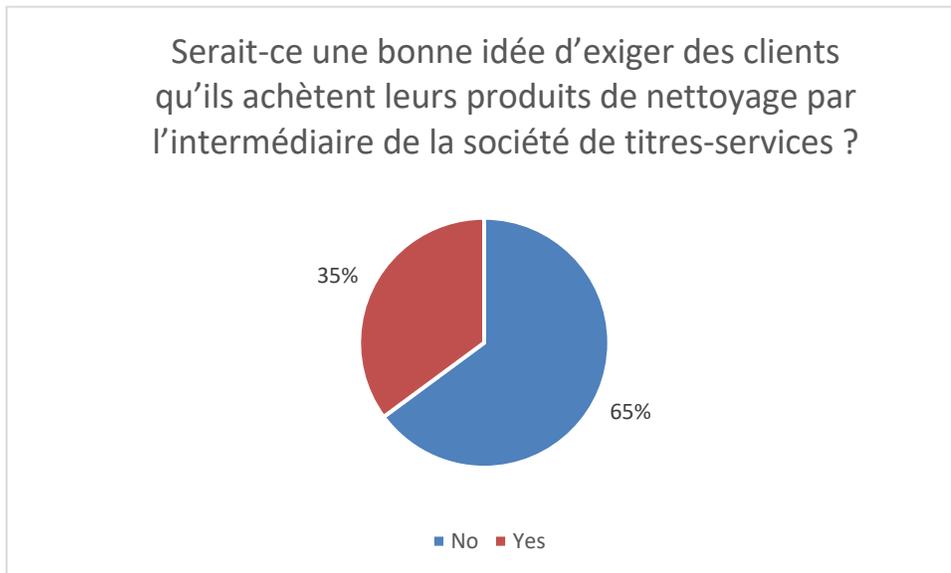
Cela signifie qu'en pratique, moins de 4 clients sur 10 prennent des dispositions effectives concernant les produits interdits et les respectent

Les produits interdits par l'employeur sont principalement l'eau de Javel et l'ammoniaque. Parfois, il s'agit également de produits anticalcaires ou anti-moisissures. Quelques marques sont interdites dans une moindre mesure : HG, Cilit Bang, Dettol et Dasty.

Lorsque nous demandons aux aides-ménagères à quels produits d'entretien elles donnent la **préférence**, elles citent principalement les produits suivants : vinaigre, bicarbonate de soude, nettoyeur multi-usage classique (sans mentionner de marque), liquide vaisselle (avec une préférence pour Dreft). Les savons naturels (savon noir/brun, savon de Marseille) sont également régulièrement cités. Les marques (à l'exception de Dreft) sont très peu mentionnées ; les plus courantes sont Ajax et Ecover.

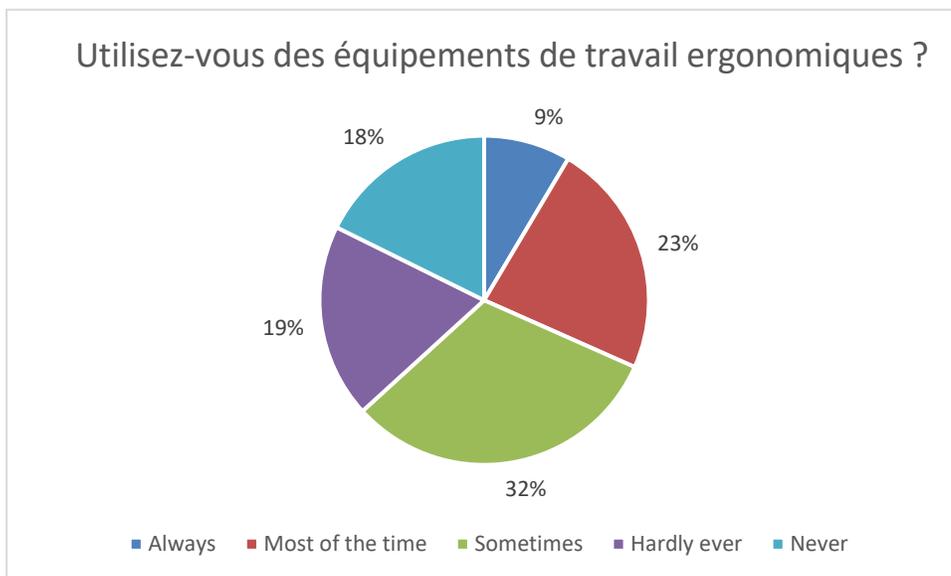
Il y a donc une grande différence entre les produits utilisés dans la pratique et ceux que les aides-ménagères préfèrent.

