

Travailler comme

---

# AIDE-MÉNAGER/MÉNAGÈRE DANS LES TITRES-SERVICES

---



Lire et Ecrire  
Bruxelles



# AIDE-MÉNAGER/MÉNAGÈRE DANS LES TITRES-SERVICES

## DESRIPTIF

### Le métier:

Le travail se fait au domicile du client / de la cliente, où sont réalisées des tâches ménagères. Ces tâches aident à l'entretien de la maison (rangement et nettoyage) et du linge (lessive et repassage).

L'aide-ménager / ménagère fait des travaux de nettoyage (fenêtres, sols, nettoyages saisonniers) et de temps en temps, des petits travaux de couture, la préparation de repas et des petites courses au supermarché.

### Les agences de titres-services:

Ce sont des entreprises proposant aux particuliers (clients) d'exécuter des tâches ménagères contre paiement par titres-services. Un titre-service est le mode de paiement que les particuliers échangent contre l'exécution de tâches ménagères à domicile.

Le titre-service est soutenu financièrement par l'État Belge. C'est-à-dire que l'État paie une part de la valeur du titre-service et le particulier paie le reste. Depuis 2008, c'est la compagnie Sodexo qui émet les titres-services en Belgique.

## SAVOIR

- ÊTRE FLEXIBLE DANS L'HORAIRE (heures supplémentaires)
- ÊTRE DISPONIBLE POUR LA CLIENTÈLE
- ÊTRE ORDONNÉ / ORDONNÉE
- RESPECTER LES CONSIGNES
- ÊTRE SOCIABLE ET DISCRET / DISCRÈTE
- ÉCOUTER ET COMMUNIQUER
- TRAVAILLER SEUL / SEULE
- ÊTRE AUTONOME

## POINTS D'ATTENTION

### Ce que l'aide-ménager / ménagère doit savoir faire

- **MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE**
- **SAVOIR TRIER LES DÉCHETS** par type de sac poubelle
- **SÉCURISER SON POSTE DE TRAVAIL**  
Exemples : les escaliers et les cages d'escalier doivent être bien éclairés pendant le nettoyage et le sol ne doit pas rester mouillé trop longtemps, afin d'éviter de glisser
- **PRENDRE SOIN DU MATÉRIEL DE NETTOYAGE**  
Exemples : vider le sac (ou le réservoir) de l'aspirateur, rincer les torchons ou les éponges
- **SAVOIR QUE LA CLIENTÈLE FOURNIT LES PRODUITS D'ENTRETIEN** et peut avoir ses préférences dans les marques
- **SAVOIR LIRE UNE NOTE QUE LE CLIENT A LAISSÉE CONCERNANT LES TÂCHES MÉNAGÈRES**  
En cas de doute, l'aide-ménager / ménagère peut appeler son responsable d'agence pour comprendre la note
- **SAVOIR TRAVAILLER EN PRÉSENCE D'ANIMAUX DE COMPAGNIE**
- **AVOIR UNE BONNE CONDITION PHYSIQUE**  
pas de problème de dos, pas d'allergies aux poils, aux plumes, à la poussière, aux produits chimiques
- **SAVOIR SE RENDRE SEUL / SEULE CHEZ LES CLIENTS** (en transports en commun ou autres).  
Les déplacements sont remboursés par l'agence de titres-services
- **RESPECTER LES HORAIRES QUI SONT FIXÉS ENTRE 8H ET 17H, SOUVENT DU LUNDI AU VENDREDI**  
Respecter la durée de travail fixée par la clientèle.  
Exemple : Si le travail est fini en 2 heures et 30 minutes et que le client avait payé pour 3 heures, il faut faire une tâche d'une durée d'une demi-heure en plus, afin de remplir les 3 heures prévues

