

---

# AVIS

## Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services

---

<b>Demandeur</b>	Ministre Bernard Clerfayt
<b>Demande reçue le</b>	12 février 2021
<b>Demande traitée par</b>	Commission Economie - Emploi - Fiscalité - Finances
<b>Avis adopté par l'Assemblée plénière du</b>	18 mars 2021

## Préambule

Dans le cadre des mises à jour et de l'évolution de leurs compétences, les travailleuses et travailleurs actifs dans le secteur des titres-services bénéficient de formations soutenues par le Fonds régional de formation titres-services. Afin d'en agréer le contenu, la Commission Fonds de formation titres-services vérifie que celles-ci répondent aux objectifs légaux qui leur sont assignés, à savoir l'obligation d'être en lien avec l'activité du travailleur titre-service ou contribuer soit à la spécialisation, soit à la mobilité professionnelle intra/intersectorielle du bénéficiaire de la formation.

En vue de moderniser le fonctionnement de ce Fonds de formation, le projet d'arrêté soumis à l'avis de Brupartners ambitionne d'en adapter certains éléments.

Il s'agit d'abord de digitaliser les processus de communication entre l'Administration, la Commission, le Ministre compétent et les entreprises. Cela implique le recours aux procédures d'échange par voie électronique pour chacune des étapes conduisant à l'agrément d'une formation titre-service. Cette digitalisation vaut aussi pour la demande de remboursement des frais de formation par une entreprise agréée, tout comme pour la communication du Plan de formation développé par une entreprise agréée au profit de son personnel.

Le projet d'arrêté entend également prendre en considération l'organisation des formations à distance, en veillant à les encadrer par la définition de conditions minimales à respecter ( en termes d'interactions entre le travailleur et le formateur, en termes de plage horaire à l'intérieure de laquelle une formation doit être organisée, et enfin, en termes de qualité du support pédagogique relatif à la formation prodiguée).

Certains montants sont indexés, tant ceux relatifs au remboursement des heures de travail non-prestées par l'aide-ménagère ( passant de 14,5€ à 15,5 €), que ceux destinés aux formateurs internes des entreprises (de 45 à 50 €).

Comme c'est déjà le cas en Région wallonne, le projet propose de réduire de 3 mois le délai avant lequel la demande de remboursement doit être entrée ( 31 mars au lieu du 30 juin).

Enfin, la durée d'agrément d'une formation est limitée à cinq ans. En conséquence de quoi, et dans un premier temps, les formations ayant été approuvées par la Commission Fonds de formation titres-services instituée auprès du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, devront faire l'objet d'une décision de renouvellement avant le 31 décembre 2022.

## Avis

### 1. Considérations générales

#### 1.1 Réforme globale du Fonds de formation des titres-services

**Brupartners** prend acte de la volonté du Gouvernement d'adapter et de moderniser le fonctionnement de ce dispositif, dont certains éléments lui semblent contribuer aux objectifs poursuivis. Ainsi, la digitalisation des différents processus de communication entre les parties prenantes telle qu'évoquée en préambule, la modification du délai d'introduction des demandes de remboursements et le nettoyage de la base de données actuellement agréées constituent, selon **Brupartners**, des points positifs à souligner.

Pour d'autres points de la réforme, **Brupartners** se demande s'il n'aurait pas été préférable de les traiter après une première phase d'évaluation couvrant l'ensemble des points d'attention se rapportant à la thématique des titres-services. **Brupartners** insiste sur le nécessaire caractère annuelle de ces évaluations.

Il s'agirait non seulement d'examiner comment se sont déroulées les formations ces dernières années et plus particulièrement durant la crise sanitaire, afin d'en tirer les conséquences quant aux futures modalités d'organisation des formations qui pourraient être actées dans le cadre d'une réforme globale.

Dans une optique de pérennisation du secteur, l'évaluation devrait, bien entendu, également aborder les différents aspects liés au fonctionnement du secteur des titres-services et notamment l'ensemble des aides disponibles pour ce secteur, les moyens dont dispose l'Inspection régionale afin de faire respecter la réglementation y afférant, ou encore le niveau de remboursement des formations dont le coût varie selon les modalités de celles-ci (présentiel, distanciel, hybride).

