

Battice • Theux • Malmedy

Nettoyage

Repassage

Couture

Repas

Courses

LA BUANDERIE

vous facilite la vie

TITRES-
SERVICES



« Des Buanderies »

Un projet socio-économique à dimension humaine

Les Buanderies sont des sociétés de titres-services à «finalité sociale». Cette particularité n'est guère répandue dans ce secteur. Dans le chef des initiateurs de ces sociétés, la notion de «finalité sociale» est fondamentale pour ne pas dire fondatrice.

Les Buanderies sont donc bien des entreprises à part entière mais qui placent l'humain au centre de leur projet. Elles sont d'ailleurs reconnues par la Région wallonne comme entreprises d'insertion. Ce projet a été lancé dans un esprit philosophique particulier: l'insertion au sens le plus noble du terme!

D'ici 2020, les Buanderies devraient être cinq dans l'Est de la Belgique. Aujourd'hui, on en compte trois: celle du pays de Franchimont à Theux (fon-

dée en 2008), celle de la Haguette à Malmedy (fondée en 2010) et celle du Plateau de Herve à Battice (fondée en 2013).

Les Buanderies emploient majoritairement des aides-ménagères mais aussi trois gestionnaires et deux accompagnatrices sociales (assistantes sociales). En plus du nettoyage à domicile, les trois Buanderies possèdent leur propre atelier de repassage mais aussi une activité de travaux de couture.

Une dimension sociale en plus...

La volonté des administrateurs des Buanderies est de développer un modèle coopératif basé sur une règle claire: le plus haut salaire ne peut dépasser de plus de deux fois le plus bas salaire. Le principe de finalité sociale entraîne une autre règle implicite, celle selon laquelle les bénéficiaires ne peuvent pas être redistribués aux actionnaires! Au contraire, ils sont réinvestis dans

la société, au profit du bien-être des travailleurs.

Des accompagnatrices sociales travaillent à mi-temps dans chaque entité. Depuis décembre 2014, les deux accompagnatrices sociales travaillent à temps plein pour les trois agences et sont donc disponibles en permanence pour le personnel.

Soutien complémentaire

Les Buanderies ont comme finalité accessoire l'aide à une association baptisée LOG'O ASBL, active dans l'aide au développement de la région de Dapelogo, un village du Burkina Faso, situé dans la province Ouhimbira et dans la région Plateau-Central.

Cette aide est fixée statutairement. Les bénévoles de l'association mènent des actions ponctuelles destinées à améliorer le quotidien des habitants. 90% de celles-ci consistent en du parrainage scolaire et en l'aide à la culture de légumes au travers de micro-crédits.

Infos: celine.ernotte@gmail.com • 0473/56.45.41



Les Buanderies :

des entreprises atypiques dans le paysage des titres-services...

Les Buanderies sont assurément des entreprises atypiques dans le secteur des titres-services. Elles placent l'Humain au centre du projet.

Concrètement, une aide-ménagère (ou un aide-ménager) peut bénéficier, si elle le souhaite, d'un accompagnement actif en vue d'une réinsertion socio-professionnelle.

En clair, si son projet est de changer d'orientation professionnelle, et dès lors d'envisager son métier d'aide-ménagère comme une transition, l'accompagnatrice sociale peut l'épauler. Ce travail fait implicitement partie de ses missions. Elle mettra en oeuvre toute une série d'actions concrètes pour rencontrer cet objectif et ce, avec l'appui de partenaires extérieurs.

Un package salarial plus intéressant

Les Buanderies, il faut le savoir, offrent un package salarial plus intéressant que les autres opérateurs du secteur.

Les Buanderies remboursent par exemple un défraiement kilométrique domicile-lieu de travail aller-retour de 0,24 euro au kilomètre. C'est là une pratique unique dans le secteur! Les aides-ménagères des Buanderies reçoivent des gants, un tablier avec le

logo de la Buanderie ainsi qu'un polar.

Depuis janvier 2015, une prime d'assiduité au travail est accordée sous forme de bons d'une valeur totale de 150 euros à faire valoir chez différents commerçants.

Un cadeau de fin d'année est octroyé à chaque membre du personnel. Exemple: bon pour deux menus dans un restaurant de la région (menu 4 services) ou un accès aux Thermes de Spa pour deux personnes.

Autre exemple indirect, une aide-ménagère qui parraine un nouveau client jouit d'un bon d'achat dans les bijouteries Or et Argent. Il en est d'ailleurs de même pour un client qui parrainerait un nouveau client.