Dans 19 % des entreprises, les clients peuvent **acheter des produits de nettoyage auprès de l'entreprise de titres-services**. 35 % des aides-ménagères estiment qu'il serait judicieux d'obliger les clients à acheter les produits de nettoyage auprès de l'entreprise de titres-services.



c) Équipements de nettoyage

Seulement 1/3 des aides-ménagères indiquent qu'elles utilisent généralement ou toujours des équipements ergonomiques. 37 % déclarent ne jamais ou presque jamais utiliser de matériel ergonomique.

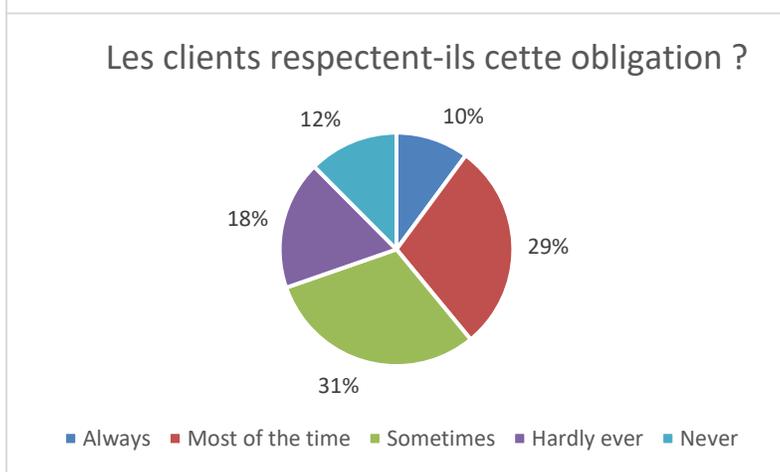
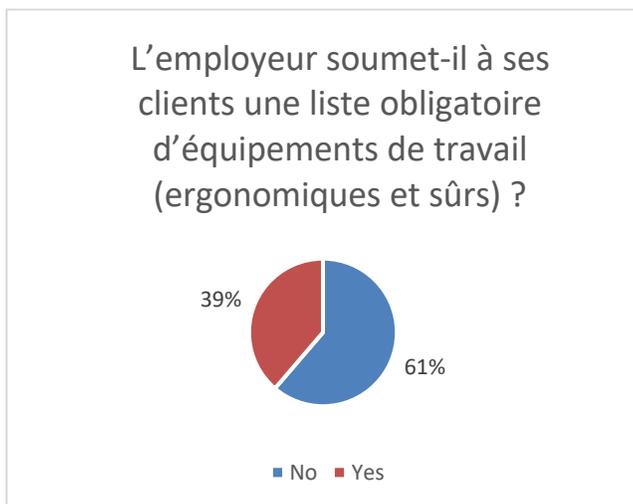


Pourcentage d'aides-ménagères utilisant les équipements ergonomiques suivants :			
	Souvent ou toujours	Parfois	Rarement ou jamais
Manche réglable en hauteur	31 %	28 %	41 %

Manche d'au moins 1,50 m	57 %	24 %	19 %
Chiffons en microfibres	87 %	10 %	3 %
Système de balai à franges	27 %	30 %	43 %
Système d'essorage	19 %	24 %	58 %
Seau à roulettes	4 %	5 %	91 %
Chariot de nettoyage	1 %	2 %	98 %
Planche à repasser réglable en hauteur	71 %	13 %	17 %

Les manches (à brosse) trop courts ou non ajustables sont encore très fréquents. L'utilisation de chiffons en microfibres est désormais quasi généralisée. Les systèmes ergonomiques destinés à remplacer la serpillière et la raclette classiques sont encore rares ; la méthode traditionnelle de nettoyage des sols est très pénible pour le dos (flexion fréquente) et pour les poignets et les mains (essorage fréquent). Les alternatives ergonomiques – combinaison d'un système de balai à franges et d'un système d'essorage, qui évitent de se baisser et de tordre – restent l'exception. Les équipements ergonomiques courants dans le secteur du nettoyage (nettoyage d'entreprises et de bureaux), tels que les seaux à roulettes ou les chariots de nettoyage, sont pratiquement inexistants dans le secteur des titres-services.