### Ce que l'aide-ménager / ménagère ne doit pas faire

- NETTOYER LES ESCALIERS COMMUNS
- TRAVAILLER SUR UNE GRANDE ÉCHELLE, À PLUS DE DEUX MARCHES DU SOL
- NETTOYER LES PLAFONDS
- DÉPLACER DES MEUBLES LOURDS
- NETTOYER LES PISCINES ET JACUZZIS
- ENTRETENIR LE JARDIN
- SE MÊLER DE LA VIE PRIVÉE DES PERSONNES
- LAVER DES VOITURES
- PRENDRE SOIN DES ENFANTS ET DES PERSONNES ÂGÉES



Scannez les QR codes pour écouter les témoignages

Présentation



Communication interne



Points d'attention



**Produits d'entretien**



Un nettoyeur pour le sol



Un produit dégraissant



Du vinaigre ménager



Un nettoyeur pour les vitres



Un nettoyeur pour le sol (spécial parquet)



Un détartrant WC



Un détergent vaisselle

**Matériel**



Un plumeau



Un aspirateur



Un MOP (une serpillère)



Un fer à repasser à la vapeur



Un tablier de travail



Une éponge à récurer



Des chaussures antidérapantes



Différentes microfibres pour différents usages



Des gants de protection

**Mais aussi :**

de l'essuie-tout, une lavette, une peau de chamois, un sac poubelle, un torchon, un essuie de vaisselle, une raclette,...

**Symboles des produits dangereux**

- Les mentions de danger décrivent la dangerosité d'un produit (par exemple, très toxique ou nocif) et les conditions dans lesquelles les dangers peuvent se produire (par exemple, par contact avec la peau ou par inhalation)
- Les conseils de sécurité indiquent comment utiliser un produit de façon sûre (par exemple, en portant des gants de protection)
- Le mot «**Danger**» est utilisé pour les produits les plus dangereux et «**Avertissement**» pour les moins dangereux



**EXPLOSIF :**  
qui peut exploser



**CORROSIF :**  
qui attaque la peau



**POLLUANT :**  
qui détruit la nature



**TOXIQUE :**  
qui peut entraîner la mort en cas d'ingestion



**INFLAMMABLE :**  
qui peut prendre feu



Produit qui contient du **GAZ**



Produit qui est **DANGEREUX** pour la santé



Scannez les QR codes pour écouter les témoignages

**Matériel**



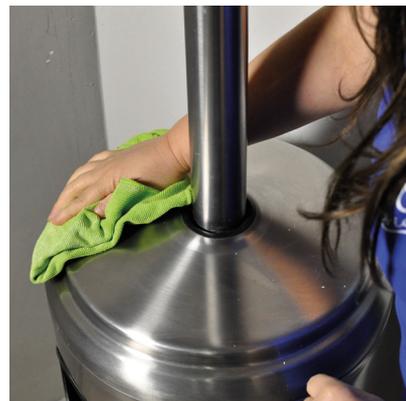
## Compétences et tâches quotidiennes



Faire la vaisselle



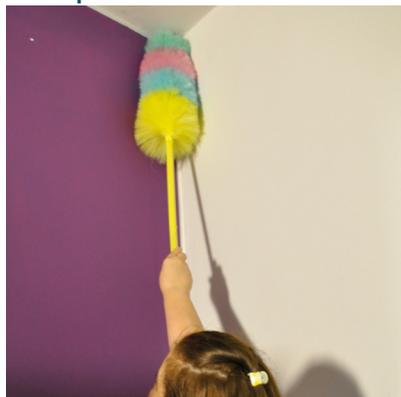
Dépoussiérer les meubles



Frotter les surfaces



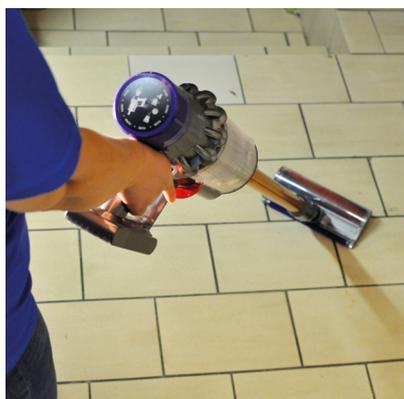
Nettoyer les portes de placards



Dépoussiérer les angles des murs



Ranger les objets dans les différentes pièces



Passer l'aspirateur



Essorer le MOP (serpillère)



Nettoyer les sols



Humidifier le linge



Repasser le linge



Être sociable et avoir le sens de l'accueil



Scannez les QR codes pour écouter les témoignages

Compétences



Tâches quotidiennes



Psychologie



**Désinfectant :**

Produit qui détruit les infections se trouvant sur une surface à nettoyer.