Le Gouvernement ayant fait part de sa volonté de se pencher, dans les prochains mois, sur un examen plus large du fonctionnement de ce dispositif, **Brupartners** soutient cette initiative, qu'il conviendra d'alimenter en concertation avec les parties prenantes et les interlocuteurs sociaux.

### 2. Considérations particulières

#### 2.1 Développement des formations à distance

Sans mettre en cause le principe de formations à distance, et tout en reconnaissant que la crise sanitaire actuelle a pu compliquer l'organisation de formations en présentiel et que certaines formations à distance ont, de facto, pu contribuer à former les travailleuses et travailleurs actifs dans le secteur des titres-services (qui n'auraient pu bénéficier d'aucune formation si le seul mode présentiel avait été autorisé), **Brupartners** attire l'attention du Gouvernement sur certaines caractéristiques du secteur, appelant à une approche spécifique.

**Brupartners** demande que les formations à distance organisées durant la crise sanitaire soient évaluées dans le cadre de l'évaluation annuelle, préalablement à toute réforme du dispositif de formation dans le secteur, et avant toute réforme du dispositif.

### 2.1.01 Formations pratiques

La nature même des activités exercées par une aide-ménagère implique que certaines formations axées sur la pratique d'un aspect spécifique du métier comme, par exemple, le maniement précautionneux de certains produits d'entretiens dangereux, les formations en ergonomie, les jeux de rôle organisés dans le cadre de la relation client, doivent être organisées en priorité sur le lieu de travail et en présentiel selon **les organisations représentatives des travailleurs**, alors que pour **les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand**, elles doivent l'être de manière complémentaire. Si ces formations techniques ne sont organisées qu'à distance, **les organisations représentatives des travailleurs** s'interrogent sur la plus-value pédagogique pour les personnes concernées.

**Brupartners** suggère d'approfondir ce point, en vue d'identifier les formations dont l'organisation gagnerait à reposer sur un mode présentiel, garant d'une transmission satisfaisante des compétences à maîtriser par les aides- ménagères.

### 2.1.02 Quotas des formations à distance

**Brupartners** constate que le projet d'arrêté ne fixe pas de limite quantitative des formations données à distance. A côté de la limite en lien avec le contenu de la formation (point 2.1.01), **les organisations représentatives des travailleurs** estiment que les formations données à distance doivent être limitées. Les formations à distance ne doivent en effet, pas prendre le pas sur les autres formes de formation sachant que tout apprentissage recouvre un aspect théorique et pratique.

**Les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** souhaitent encourager la formation des aide-ménagères et ne souhaitent en aucune manière limiter l'accès à celle-ci, sous quelque forme que ce soit. Par ailleurs, **les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** rappellent que c'est à l'employeur de choisir la ou les formations pour laquelle/lesquelles il demande une intervention du Fonds régional de formation titres-services, et que ce Fonds ne prend pas en charge l'intégralité des formations dispensées aux travailleurs titres-services, loin s'en faut.

### 2.1.03 Nature de l'occupation dans le secteur des titres-services

**Brupartners** attire l'attention sur le fait que, par sa nature, le travail dans le secteur des titres services se déroule de façon isolée (chez les particuliers). Les formations sont une des rares occasions où les travailleurs et travailleuses du secteur ont l'occasion de se rencontrer pour échanger des expériences. Les formations à distance, surtout si elles ne sont pas justifiées par des situations spécifiques comme l'urgence sanitaire, ne satisfont pas à cette nécessité. Si le principe des formations à distance devait être retenu, **les organisations représentatives des travailleurs** estiment qu'il est nécessaire d'avoir pour principe que la formation présentielle soit la règle et la formation à distance, l'exception.

**Les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** rappellent que les travailleurs titres-services actifs dans le secteur sont très divers et ont des attentes qui le sont également. Les formations à distance rencontrent l'intérêt et les besoins d'une partie des travailleurs (mobilité, possibilité de constituer un groupe à bref délai...) qu'il serait dommage de ne pas encourager à se former par ce biais.

