

# Proxemia et Proxemia Bis : coopératives de services

Porteur de l'action : Proxemia

Site internet : [www.proxemia.be](http://www.proxemia.be)



- Année de démarrage du projet
- [2003](#)
- Type de structure porteuse
- [Entreprise d'insertion](#)
- Territoire d'intervention du projet
- [Ville](#)
- Etat du projet
- [Belgique](#)
- Ville du projet
- [La Chapelle-lez-Herlaimont](#)
- Thème de l'action (plusieurs choix possibles)
- [Economie Sociale et Solidaire](#)
- Types d'actions (plusieurs choix possibles)
- [Insertion par le travail](#)
  
- Durée du projet
- Toujours en cours

## 1 - Ce qui a déclenché la mise en œuvre de ce projet

La mise en œuvre de notre action est en grande partie liée à notre contexte d'économie sociale et solidaire qui combine de façon originale une activité économique et une finalité sociale s'articulant autour des trois axes suivants : créer de l'emploi pour tous, redistribuer les bénéfices vers les travailleurs et la collectivité, et innover dans tous les domaines de l'entreprise. Cela se traduit notamment par des valeurs humanistes et de solidarité, un processus de décision démocratique et un dialogue social, une autonomie pour tous et une indépendance d'esprit, l'intérêt

général plutôt que l'intérêt particulier, la valeur travail et la gestion coopérative. Cela nous permet de développer une politique de gestion des ressources humaines spécifique et de dégager les moyens financiers nécessaires à cette dernière, voire d'aller les chercher ailleurs.

## 2 - Le projet en quelques lignes

Proxemia et Proxemia Bis sont deux coopératives de services situées respectivement à Chapelle-Lez-Herlaimont et Seneffe. Il s'agit d'entreprises d'économie sociale actives dans le secteur des titres-services (nettoyage à domicile et centrale de repassage) qui proposent des emplois stables et encadrés à des personnes définies comme éloignées de l'emploi, leur permettant de se repositionner sur le marché de l'emploi et dans la vie économique de leur région.

Au sein de nos deux coopératives, nous avons développé un concept de « bonus qualité » qui fait référence à la démarche globale et aux réflexions constantes que mène l'entreprise en vue de proposer des emplois de qualité, persuadés que ces derniers favorisent le bien être personnel et professionnel des travailleurs. En termes de ligne du temps, nous ne pouvons pas clairement identifier une date de début de notre projet, de même que nous ne fixons pas de date de fin. Il s'agit plutôt d'une philosophie qui s'est mise en place et développée dès notre création : notre volonté a toujours été d'initier des réflexions avec différents intervenants (partenaires locaux, partenaires internationaux, chercheurs, travailleurs, membres du staff, pouvoirs publics, représentants syndicaux, etc) en vue d'anticiper et d'innover dans notre gestion d'entreprise et du personnel ou d'apporter des solutions concrètes à des problématiques identifiées. Ce n'est que récemment que nous avons donné le nom de « bonus qualité » à notre démarche et ce suite à la mise en place d'un bonus financier ayant pour objectif de diminuer l'absentéisme assez important dans le secteur des titres-services. Cet incitant financier n'a pas eu l'effet escompté et l'analyse critique qui a suivi cette expérience nous a permis de capitaliser et de donner toute son importance à la démarche qualité que nous menions déjà mais qui n'était pas énoncée et identifiée comme telle.

Concrètement, depuis notre création, nous nous centrons sur des aspects sur lesquels nous pouvons agir en vue de favoriser un contexte propice au développement personnel et professionnel de chacun, avec une attention toute particulière à la notion de santé et de prévention. Le métier d'aide-ménagère à domicile est très difficile aussi bien physiquement que moralement : avoir une bonne santé et une bonne hygiène de vie est indispensable pour faire face à la pénibilité du

métier sur du long terme. La santé ici est considérée comme multidimensionnelle, à savoir que nous ne l'envisageons pas uniquement dans sa dimension physique mais également dans sa dimension psychologique.

