

Projet de questionnaire à destination des associations
L'entretien des locaux et les petits travaux

Le personnel technique apporte une contribution importante au bien-être des travailleurs du secteur social santé (secteur ambulatoire). L'objectif de ce questionnaire est de récolter des informations afin de poser un diagnostic concernant :

- Les besoins des services en ce qui concerne les aspects techniques et logistiques (entretien de surface, petits travaux...);
- Les modalités de gestion existantes en Région bruxelloise concernant le personnel technique en faveur des associations.

Le questionnaire doit être rempli par un représentant de l'employeur (direction, coordination...). Cependant, il est vivement conseillé de consulter l'équipe et le personnel technique pour répondre à certaines questions. Afin de vous aider à compléter le questionnaire en ligne, nous vous transmettons le questionnaire par mail pour que vous puissiez récolter les informations afin de vous préparer à répondre aux questions.

ATTENTION : Dans ce questionnaire, il y a deux catégories de personnel technique considérées : le **personnel d'entretien des locaux** (ménage) et le **personnel de maintenance** (petits travaux). Ces deux catégories feront l'objet de **questions distinctes**.

Message pour les associations qui possèdent plusieurs antennes (implantations) : nous vous demandons de faire remplir ce questionnaire par chacune de celles-ci.

Si vous rencontrez un problème technique, vous pouvez contacter paul.lodewick@helha.be

Nous vous remercions pour votre collaboration précieuse à cette enquête.

Les données recueillies seront traitées de manière strictement confidentielle.

1. L'organisation

1.1. Quelle est la fonction occupée par la personne qui complète ce questionnaire ?

--

1.2. Quel est votre secteur d'activité ?

1. Centre de Planning familial	
2. Service de Santé Mentale	
3. Maison médicale	
4. Services actifs en matière de toxicomanie	
5. Aide sociale aux justiciables	
6. Centre d'accueil téléphonique	
7. Coordination de services et soins à domicile	
8. Service de soins palliatifs et continués	
9. Centre d'action sociale globale	
10. Service Espace-Rencontre	
11. Service de médiation de dettes	
12. Initiative d'Habitations Protégées	

1.3. Combien de personnes sont employées par l'association concernée : salariés (y compris ACS, Maribel...), indépendants régulièrement présents dans les locaux, etc. (sans prendre en compte les éventuels stagiaires) ?

1. Entre 1 et 5	
2. Entre 6 et 10	
3. Entre 11 et 20	
4. Entre 21 et 50	
5. Entre 51 et 100	
6. Plus de 100	

1.4. Si votre organisation compte plusieurs localisations, combien de personnes sont employées dans l'« antenne » (considérez votre lieu de travail principal) dans laquelle vous travaillez ?

1. Entre 1 et 5	
2. Entre 6 et 10	
3. Entre 11 et 20	
4. Entre 21 et 50	
5. Entre 51 et 100	
6. Plus de 100	

2. Les locaux

2.1. Le bâtiment que l'organisation (ou l'antenne) occupe est ...

1. Une maison ou un appartement destiné(e) au logement	
2. Un immeuble dédié au développement d'une activité professionnelle	

2.2. Quelle est la date de construction de ce bâtiment ?

1. Avant 1920	
2. Entre 1920 et 1950	
3. Entre 1950 et 1980	
4. Entre 1980 et 2000	
5. Après 2000	

2.3. Le bâtiment a-t-il eu des transformations importantes afin de l'adapter à l'activité professionnelle que vous y menez ?