### 2.1.04 Obstacles linguistiques et numériques

**Brupartners** observe que trois quarts des travailleurs et des travailleuses actifs dans ce secteur en Région bruxelloise sont de nationalité étrangère; une partie d'entre eux ne dispose pas d'une connaissance suffisante de la langue française ou néerlandaise. Il en va de même pour l'utilisation de l'outil numérique. En cas de formation à distance, des formations en langue et en informatique préalables et en présentiel devront être organisées avant toute formation à distance. Les formations en digital permettent, le cas échéant, l'usage d'un nombre de langues plus important.

**Brupartners** encourage donc à faire mieux connaître les possibilités de prise en charge pour les travailleurs titres-services bruxellois des formations de langues sur le lieu de travail (l'arrêté bruxellois prévoyant la possibilité d'un apprentissage de la langue des signes et/ou l'usage du néerlandais/français/anglais sur le lieu du travail) et à encourager la participation à ces formations.

Il pourrait exister, selon **Brupartners**, un risque d'incompréhension des instructions fournies par voie digitale, cependant moins probable en cas d'interactions sur le lieu de formation entre les apprenants et le formateur, ce qui permettrait de limiter les erreurs et malentendus potentiels.

### 2.1.05 Accès aux outils numériques

**Brupartners** observe que l'accessibilité de ces formations à distance peut être compromise pour un public fragilisé et aux moyens financiers limités ne disposant pas systématiquement d'une connexion internet et du matériel informatique adéquat, ni de l'espace nécessaire à domicile pour suivre ce type de formation dans de bonnes conditions. Cet obstacle risque de compromettre la participation des travailleurs du secteur à de telles formations, d'autant plus s'ils n'ont pas les connaissances suffisantes pour maîtriser ces outils informatiques. **Brupartners** soutient donc le Gouvernement dans toute initiative visant à réduire la fracture numérique touchant une partie de ce public et demande que ces formations à distance puissent également être suivies par les travailleurs sur du matériel mis à disposition par leur employeur.

### 2.1.06 Critères minimaux définis dans le projet d'arrêté

Bien que l'article 1<sup>er</sup> du projet d'arrêté prévoie plusieurs conditions minimales pour l'organisation d'une formation à distance, **Brupartners** s'interroge sur la faisabilité de certaines d'entre elles. En effet, **Brupartners** doute de la possibilité d'assurer une interaction directe entre le formateur et le travailleur, mais aussi entre les travailleurs, puisque dans le cadre d'une formation à distance, il n'est pas aisé pour tous les participants assistant simultanément à une même formation, d'intervenir quand ils le souhaitent et par écrans interposés, d'autant plus si des difficultés linguistiques se posent.

Par ailleurs, dans le cadre des obligations se rapportant à la plage horaire exclusive à l'intérieure de laquelle doit être organisée une formation en ligne, **Brupartners** s'interroge sur les moyens de contrôle, informatiques ou autres, qui seraient éventuellement déployés afin d'en assurer le respect. Selon **les organisations représentatives des travailleurs**, il paraît peu probable que les moyens actuels de l'Inspection suffisent à veiller au respect de cette obligation.

Enfin, le troisième critère portant sur la transmission d'un support pédagogique dans les 15 jours suivant la fin de la formation mériterait d'être précisé. Hormis les garanties à apporter quant à la qualité de ce document, il est à craindre que l'absence de syllabus auquel se référer durant le déroulement de la formation ne contribue pas à une bonne intégration du contenu de la formation à

distance, dans le chef d'un public souvent infra-scolarisé qui ne dispose pas des codes liés à une prise de notes par exemple. **Les organisations représentatives des travailleurs** demandent que le support soit mis à disposition des participants avant le début de la formation.

## 2.2 Expériences pilotes en termes de formation

**Brupartners** rappelle qu'une entreprise agréée titres-services a demandé et obtenu depuis plusieurs années l'agrément de 4 (sur 28) de ses formations internes à distance. L'examen du recours à ces formations est assez positif et indique bien que cette offre à distance est complémentaire aux formations qu'elle donne en présentiel. **Les organisations représentatives des travailleurs** demandent que ces évaluations soient mises à la disposition de la commission.