Ainsi, nous travaillons sur les caractéristiques de l'emploi, le contenu du travail, les conditions de travail, les relations de travail et la flexibilité et la sécurité au travail. Pour chacune de ces catégories, nous mettons en place toutes une série d'actions dont voici quelques exemples significatifs :

- Des conditions contractuelles avantageuses, permettant à nos travailleurs d'augmenter leur niveau de vie.
- Un accent mis sur la sécurité avec la mise en place d'un Comité de Prévention et de Protection au travail ainsi que la mise à disposition d'équipements de protection individuels adaptés.
- Une importance accordée à la formation continue de nos travailleurs.
- La participation de chacun à des recherches scientifiques et à des échanges internationaux.
- La valorisation des travailleurs via un rôle de « tutrices ».
- L'aménagement d'une infrastructure spacieuse et accueillante où des collations et boissons saines sont mises à disposition.
- Une responsabilité sociale partagée.
- Un dialogue social constructif.
- La volonté de créer du lien et d'éviter l'isolement via des activités ludiques et des projets spécifiques autour notamment des enfants du personnel. Ces projets s'inscrivent directement dans une démarche santé.
- La constitution d'un réseau de partenaires autour de travailleurs (maisons de l'emploi, association sans but lucratif prenant en charge l'accompagnement psychologique et social, missions régionales, mutualités, centres de logements sociaux, etc.).

Cette démarche qualité nous a valu le titre d'entreprise zen 2012 (titre décerné par HDP-Arista). Dans ce cadre, un audit a été réalisé auprès de nos travailleurs et aurait démontré que nos différentes initiatives ont un effet certain sur le bien-être et l'équilibre de nos travailleurs. Bien entendu, le chemin parcouru n'est pas terminé et doit faire l'objet d'une remise en cause régulière et d'évolutions spécifiques, le marché du travail en matière de titres-services étant lui-même en mutation actuellement.

### 3 - Les acteurs du projet

Comme évoqué plus haut, les acteurs concernés sont nombreux et diversifiés : les travailleurs et leur famille, les clients de l'entreprise, le staff d'encadrement, les partenaires locaux et internationaux, les scientifiques, les pouvoirs publics, les organisations syndicales, les fédérations, etc.

## 4 - Les points forts, les dynamiques positives et les résultats attendus du projet

Trois éléments ressortent : notre statut d'entreprise d'économie sociale, une réelle volonté de cohésion sociale au sein des communes de Chapelle-Lez-Herlaimont et Seneffe, ainsi que l'ouverture et la valorisation des échanges promues par les dirigeants de nos deux entreprises.

## 5 - Freins, leviers et surprises...

Quelles ont été les principales difficultés auxquelles vous avez dû faire face pour votre projet ?

La principale difficulté est de garder un juste équilibre entre l'économique et le social. Il faut constamment évaluer la plus-value des démarches entreprises aussi bien dans l'intérêt de nos travailleurs que dans l'intérêt de l'entreprise.

## 6 - La démarche communautaire

Dans notre démarche qualité, nous « invitons autour de la table » différents intervenants, tous déterminés à traiter ensemble une thématique qui les concerne. Ces intervenants varient selon la problématique traitée mais à chaque fois, la participation de tous et le respect des idées de chacun sont recherchés. Ceci nous permet d'avoir une approche à la fois participative et décloisonnée, tant sur le plan professionnel (collaboration de plusieurs métiers) qu'institutionnel (collaboration entre plusieurs types d'acteurs). Nous tirons ainsi avantage de toutes les compétences et ressources qui existent et évitons la multiplication inutile des efforts et des services.

Nous pensons que agir sur la qualité du travail proposé dans toutes ses dimensions a un effet sur notre conception de la santé (à aborder de façon systémique, y compris sur le plan de la prévention) ainsi que sur le bien être personnel et professionnel du travailleur. De plus, privilégier une méthodologie où les travailleurs participent activement c'est aussi rechercher à ce que les projets mis sur pied leur correspondent, qu'ils se les approprient, voire qu'ils adoptent une nouvelle façon de voir et initient des démarches spécifiques santé dans leur famille.