1. Non	
2. Oui, il y a moins de 5 ans	
3. Oui, il y a plus de 5 ans et moins de 10 ans	
4. Oui, il y a plus de 10 ans et moins de 20 ans	
5. Oui, il y a plus de 20 ans	

2.4. Vous occupez...

1. Une partie de l'immeuble	
2. L'immeuble tout entier	

2.5. Vous occupez les locaux en tant que...

1. Propriétaire	
2. Locataire	
3. Autre (par exemple, locaux mis gratuitement à disposition...)	

Si vous avez répondu « autre », veuillez préciser :

--

2.6. Dans le bâtiment que vous occupez, combien de pièces sont ...

1. Des locaux occupés par les travailleurs pièces
2. Des locaux utilisés par l'association pour l'archivage, le rangement, le stockage... pièces
3. Des locaux non-utilisés ou inutilisables pour l'activité de l'association pièces

2.7. Occupez-vous un local supplémentaire (loué ou gratuit) extérieur à vos locaux principaux (salle pour l'animation, garage pour stocker du matériel, local pour les entretiens avec des bénéficiaires, salle de réunion).

1. Oui	
2. Non	

Si vous avez répondu « oui », veuillez préciser :

--

2.8. Y a-t-il des problématiques particulières dans le bâtiment que vous occupez ?

Plusieurs réponses sont possibles

1. Manque d'espace	
2. Manque de lumière naturelle	
3. Manque d'éclairage artificiel	
4. Insalubrité	
5. Problème d'isolation thermique	
6. Problème d'isolation sonore	
7. Problème de chauffage	
8. Problème d'humidité	
9. Problème d'aération	
10. Problème d'agencement des locaux	
11. Le bâtiment n'est pas adapté à l'activité professionnelle qu'on mène	
12. Difficultés de mobilité dans l'immeuble (ex. : plusieurs étages sans ascenseur, cage d'escalier étroite...)	
13. Autre (veuillez préciser) :	

3. Le personnel technique (entretien ET maintenance)

3.1. Disposez-vous de personnel technique pour prendre en charge l'entretien des locaux et/ou les petits travaux de maintenance (y compris ponctuellement), quel que soit son statut ?

Répondre "non" suppose que vous assurez le travail d'entretien et de maintenance par un autre membre du personnel.

1. Non, nous ne disposons pas de personnel technique	
2. Oui, nous en disposons	

Si oui, combien de personnes interviennent ?

3.2. Considérez chaque membre individuellement : ici le premier

3.2.1.1. Est-il (elle) engagé(e) :

1. pour l'entretien des locaux	
2. pour les petits travaux de maintenance	
3. pour les deux	

3.2.1.2. Pour quel volume ETP ? Ex : si la personne est engagée à ½ temps, répondre : 5/10.

3.2.1.3. Précisez sous quel(s) statut(s) il (elle) est engagé(e),

Statut	
1. C'est un contrat ACS	
2. C'est un contrat article 60	
3. C'est un contrat Maribel	
4. C'est du personnel d'entretien d'une autre institution publique	
5. C'est un contrat ALE	
6. C'est un contrat « Réduire et Compenser »	
7. C'est du personnel d'une entreprise de nettoyage privée	
8. C'est un salarié de l'organisme	
9. Ce sont des contrats étudiant	
10. C'est un bénévole	
11. Autre (veuillez préciser) :	

3.2.1.4. Quelle est la part du financement sur fonds propres pour cet engagement ? (donnez la réponse en pourcentage)

3.2.1.5. Quel est l'horaire de travail habituel de cette personne ?

En dehors des horaires de bureau (heures de permanence du service)	
Pendant les heures de bureau (de permanence)	
Un mixte des deux	

4. L'entretien des locaux (ménage)

L'objectif de cette partie est de récolter des informations sur votre gestion et votre satisfaction de l'entretien des locaux (ménage). Il n'est pas question ici des petits travaux de maintenance. La partie suivante (le point 5) sera consacrée à ces derniers.

4.1. Quelle est la fréquence du passage de votre personnel d'entretien des locaux (ménage) :

1. Il est présent de manière permanente	
2. Il passe une fois par jour	
3. Il passe plusieurs fois par semaine	
4. Il passe une fois par semaine	
5. Il passe moins d'une fois par semaine	
6. C'est variable (veuillez préciser) :	

4.2. Arrive-t-il que vous n'ayez pas de solution pour l'entretien des locaux (ménage) pendant un certain temps (maladie du personnel habituel, interruption de carrière, démission...)?