Bien que la réglementation régionale dans les trois Régions oblige les entreprises de titres-services à **conclure des accords avec leurs clients** sur la mise à disposition d'un matériel de travail adapté, ce n'est pas le cas pour 61 % des aides ménagères. Et lorsque c'est le cas, seuls 39 % respectent ces accords. **Cela signifie qu'en pratique, moins de 1 client sur 4 conclut des accords effectifs sur le matériel de travail et veille à leur respect.**



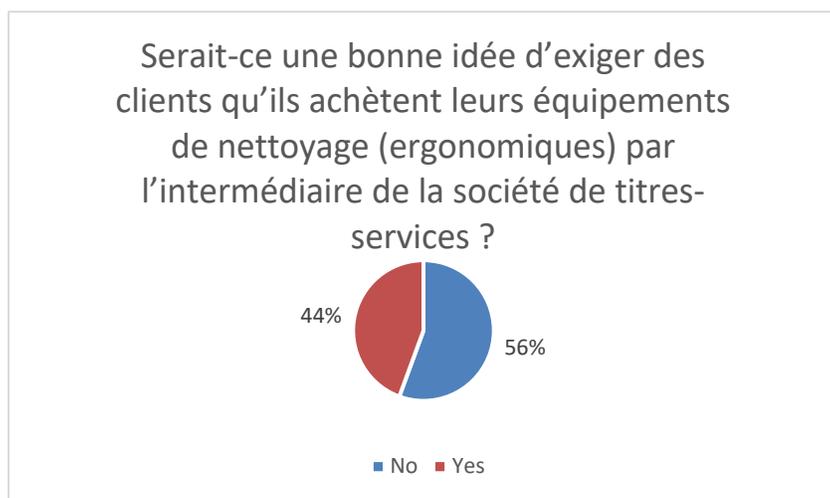
À la question de savoir **quel matériel de travail (ergonomique) les aides-ménagères souhaitent**, les préférences suivantes ont été le plus souvent exprimées :

- Un aspirateur performant et de bonne qualité, pas trop lourd (de préférence un à chaque étage de la maison)
- Un système de balai-mop (ou Swiffer)
- Un manche télescopique ou réglable/suffisamment long

- Un escabeau sûr et solide
- Un système d'essorage
- Des chiffons en microfibres

Il y a clairement une forte demande en **alternatives ergonomiques à la serpillière et la raclette classiques**. Les seaux à roulettes ou les chariots de nettoyage sont également très demandés, surtout si l'on considère leur quasi-absence dans la pratique.

Dans 10 % des entreprises, les clients peuvent **acheter du matériel de nettoyage auprès de l'entreprise de titres-services**. 44 % des aides-ménagères estiment qu'il serait judicieux d'obliger les clients à acheter du matériel de nettoyage (ergonomique) auprès de l'entreprise de titres-services.



d) Vêtements de travail

Pourcentage d'aides-ménagères recevant des vêtements de travail				
Nombre :	Aucun	Un	Deux	Au moins 3
Tablier	42 %	37 %	14 %	6 %
Pantalon	86 %	8 %	3 %	2 %
T-shirt	38 %	12 %	21 %	28 %
Pull/sweat-shirt	63 %	29 %	5 %	2 %
Chaussures	29 %	64 %	4 %	2 %