**Détartrant :**

Produit qui enlève le tartre (dépôt calcaire) sur une surface à nettoyer.

**Inhalation :**

Absorption par les voies respiratoires.

**Une peau de chamois :**

Type de cuir très souple qui sert au nettoyage.

**Un tissu microfibre :**

Tissu synthétique, composé de plusieurs fibres synthétiques ou artificielles très fines, qui nettoie sans savon.

**Un titre-service :**

Mode de paiement (soutenu financièrement par l'Etat) qui permet aux particuliers d'effectuer ses paiements auprès d'une agence agréée pour l'exécution de tâches ménagères.



Scannez les QR codes pour écouter les témoignages

Aide de l'employeur



Exigences



Litiges



Salaires et avantages



Transport et organisation



Formations



RAPPORT AVEC LES CLIENTS

Client habitué



Client difficile



Épanouissement professionnel et personnel



**ADRESSES UTILES\* :**

**POUR SE FORMER EN TANT QU'AIDE-MÉNAGER / MÉNAGÈRE :**

**Idée 53 ASBL**

Rue du Chimiste 34-36  
1070 Anderlecht  
+32 (0) 648 95 94  
ID53@idee53.be  
www.idee53.be

**Mission locale Etterbeek**

Rue de la Science 14b  
1040 Etterbeek  
+32 (0) 490 13 86 64  
narnold@mlett.brussels  
www.mlett.brussels

**CEFOR**

Rue des Palais 32  
1030 Schaerbeek  
+32 (0) 227 54 88  
info@ceforbxl.be  
www.centrefamilial.be

**POUR SE FORMER PAR LE TRAVAIL :**

**Ekoservices**

Chaussée d'Alseberg 869  
1180 Uccle  
+32 (0) 377 75 32  
info@ekoservices.be  
www.ekoservices.be

\*Liste non-exhaustive

**Service Alpha Emploi (SAE)**

Rue de la Borne 14,  
Batiment A 2<sup>ème</sup> étage  
1080 Bruxelles  
02 412 56 12

Le Service Alpha Emploi (SAE), de Lire et Écrire Bruxelles, accompagne les personnes en difficulté avec l'écrit pour toutes leurs démarches de recherche d'emploi, telles que rechercher et lire une offre, l'analyser et la comprendre, rédiger un curriculum vitae et une lettre de candidature, envoyer une candidature par mail, etc.

<https://lire-et-ecrire.be/L-accompagnement-vers-l-emploi>

# LES FICHES MÉTIERS ALPHA EMPLOI

Le projet « Fiches Métiers », porté par le Service Alpha Emploi de Lire et Écrire Bruxelles, permet aux personnes en alphabétisation et en français langue étrangère à la recherche d'emploi de découvrir différents métiers.

Chaque fiche propose des informations générales sur le métier et met en évidence des prérequis (savoir-faire, savoir-être) nécessaires à son exercice.

Aussi, afin d'informer, d'exercer la lecture et l'expression orale du français et de développer une confiance en soi lors de la recherche d'emploi, lors d'entretiens d'embauche mais aussi dans la pratique professionnelle, chaque fiche propose aux formateurs / formatrices ou aux conseillers / conseillères en emploi d'accompagner les personnes à l'aide de différents outils pédagogiques :

- du vocabulaire spécifique au métier sous forme de verbes d'action ;
- des photographies ;
- des témoignages audios de travailleurs / travailleuses dans l'exercice de leur fonction.