1. Non, cela n'est jamais arrivé	
2. Oui, cela est déjà arrivé, mais rarement	
3. Oui, cela nous arrive souvent	

4.3. Si vous avez répondu oui à la question 4.2., comment faites-vous généralement face à la situation ?

1. Nous attendons	
2. Nous faisons temporairement appel à une autre personne	
3. Le reste de l'équipe fait le ménage elle-même	

4.4. Voici diverses tâches liées à l'entretien des locaux. Dans votre organisme, qui assume ces tâches le plus souvent ?

Référez-vous à ce qui se passe le plus fréquemment

Veuillez cocher la case correspondant à votre réponse

Si la tâche en question ne concerne pas votre organisme, ne cochez rien

	1. Le personnel d'entretien	2. Autre(s) membre(s) de l'équipe	3. Extérieur sollicité ponctuellement
1. Sortir les poubelles			
2. Faire le café pour la salle d'attente			
3. Faire la vaisselle			
4. Achat des produits quotidiens (papier toilette, café...)			
5. Achat des produits de nettoyage			
6. Installation et rangement des produits quotidiens (papier toilette, café, produits divers...)			
7. Arroser les plantes			
8. Nettoyer les sols			
9. Entretien du mobilier (dépoussiérer et nettoyer bureaux, étagères...)			

10. Lessive courante (essuie-mains, essuie-vaisselle, tabliers)			
11. Nettoyer les sanitaires			
12. Nettoyer les vitres			
13. Nettoyer l'électroménager cuisine (machine à café, frigo, micro-ondes...)			
14. Vérifier et trier les produits dans le frigo			
15. Blanchisserie (housses de fauteuils, rideaux, draps...)			
16. Gérer le tri des déchets			
17. L'entretien des espaces extérieurs (cour, trottoir...)			
18. Autre :			
19. Autre :			

4.5. Avez-vous des besoins particuliers concernant **l'entretien des locaux (ménage)** du fait de l'activité spécifique que vous y menez (exemple : accueil d'usagers fragiles (des bébés par exemple), nécessité d'une hygiène irréprochable (activités médicales)) :

1. Oui	<input type="checkbox"/>
2. Non	<input type="checkbox"/>

Si oui, pouvez-vous expliquer :

4.6. Le **personnel d'entretien des locaux (ménage)** est-il concerné par la prise en charge de ces besoins particuliers ?

1. Oui	<input type="checkbox"/>
2. Non	<input type="checkbox"/>

Dans la suite, quelques questions d'appréciation concernant l'entretien des locaux et le personnel

4.7. La fréquence de passage du **personnel d'entretien (ménage)** dans vos locaux est-elle suffisante ?

Pour cette question, nous vous recommandons de consulter votre personnel

1. Oui	<input type="checkbox"/>
2. Non	<input type="checkbox"/>

Si non, veuillez expliquer :

4.8. Concernant **l'entretien des locaux (ménage)**, quel est le degré de satisfaction globale de votre personnel ?

Pour cette question, nous vous recommandons de consulter votre personnel

1. Pas du tout satisfait	
2. Plutôt insatisfait	
3. Plutôt satisfait	
4. Très satisfait	

Veillez expliquer les raisons du degré de satisfaction de votre personnel vis-à-vis de l'entretien de locaux

--

4.9. Veuillez estimer vos besoins de **personnel d'entretien des locaux (ménage)** en charge équivalent temps plein (Ex : Pour un mi-temps, notez 5/10) :

... .. ETP

Veillez expliquer surtout si votre estimation est différente de la situation actuelle

--

5. Les petits travaux de maintenance

*Dans cette partie, nous souhaitons récolter des informations sur votre gestion et votre satisfaction concernant les **petits travaux de maintenance**. Il n'est donc plus question ici de l'entretien des locaux (ménage).*

5.1. Arrive-t-il que vous n'avez pas de solution pour la prise en charge de **petits travaux de maintenance** pendant un certain temps ?