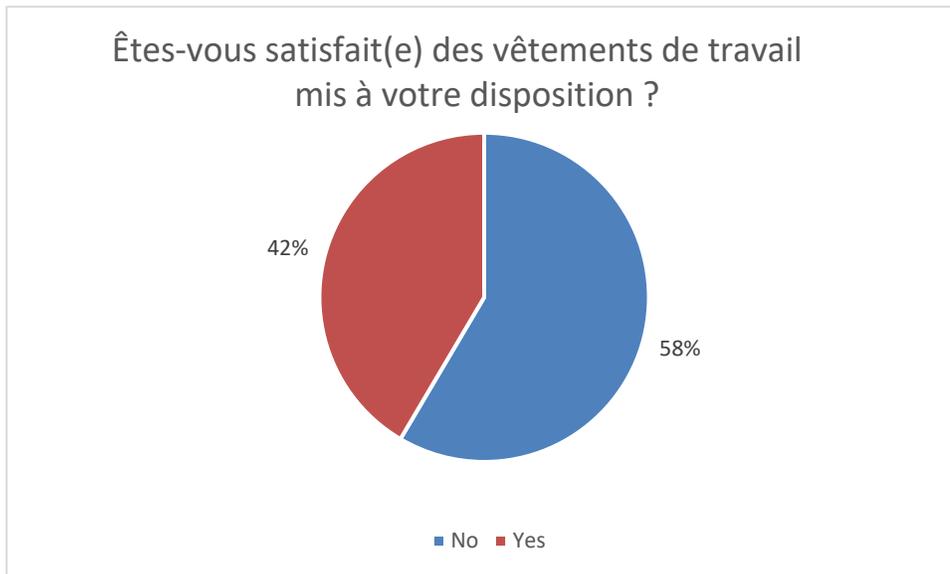
Il n'existe pas d'accords très clairs ou détaillés concernant les vêtements de travail dans ce secteur. Il est toutefois généralement admis que chaque travailleuse doit recevoir des vêtements de travail qui protègent à la fois le haut et le bas du corps : il peut s'agir d'un tablier ou d'une combinaison de pantalon et de T-shirt ou pull. Les chaussures de travail sont elles aussi clairement obligatoires.

Malgré cette obligation, nous constatons que, dans la pratique, les vêtements de travail ne sont **absolument pas garantis** pour toutes les aides-ménagères. 35 % des aides-ménagères ne reçoivent ni tablier ni pantalon : l'obligation

de fournir des vêtements de travail protégeant le bas du corps n'est donc pas respectée dans plus d'un cas sur trois. 14 % ne reçoivent aucun vêtement de travail. 29 % ne reçoivent pas de chaussures de travail.

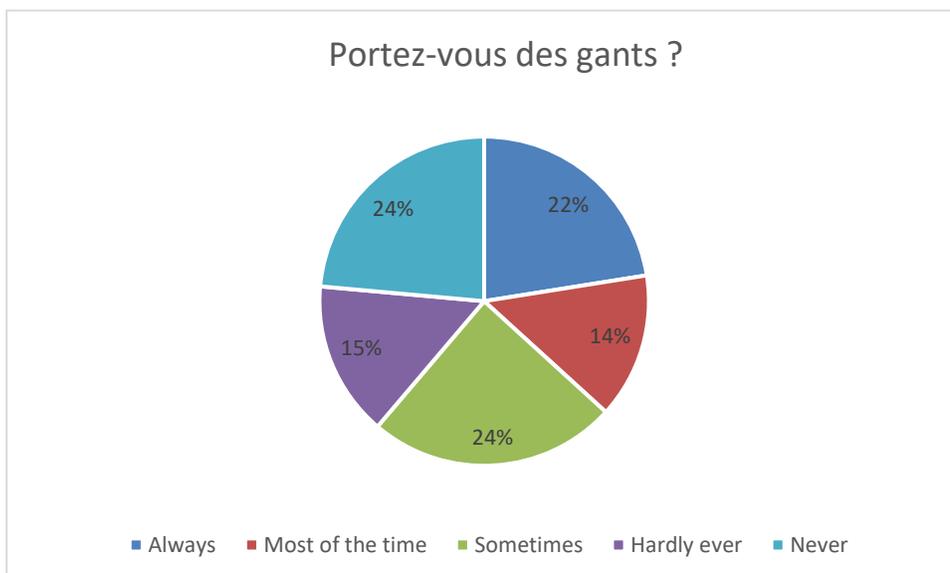
Pour les personnes qui reçoivent des vêtements de travail, **le nombre d'articles est généralement limité à 1 ou 2.** À l'exception des T-shirts, dont 28 % des aides-ménagères reçoivent au moins 3 exemplaires.