Un dialogue permanent

À côté de ces dispositions pécuniaires fixées, les Buanderies fonctionnent dans les faits sur le mode du dialogue permanent. Le personnel est encouragé à s'exprimer, à échanger avec la direction. L'accompagnatrice sociale est la personne ressource privilégiée. Au

moindre souci, c'est elle qui est rencontrée. Elle est la gestionnaire des ressources humaines.

On évoquait une éthique particulière dans le secteur. En voici une nouvelle démonstration.

Les Buanderies ont mis en place une procédure particulière en trois étapes en cas de «faute professionnelle». Le licenciement n'est pas la sanction immédiate.

Etape 1 > Suspension du contrat et entretien avec l'accompagnatrice sociale.

Etape 2 > Coaching auprès de Jean-François Gazon - Expert en systémique - pour plusieurs séances.

Etape 3 > Si ce coaching est concluant dans le chef des deux protagonistes, la reprise du travail sera effective...

Une dimension humaine

Un autre exemple illustre parfaitement la dimension humaine des Buanderies. En cas de déclassement de la voiture personnelle d'une aide-ménagère, l'entreprise lui met à disposition sous certaines conditions un véhicule de fonction pendant une période maximum de 2 x 6 mois. Une voiture qui peut être utilisée par elle sans restriction sur tout le territoire de la Région wallonne.

En plus de disposer d'un véhicule de l'entreprise, l'aide-ménagère reçoit 12 centimes pour les kilomètres professionnels parcourus du domicile au domicile. Dans le même temps, l'aide-ménagère accepte de souscrire un plan d'épargne dont l'objectif est clairement établi: acquérir son propre véhicule au terme

de la mise à disposition de la voiture de la Buanderie.

Cette politique, mise en place depuis 2011, qui se poursuit, donne des résultats. Des aides-ménagères ont en effet profité de cette opportunité pour acheter leur propre véhicule.

Viviane Smeets a bénéficié d'un véhicule mis à sa disposition par la Buanderie de Theux pendant un peu moins d'un an.

« Cette mesure m'a permis de continuer de travailler mais elle m'a surtout permis de mettre de l'argent de côté pour posséder ma propre voiture. Je roule aujourd'hui dans ma petite Peugeot. Je ne connais aucune autre société de titres-services où ce genre de chose est possible. Ma société payait les taxes et l'assurance. Au bout de presque un an, j'ai pu sortir de mes difficultés. J'ai même pu vendre ma maison et voler enfin de mes propres ailes. J'ai le sentiment d'avoir reçu un très beau cadeau de la part de la Buanderie ».

Viviane a rencontré pas mal de difficultés tout au long de sa vie: un divorce, un grave accident de la route en 2001,... Aujourd'hui, cette maman de deux grands enfants et grand-mère aussi, après un parcours de vie un peu chaotique, se reconstruit peu à peu. La Buanderie l'y a aidée...

« Je dois dire que je suis super bien considérée par mes responsables et les collègues. Mention spéciale à notre gestionnaire, Elodie Dupont. C'est une personne humaine. Toujours

là pour nous. Elle n'est pas seulement la personne qui fait nos horaires. Elle est vraiment à l'écoute. Elle est une personne sur qui on peut compter. Dans les Buanderies, nous sommes super bien estimées. On se sent même quelqu'un d'important. Nous ne sommes pas uniquement là pour nettoyer chez les gens. On se sent entourée et respectée. Je parle pour moi mais aussi pour mes collègues».

Dans le même esprit, en cas de recrutement de ressources humaines ne disposant pas de permis ni de voiture, un

accord avec les CPAS prévoit que ceux-ci prennent en charge les dépenses liées au permis alors que les Buanderies mettent, elles, à disposition le contrat de travail et le véhicule.

Ce type de situation particulière est rencontré par 5 à 10% du personnel.

De manière régulière, des formations sont proposées aux aides-ménagères dans des domaines comme la déontologie de la relation aide-ménagère/client.

Développer un modèle durable comme l'une des réponses à la crise actuelle...

Le personnel, dans une certaine mesure, celle du cadre légal, aura accès à moyen terme à l'acquisition de parts de la société dans laquelle il oeuvre. Très clairement, les gestionnaires des Buanderies vont vers le modèle d'une vraie coopérative sociale.

Par convention, la règle suivante est d'application: le plus haut salaire ne peut dépasser de deux fois le plus bas salaire.