1. Non, cela n'est jamais arrivé	
2. Oui, cela est déjà arrivé, mais rarement	
3. Oui, cela nous arrive souvent	

5.2. Si vous avez répondu oui à la question 5.1., comment faites-vous **généralement** face à la situation ?

1. Nous attendons	
2. Nous cherchons ponctuellement une personne extérieure à l'équipe	
3. Le reste de l'équipe prend en charge les petits travaux, c'est la « débrouille »	

5.3. Voici quelques tâches qui relèvent de **la maintenance (petits travaux)**. Dans votre organisme, qui intervient **en général en priorité** pour régler ces problématiques ?

Référez-vous à ce qui se passe le plus fréquemment

Veillez cocher la case qui correspond à votre réponse

Si la tâche en question ne concerne pas votre organisme, ne cochez rien

	1. Le personnel de maintenance	2. Autre(s) membre(s) de l'équipe	3. Extérieur sollicité ponctuellement
1. Problème de plomberie (sanitaires, évier, robinets, douches...)			
2. Petit problème technique avec le matériel informatique (ordinateur, imprimante, photocopieuse...)			
3. Problème de vermines, nuisibles			
4. Monter et installer un meuble			
5. Changer une ampoule			
6. Sortir les encombrants			
7. Petit problème de chauffage			
8. Petit problème électrique			
9. Entretien du jardin			
10. Repeindre les locaux			
11. Autre :			
12. Autre :			

5.4. En général, parvenez-vous à régler les **problèmes de maintenance** dans un délai raisonnable ?

1. Non, cela prend toujours beaucoup de temps	
2. Oui, mais cela pourrait aller plus vite	
3. Oui, les petits travaux sont en général pris en charge très rapidement	

5.5. Concernant la prise en charge des **petits travaux de maintenance**, quel est le degré de satisfaction globale de votre personnel ?

Pour cette question, nous vous recommandons de consulter votre personnel

1. Pas du tout satisfait	
2. Plutôt insatisfait	
3. Plutôt satisfait	
4. Très satisfait	

Pouvez-vous expliquer les raisons du degré de satisfaction de votre personnel vis-à-vis de la prise en charge des petits travaux de maintenance ?

5.6. Veuillez estimer vos besoins en **personnel de maintenance (petits travaux)** en charge équivalent temps plein (Ex : Pour un mi-temps, notez 5/10) :

..... ETP

Pouvez-vous expliquer surtout si votre estimation est différente de la situation actuelle ?

--

6. La gestion du personnel technique (entretien ET maintenance)

*Cette partie du questionnaire est consacrée à la gestion du **personnel d'entretien des locaux** (ménage) et du **personnel de maintenance** (petits travaux) et à leurs conditions de travail.*

6.1.et 6.2. Chez vous, qui encadre et contrôle le travail du personnel technique ?

Plusieurs réponses sont possibles

	Personnel d'entretien	Personnel de maintenance
1. Le conseiller en prévention		
2. La coordination ou la direction		
3. Un autre membre du personnel		
4. Personne		
5. Un responsable extérieur à l'équipe		
6. Autre (veuillez préciser) :		

6.3. Quel est le degré de satisfaction du personnel technique concernant leurs conditions de travail ?

Pour cette question, nous vous recommandons de consulter le personnel technique

	Personnel d'entretien	Personnel de maintenance
1. Pas du tout satisfait		
2. Plutôt insatisfait		
3. Plutôt satisfait		
4. Très satisfait		

6.4. *Pouvez-vous expliquer les raisons du degré de satisfaction de votre personnel technique concernant leurs conditions de travail ?*

--

6.5. Votre personnel technique est-il en contact avec les bénéficiaires de votre organisme ?

	Personnel d'entretien	Personnel de maintenance
1. Non		
2. Oui, mais rarement		
3. Oui, souvent		
4. Oui, en permanence		