58 % des aides-ménagères ne sont donc pas satisfaites des vêtements de travail qui leur sont fournis :

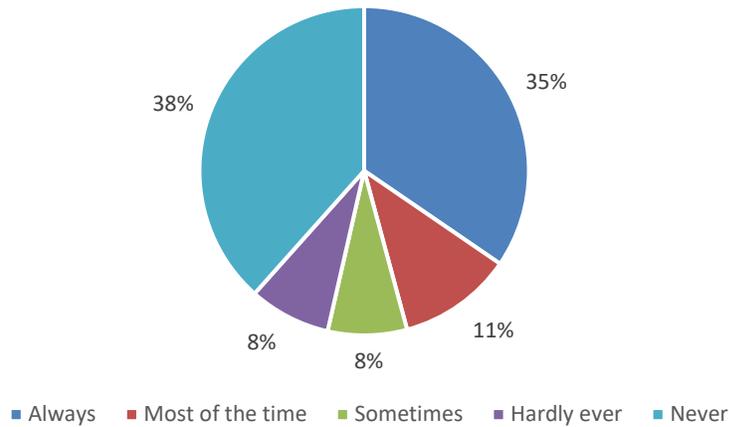


e) Équipements de protection individuelle

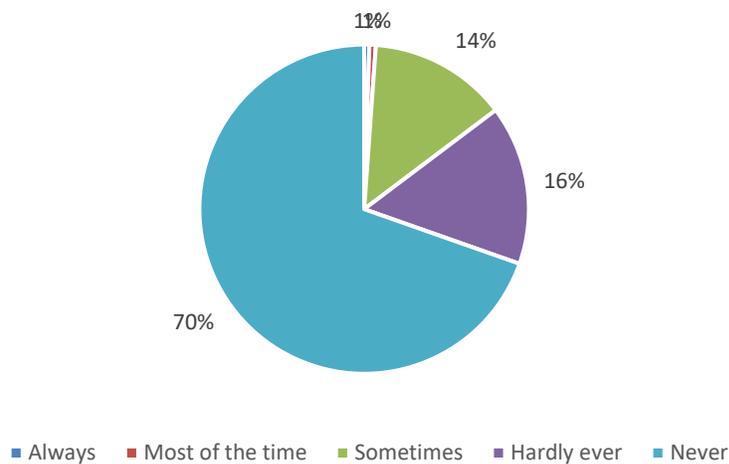
L'utilisation de **gants** et de **chaussures de sécurité** est très variable. Les **masques buccaux** ne sont pratiquement plus utilisés depuis la fin de la pandémie.



Portez-vous des chaussures de sécurité ?



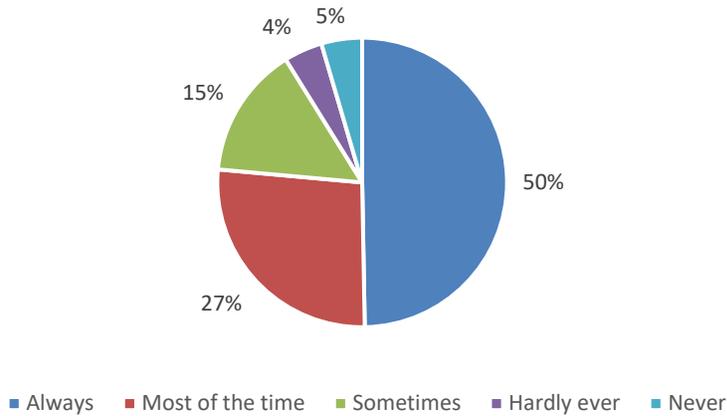
Portez-vous un masque buccal ?



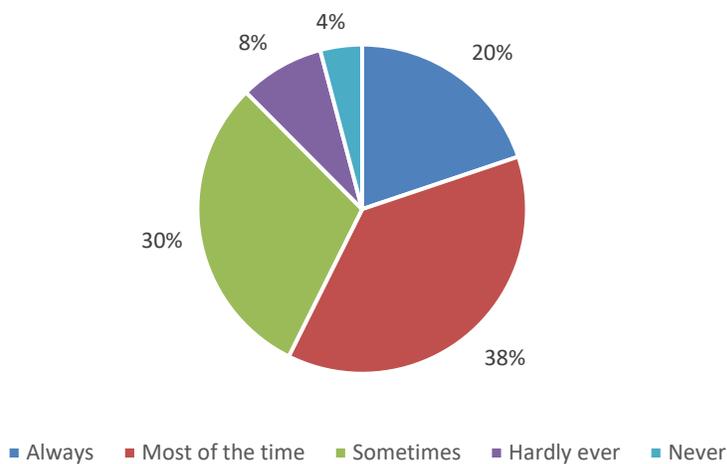
f) Relation avec les clients

77 % des aides-ménagères informent généralement ou toujours leurs clients du matériel de nettoyage dont elles ont besoin. Cela n'est toutefois pas toujours pris en compte. **Concrètement, cela signifie que seulement 45 % environ des clients achètent réellement le matériel que l'aide-ménagère souhaite utiliser** (les autres ne connaissent pas les préférences de l'aide-ménagère ou n'en tiennent pas ou pas suffisamment compte).

