

Battice • Theux • Malmedy

Nettoyage

Repassage

Couture

Repas

Courses

LA BUANDERIE

vous facilite la vie

TITRES-
SERVICES

www.buanderie.be  facebook.com/LaBuanderie



« La Buanderie »

Un projet socio-économique à dimension humaine

La Buanderie est une société de titres-services à «finalité sociale». Cette particularité n'est guère répandue dans ce secteur. Dans le chef des initiateurs de cette société, la notion de «finalité sociale» est fondamentale pour ne pas dire fondatrice.

La Buanderie est donc bien une entreprise à part entière mais qui place l'humain au centre de son projet. Elle est d'ailleurs reconnue par la Région wallonne comme entreprise d'insertion. Ce projet a été lancé dans un esprit philosophique particulier: l'insertion au sens le plus noble du terme!

D'ici 2020, La Buanderie devrait compter 5 agences dans l'Est de la Belgique. Aujourd'hui, on en compte trois: celle du pays de Franchimont à Theux (fondée en 2008), celle de la Haguette à Malmedy (fondée en 2010) et celle du

Plateau de Herve à Battice (fondée en 2013).

La Buanderie emploie majoritairement des aide-ménagères mais aussi trois gestionnaires et deux accompagnatrices sociales (assistantes sociales) ainsi que des assistants administratifs. Depuis 2016, nous comptons également une délégation syndicale.

En plus du nettoyage à domicile, les trois agences possèdent leur propre atelier de repassage mais aussi une activité de travaux de couture.

Une dimension sociale en plus...

La Buanderie a une belle finalité sociale corollaire. Récemment, elle a décidé de soutenir l'asbl Sénégalité.

Celle-ci a pour mission de venir en aide à la population rurale du village de Nianing (Sénégal) et des villages et hameaux avoisinants.

Les objectifs de Sénégalité sont les suivants :

- Le parrainage scolaire ;
- Un soutien dans les soins de santé

à travers la mise en place de dispensaires, d'hôpitaux, d'aide à la contraception, d'actions liées à la prévention du sida, de collectes de médicaments et de leur distribution selon les avis de personnes compétentes ;

- L'aide à l'hygiène par la construction de puits, par l'organisation de campagnes d'éducation, d'information et de formation, par le ramassage, le tri et le traitement des déchets,...

Pour toute information concernant les actions de l'asbl Sénégalité, nous vous invitons à visiter leur site www.senegalite.be



La Buanderie :

une entreprise atypique dans le paysage des titres-services...

La Buanderie est assurément une entreprise atypique dans le secteur des titres-services. Elle place 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

La Buanderie, il faut le savoir, offre un package salarial plus intéressant que les autres opérateurs du secteur.

La Buanderie rembourse par exemple les frais kilométriques domicile-lieu de travail aller-retour à 0,24 euro du kilomètre. C'est là une pratique unique dans le secteur!

Les aide-ménagères de La Buanderie

reçoivent des gants, un tablier avec le logo de La Buanderie ainsi qu'un polar.

Depuis janvier 2015, le personnel aide-ménager peut également bénéficier d'une prime d'assiduité.

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, La Buanderie fonctionne 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.

Nous évoquons une éthique particulière dans le secteur. En voici une nouvelle démonstration.

La Buanderie a 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 - 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 de La Buanderie. En cas de déclassement de la voiture personnelle d'une aide-ménagère, l'entreprise peut mettre à sa disposition, sous certaines conditions, un véhicule de fonction pendant une période maximum de 2 x 6 mois. Une voiture qu'elle peut utiliser 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.

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 aide-ménagères ont en effet profité de cette opportunité pour acheter leur propre véhicule.

Viviane 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 de trois petits-enfants, après un parcours de vie varié, se reconstruit peu à peu. La Buanderie l'y a aidée...

« Je dois dire que je suis super bien considérée par mes responsables et mes 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. A La Buanderie, 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,

il peut arriver qu'un accord soit pris avec un CPAS pour la prise en charge des dépenses liées au permis alors que La Buanderie met, quant à elle, 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 aide-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 de La Buanderie 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 relaie le programme européen Reddi, de concert avec le conseil d'administration de La Buanderie, a mis au point

un programme complet qui a pour but de favoriser lesdits achats de parts, tant pour les cadres que pour les aide-ménagères.

Une opportunité entrée en vigueur en 2013.

Quels intérêts à être actionnaire?

- S'approprier 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.
- ...

Rencontre avec Elodie, gestionnaire et Stéphanie, accompagnatrice sociale

Elodie, graduée en psychologie, a d'abord été accompagnatrice sociale sur les sites de Malmedy et Theux avant de devenir gestionnaire à Theux en 2012.

«En tant que gestionnaire à La Buanderie de Theux, je suis la responsable des ressources humaines, de la clientèle et des fournisseurs. A côté de cette mission, je suis aussi à l'écoute des attentes de chaque membre du personnel et de nos clients. L'Humain est au centre de nos préoccupations. Je pense que c'est cette philosophie de travail qui explique en grande partie le succès de La Buanderie. Nous sommes conscients de l'importance de notre rôle social.»

Stéphanie, assistante sociale, est accompagnatrice sociale sur les sites de Malmedy et Battice.

«J'assure l'accompagnement et le suivi des travailleurs de La Buanderie. Par mon action, je tente de favoriser une insertion durable et de qualité des aide-ménagèr(e)s au sein de l'entreprise. Concrètement et brièvement, je rencontre les travailleurs lors d'entretiens individuels ou collectifs. Il s'agit d'un moment d'échange, nous abordons leur ressenti au sein de La Buanderie, les freins qu'elles (ils) rencontrent pour une insertion réussie, ainsi que les éventuelles demandes de réorientation professionnelle. Le fait de pouvoir soutenir et accompagner les aide-ménagèr(e)s dans leur projet professionnel et leur offrir un travail stable et sûr pendant leur cheminement n'est pas pratique courante dans d'autres secteurs.»

Photographie socio-économique

La Buanderie en 2016, c'est :

Près de 150 personnes
à votre service

Un chiffre d'affaires de
près de 3.000.000 euros

Près de
2000 clients

La Buanderie recrute régulièrement du personnel.

LA BUANDERIE

SCRL FS

vous facilite la vie

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

Ouverture du lundi au vendredi de 8h à 17h30