

Informer, sensibiliser et encourager l'usage des congés

Domocura

Secteur : Aide-ménagère professionnelle basée sur le régime des titres-services et atelier de repassage

Description et objectif de l'action

Description

Domocura ambitionne de proposer aux travailleuses et aux travailleurs un cadre leur permettant de concilier de manière optimale leur vie professionnelle et leur vie privée. Dans un secteur et une société en plein changement, il est important pour Domocura d'encourager l'autonomie de ses collaborateur·rice·s en les informant des différentes possibilités légales qui existent pour concilier vie professionnelle et vie privée. En effet, cela ne va pas de soi pour les collaborateur·rice·s, qui ont parfois déjà une position plus faible dans la société en raison de certaines barrières (autre langue maternelle, problématique d'alcool ou de drogue, groupe-cible vulnérable), et qui ne sont pas toujours au courant des possibilités existantes. Tou·te·s les collaborateur·rice·s sont informé·e·s des différents systèmes de congé tels que le crédit-temps, le congé parental, etc. Cela se fait notamment au moyen d'une brochure d'accueil que les consultant·e·s passent en revue avec les nouveaux·elles collaborateur·rice·s, et qui est également distribuée chaque année aux collaborateur·rice·s en poste.

En outre, des efforts sont également déployés en vue de réduire la fracture numérique en initiant progressivement les collaborateur·rice·s à l'utilisation d'outils numériques, d'abord via le site web, puis via une appli pour la planification et les demandes de congés, par exemple. On leur montre comment fonctionne l'appli et un soutien supplémentaire est proposé aux collaborateur·rice·s qui en ont besoin. On communique également en continu à ce sujet.

Dans la même optique, Domocura souhaite vaincre les stéréotypes en incitant au dialogue et en encourageant les aides-ménagères à demander de l'aide plutôt que d'assurer les soins uniquement par elles-mêmes.

Objectifs

L'objectif de la mesure est de fournir des informations aux collaborateur·rice·s et de les soutenir tout en renforçant leur autonomie. On leur explique d'abord comment faire une demande et quelles sont les démarches à entreprendre, et en cas d'échec, elles-ils sont invité·e·s à venir au bureau pour obtenir des explications lors d'un entretien individuel avec un·e consultant·e, et ce aussi souvent que nécessaire. Ce type de soutien renforce la confiance en soi et la fierté professionnelle.

Processus de mise en œuvre

Contexte et motivation

La fondatrice de Domocura a remarqué que son groupe de travailleur·se·s comptait de nombreuses mères célibataires et elle a estimé qu'il était important de les soutenir afin qu'elles puissent continuer à concilier facilement leur travail et leurs responsabilités familiales. Elles conservent ainsi un revenu, ce qui contribue à leur indépendance financière. En outre, il est également important pour la fondatrice que les collaborateur·rice·s se sentent en sécurité et aient confiance en leur employeur, et l'on s'y emploie dans la manière de communiquer.

Implémentation

La fondatrice et directrice de Domocura a commencé à mettre en œuvre ces mesures dès le lancement de l'entreprise en 2008. Pour l'élaboration de la brochure d'accueil contenant toutes les informations sur les systèmes

de congé, elle a bénéficié à l'époque de l'aide du SERV.

La fédération professionnelle Federgon fournit les informations relatives aux systèmes de congé légaux. Toutes ces informations sont compilées dans une brochure d'accueil, qui mentionne clairement que les consultant-e-s et les RH se tiennent à disposition en cas de questions ou de remarques. La brochure d'accueil est mise à jour chaque année et renvoyée à tou-te-s les collaborateur-ric-e-s. Les adaptations apportées à la brochure sont vérifiées avec le CPPT, qui est invité à donner son avis. Les consultant-e-s évaluent également ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas dans la brochure, et quelles informations doivent y apparaître, de manière plus ou moins détaillée.

Tou-te-s les consultant-e-s sont informé-e-s et communiquent les mesures et les possibilités aux aides-ménagères. Les personnes enceintes ou celles dont on sait qu'elles ont des membres de la famille malades ou dans le besoin sont contactées de manière proactive pour les informer des possibilités de congé et de la manière de les demander.

Défis et facteurs de réussite

S'informer et se tenir à jour à propos des systèmes de congés légaux prend du temps. D'un point de vue administratif, il s'agit d'une tâche considérable. Dans un premier temps, le service RH complétait tous les formulaires nécessaires. Dans une optique d'autonomisation, il est désormais demandé aux collaborateur-ric-e-s de compléter eux-mêmes ces formulaires ; toutefois, les RH proposent toujours un soutien pour ce faire.

Une force peut aussi devenir une faiblesse. Les collaborateur-ric-e-s sont parfois amené-e-s à penser qu'il y aura toujours un système de congé pour répondre à leurs besoins. Lorsque les options prévues à cet effet sont épuisées, cela peut parfois engendrer de la frustration. Les consultant-e-s préviennent donc les collaborateur-ric-e-s à temps lorsqu'ils-elles constatent, par exemple, qu'une grande partie des congés d'un système donné a déjà été utilisée, et ils-elles examinent ensemble ce qu'il est encore possible de faire.

Un point d'attention essentiel est donc d'assurer un bon suivi et de travailler de manière proactive, par exemple en sondant les projets et les besoins à certains moments de l'année lorsque les collaborateur-ric-e-s viennent au bureau.

Résultats

L'ensemble du secteur de l'aide-ménagère affiche un taux de rotation élevé approchant les 50% parmi les collaborateur-ric-e-s. Chez Domocura, ce taux est d'environ 20%. Les personnes qui partent le font principalement parce qu'elles veulent relever un défi dans un autre secteur ou parce qu'elles préfèrent travailler à un endroit en particulier. Certain-e-s collaborateur-ric-e-s partent mais reviennent chez Domocura après un certain temps, parce qu'ils-elles s'y sentent bien et soutenu-e-s.