Indiquez-vous aux nouveaux clients les équipements dont vous avez besoin pour nettoyer ?

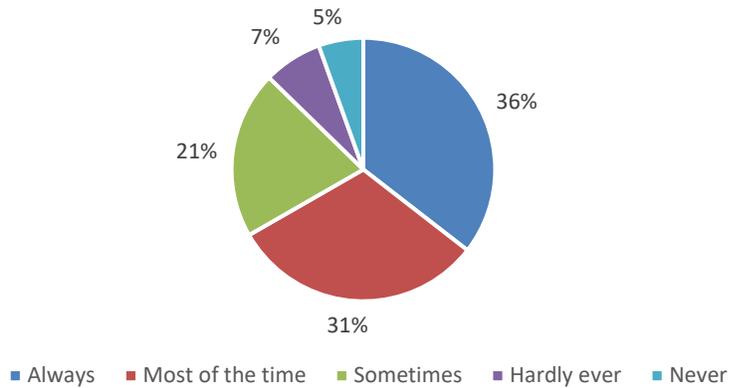


Si oui, en tiennent-ils suffisamment compte ?

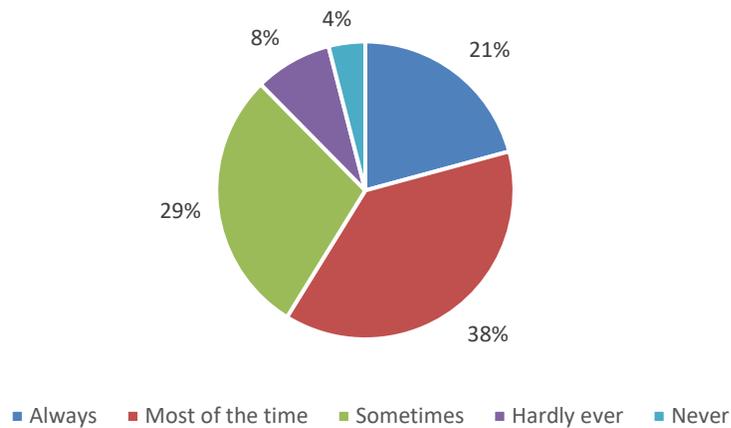


2/3 des aides-ménagères communiquent généralement ou toujours à leurs clients les produits d'entretien qu'elles souhaitent utiliser. 59 % des clients en tiennent suffisamment compte. **Cela signifie que seulement 40 % environ des clients achètent réellement les produits de nettoyage que l'aide-ménagère souhaite utiliser** (les autres ne connaissent pas les préférences de l'aide-ménagère ou n'en tiennent pas ou pas suffisamment compte).

Indiquez-vous à vos clients les produits de nettoyage que vous souhaitez utiliser ?

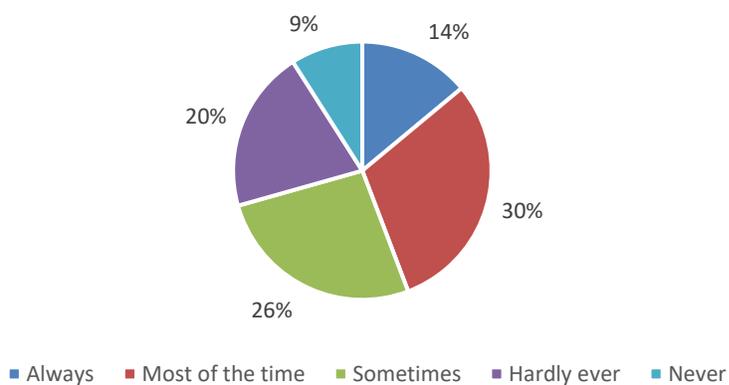


Si oui, en tiennent-ils suffisamment compte ?



À la question générale de savoir si les clients tiennent suffisamment compte des conditions de travail des aides-ménagères, nous avons obtenu les réponses suivantes. Il y a donc clairement matière à amélioration :

Les clients accordent-ils suffisamment d'attention aux conditions de travail et à leur impact sur votre santé ?