L'asbl SYNECO (centre d'expertise qui est au service des entreprises du secteur de l'économie sociale et solidaires actives sur les territoires de la Région wallonne et de Bruxelles-Capitale), qui relaye le programme européen Reddi, de concert avec les conseils d'administration des Buanderies, a mis au point un programme complet qui a pour but

de favoriser lesdits achats de parts, tant pour les cadres que pour les aides-ménagères.

Une opportunité entrée en vigueur en 2013.

Quels intérêts à être actionnaire?

- S'appropriier l'entreprise, de manière progressive, dans une certaine mesure.
- Avoir un certain pouvoir de décision.
- Les bénéfices sont réinvestis dans l'outil de travail.
- Adhérer plus pro-activement encore au développement du projet socio-professionnel.
- Pouvoir envisager une augmentation de salaire.
- ...

Rencontre avec Elodie Dupont • Profession: gestionnaire

Elodie Dupont, graduée en psychologie, a d'abord été accompagnatrice sociale au sein des Buanderies de Malmedy et de Theux avant de devenir gestionnaire en janvier 2012 de l'entreprise à finalité sociale theutoise.

«En tant que gestionnaire, je suis la responsable des ressources humaines de la Buanderie de Theux. A côté de cette mission, je suis aussi à l'écoute des attentes de chaque membre du personnel et de nos clients. J'ai la chance de pouvoir compter sur une hiérarchie efficace, à la fois humaine et soucieuse des performances. Concernant nos aides-ménagères, notre souci est réellement qu'elles se sentent bien. Je dis «elles» mais nous avons aussi des hommes dans notre équipe! Nous mettons par exemple en place une série de dispositions pratiques pour que nos aides-ménagères s'approprient autant que possible la société. Exemple: nous avons créé un comité spécifique qui choisit les activités festives organisées deux fois par an. Un autre comité est, lui, chargé de choisir les cadeaux que chaque membre du personnel reçoit en fin d'année».

Lorsqu'il s'agit de définir précisément les axes forts des Buanderies, Elodie Dupont est claire. C'est la dimension humaine du projet qui est immédiatement mise en avant.

« Effectivement, l'Humain est au centre de nos préoccupations. Nous mettons tout en oeuvre pour que nos aides-ménagères se sentent bien. Elles peuvent compter sur la mobilisation de leur hiérarchie pour les aider à s'accomplir, pour évoluer. Nous pouvons aussi intervenir concrètement, avec nos partenaires extérieurs, pour que le métier d'aide-ménagère ne soit que transitoire. Nous sommes donc conscients de l'importance de notre rôle social. Nous rencontrons souvent des situations très difficiles. Nous sommes amenés très régulièrement à remettre des personnes au travail avec tout ce que cela comporte comme difficultés administratives, notamment. Nous le faisons avec conviction et cela donne des résultats. Je pense que c'est cette philosophie de travail qui explique en grande partie le succès des Buanderies ».

Infos: elodie.dupont05@gmail.com • 0473/71.99.49

Photographie socio-économique

- Les Buanderies de Theux, Malmedy et Battice emploient ensemble plus d'une centaine de personnes et représentent un chiffre d'affaires de plus

de 2.000.000 d'euros. Les Buanderies recrutent toujours régulièrement du personnel.

Devenez client et recevez un bon d'achat

Pour cela, vous souscrirez à des prestations à votre domicile, avec un minimum de 3h toutes les deux semaines, au travers de la signature d'une nouvelle convention avec La Buanderie de votre choix.

Pas de transfert de clients entre les Buanderies de Battice, Theux et Malmedy. L'offre n'est pas cumulable.

30€

valable au choix chez :

Or et Argent

AD Delhaize

Battice • Theux • Malmedy

LA BUANDERIE
SCRL FS

TITRES-SERVICES

Société d'insertion agréée par la Région wallonne

**La Buanderie
du Pays de Franchimont**

Rue Charles Rittweger, 37
4910 Theux
Tél.: 087/46.06.08
buanderie.theux@gmail.com

**La Buanderie
de la Haguette**

Avenue Monbijou, 65
4960 Malmedy
Tél.: 080/22.18.82
buanderie.malmedy@gmail.com

**La Buanderie
du Plateau de Herve**

Rue de Henri-Chapelle, 7
4651 Herve (Battice)
Tél.: 087/34.00.25
buanderie.battice@gmail.com

Les Buanderies sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h à 17h30.