6.6. Y a-t-il des risques spécifiques auxquels votre personnel technique est confronté ?

Plusieurs réponses sont possibles

1. Les sollicitations abusives de la part des usagers (ex : agressivité, requête forcée pour cigarettes...)	
2. Contagion/maladies infectieuses	
3. La confidentialité des données sensibles	
4. Des déchets particuliers liés aux usagers : toxicomanie, sans-abrisme, incontinence...	
5. Des déchets particuliers liés à l'activité professionnelle : notamment médicale	
6. Des produits dangereux	
7. Des tâches dangereuses (par exemple : nettoyer l'extérieur des vitres aux étages)	
8. Le travail solitaire, la solitude	
9. La précarité de l'emploi	
10. Rémunération trop faible	
11. La mobilité (l'obligation de se déplacer souvent d'un organisme à l'autre)	
12. Horaires atypiques/non-standards	
13. Régime horaire (trop faible ou trop élevé)	
14. Autre (veuillez préciser) :	

6.7. Selon vous, dans l'idéal, quels seraient les critères les plus importants à prendre en compte dans le choix du personnel technique :

Classez de 1 à 9, du critère le plus important (1) au critère le moins important (9)

1. Le coût du service	
2. Les compétences techniques du personnel	
3. La déontologie, la discrétion du personnel	
4. La disponibilité rapide du personnel	
5. La sensibilité du personnel par rapport aux particularités des missions assumées par l'organisme	
6. La capacité du personnel à gérer le contact avec les bénéficiaires de l'organisme	
7. Le statut du personnel (le degré de sécurité du contrat)	
8. La stabilité du personnel (que ce soit la même personne)	
9. Autre (veuillez préciser) :	

6.8. Dans votre situation actuelle, estimez-vous que votre personnel technique répond à ces critères idéaux ?

	Le personnel d'entretien	Le personnel de maintenance
1. Oui		
2. Non		

Si non, veuillez expliquer :

--

6.9. Voici différents domaines de compétences susceptibles d'être importants en ce qui concerne le personnel technique. Pouvez-vous dire dans quels domaines votre personnel est suffisamment formé et dans lesquels il aurait besoin d'une formation ?

Veuillez cocher la case correspondant à votre réponse

Type de compétence	Le personnel est suffisamment formé, à l'aise avec cette compétence	Le personnel se forme progressivement, concernant cette compétence	Cette compétence n'est pas nécessaire dans le cadre du travail réalisé par le personnel technique	Le personnel n'est pas formé et aurait besoin d'une formation concernant cette compétence
1. Organisation du travail				
2. Positions de travail, avoir les bons gestes				
3. Choix et dosage des produits				
4. Maîtrise des risques liés à la manipulation de certains déchets et/ou produits				
5. La maîtrise de la langue française				
6. La déontologie, le secret professionnel				
7. Le contact avec des publics particuliers				
8. La sensibilité et la connaissance par rapport aux missions de l'organisme et du secteur				
9. Autre :				
10. Autre :				

7. Pour terminer

L'objectif final de cette étude est de proposer des scénarios en vue d'une amélioration de la situation actuelle. Nous vous proposons dans cette dernière partie de vous exprimer librement concernant vos propositions d'amélioration, en tenant compte de votre situation. Nous analyserons vos propositions afin d'en dégager des propositions globales que nous soumettrons à l'étude dans le cadre de groupes de discussion.

7.1. Avez-vous des propositions pour améliorer la situation générale en ce qui concerne l'entretien des locaux et la prise en charge des petits travaux dans les organismes du secteur ambulatoire ?

7.2. Quels sont vos attentes et besoins en ce qui concerne l'entretien des locaux et la prise en charge des petits travaux dans votre organisme précis ?

7.3. Avez-vous des commentaires ou des suggestions ?

7.4. Seriez-vous intéressé(e) à participer à un groupe de travail centré sur la recherche de solutions d'amélioration ? Si oui, veuillez nous laisser vos coordonnées :

Un grand merci pour votre participation !