Outre un matériel fiable et ergonomique et des produits sûrs et sains, les aides-ménagères attendent notamment de leurs clients :

- Une meilleure aération
- Avertir et annuler lorsque le client est malade
- Plus de respect et une meilleure écoute des besoins et des recommandations des aides-ménagères
- Des attentes plus réalistes en matière de volume de travail par rapport au temps de travail
- Ranger soi-même
- Tenir compte des conditions météorologiques lors d'activités à l'extérieur
- Un meilleur suivi des directives données par l'entreprise de titres-services
- Ne pas fumer lorsque l'aide-ménagère est présente
- Une température adaptée dans la maison
- Éviter de devoir déplacer des meubles lourds
- Plus de réglementation et de contrôle des conditions de travail chez les clients (par exemple : visites à domicile)
- Pauses intermédiaires
- Garder les animaux domestiques à l'écart – pas de contact avec l'aide-ménagère

Conclusion

Les résultats de l'enquête menée auprès des aides-ménagères dans le secteur des services de titres-services mettent en évidence des points importants à prendre en considération et des points à améliorer en matière d'utilisation d'équipements et de produits de nettoyage :

1. **Problèmes de santé** : un pourcentage élevé d'aides-ménagères souffre de problèmes de santé tels que des douleurs dorsales, cervicales et aux épaules, ainsi que des problèmes respiratoires. Cela souligne la nécessité de méthodes de travail plus saines et d'un meilleur encadrement.
2. **Utilisation de produits de nettoyage** : la plupart des aides-ménagères utilisent encore des produits de nettoyage chimiques, malgré leur connaissance et leur demande explicite d'alternatives naturelles et écologiques. Il y a un besoin évident de sensibilisation et de promotion de produits de nettoyage plus sains (compte tenu notamment des effets très nocifs de l'utilisation quotidienne de produits chimiques).
3. **Matériel ergonomique** : seul un tiers des aides-ménagères utilise principalement des équipements ergonomiques. Il existe une demande considérable d'équipements de travail de meilleure qualité et plus ergonomiques, tels que des manches réglables en hauteur et des systèmes de balais à franges, afin de réduire la charge physique. Il est temps de bannir la serpillière et la raclette classiques et de passer à du matériel professionnel.
4. **Vêtements de travail et équipements de protection individuelle** : de nombreuses aides-ménagères ne reçoivent pas suffisamment de vêtements de travail et d'équipements de protection individuelle. Il s'agit là d'un problème préoccupant qui doit être traité de toute urgence afin de garantir la sécurité et la santé des travailleuses et travailleurs.
5. **Relation avec les clients** : bien que les aides-ménagères spécifient souvent le matériel et les produits dont elles ont besoin, les clients n'en tiennent pas toujours compte. Moins de la moitié des clients permettent à

l'aide-ménagère de participer activement au choix du matériel et des produits. Cela dénote un manque de communication et de respect pour les conditions de travail des aides-ménagères.

6. **Recommandations** afin d'améliorer les conditions de travail des aides-ménagères :

1. **Promotion de produits de nettoyage plus sains** : mieux sensibiliser les aides-ménagères et les clients à l'utilisation de produits de nettoyage écologiques et naturels.
2. **Équipements de travail ergonomiques** : les entreprises de titres-services doivent fournir à leurs clients des directives claires sur les équipements ergonomiques tels que les manches réglables en hauteur, les systèmes de balais à franges et d'essorage et les seaux à roulettes afin de réduire la charge physique.
3. **Service de prévention sectoriel** : il est nécessaire de conclure des accords sectoriels clairs concernant les équipements de travail et les produits de nettoyage. Ces accords doivent également pouvoir être imposés aux clients. Nous créerons ainsi des conditions équitables qui empêcheront les entreprises de se faire concurrence au détriment de la santé de leurs travailleuses. Un service de prévention sectoriel peut contribuer à soutenir, orienter et contrôler la politique de bien-être dans le secteur. Permettre aux clients d'acheter des produits et du matériel de nettoyage auprès de l'entreprise de titres-services pourrait contribuer à une meilleure standardisation et plus de sécurité. À condition toutefois que des directives sectorielles claires soient d'abord établies et que leur respect soit contrôlé.

En résumé, il est urgent de procéder à des améliorations dans les domaines de la santé, de la sécurité et de la communication dans le secteur des titres-services. Des actions ciblées et des mesures politiques peuvent améliorer considérablement les conditions de travail des aides-ménagères.