**Brupartners** indique que certains interlocuteurs sociaux sectoriels ont adressé au Ministre compétent, ou à son prédécesseur, des propositions relatives à l'optimisation du budget consacré à l'organisation de formations à destination des travailleuses et travailleurs du secteur des titres-services. Il propose d'inscrire ce point dans le cadre des discussions qui porteront sur une réforme globale du dispositif. **Brupartners** demande que ce courrier lui soit communiqué.

**Brupartners** précise enfin, à toutes fins utiles, que le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) de la Communauté française est actuellement en train de rédiger, avec le concours de la plupart des partenaires sociaux concernés, un profil métier et formation « aide-ménager/ère titres-services » parmi la grappe de métiers « aide à domicile », qui pourrait servir de base à la validation des compétences à destination des aide-ménagères.

## 2.3 Indexation du montant des remboursements

Partant du constat que l'article 2 du projet d'arrêté relatif à l'indexation des montants remboursés porte sur le coût salarial du travailleur, le coût du formateur interne mais n'aborde pas celui du formateur externe, **Brupartners** recommande que cette question soit traitée dans un cadre de discussion plus global qui aura lieu dans les prochains mois. En effet, il ressort du dernier rapport annuel d'évaluation du Fonds régional de formation titres-services (relatif à l'année de formation 2018) que près des ¾ des travailleurs titres-services formés cette année-là l'ont été via une formation externe<sup>1</sup>.

Dans ce cadre, **les organisations représentatives des travailleurs** souhaitent également mentionner la question des montants de remboursement des formations à distance en sachant qu'elles engendrent des coûts moindres que les formations présentiels.

Quant aux **organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand**, elles souhaitent également mentionner cette question mais considèrent que les formations à distance engendrent, à l'usage, des coûts moindres que les formations présentiels, et coûtent infiniment plus cher à développer.

---

<sup>1</sup> 4.610 sur un total de 6.232

## 2.4 Quant au nouveau rapport d'auto-évaluation : interrogation quant aux compétences de la région en la matière et rappel du principe Only Once

**Les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** remarquent qu'un « plan d'auto-évaluation » serait désormais requis par l'insertion d'un § 5 à l'article 9bis de l'arrêté lorsque l'entreprise agréée souhaite introduire un nouveau plan de formation. **Les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** s'interrogent sur les compétences dont dispose la Région lorsqu'elle demande à l'entreprise agréée les éléments énumérés au point 3°.

En effet, la formation des travailleurs titres-services demeure une compétence du fédéral, même après la 6<sup>e</sup> réforme de l'Etat. La Région de Bruxelles-Capitale n'a pas à demander à une entreprise agréée des informations (par ailleurs protégées par le GDPR) relatives à des travailleurs n'ayant pas remis de titres-services bruxellois. Le contrôle des formations données aux travailleurs demeure du ressort de l'inspection fédérale emploi, travail et concertation sociale.

Enfin, **les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** rappellent l'existence du principe « only once » et déplore qu'il soit à l'occasion de ce rapport d'auto-évaluation redemandé aux entreprises de réintroduire les informations relatives aux remboursements de formations reçus du Fonds bruxellois de formation titres-services, dont l'Administration dispose déjà par ailleurs.

## 3. Considérations spécifiques relatives à certains articles

### 3.1 Article 1<sup>er</sup>

Sans préjudice des considérations qui précèdent, qui plaident pour compléter les critères de reconnaissance des formations à distance, **Brupartners** propose de reformuler l'article premier du projet d'arrêté en ce qu'il concerne les heures durant lesquelles la formation doit avoir lieu afin qu'elles correspondent à ce qui se fait pour les formations en présentiel: « la formation est donnée exclusivement durant les heures de travail reprises au règlement de travail de l'employeur, (*plutôt que* « de 8h à 16h »), du lundi au vendredi, par un formateur donnant la formation via un moyen de communication permettant la compréhension et l'échange avec tous les travailleurs participants à la formation »

### 3.2 Articles 5, 7, 8 et 13

**Brupartners** comprend et encourage le raccourcissement du délai de la période d'introduction des dossiers de remboursement au 31 mars en lieu et place du 30 juin de l'année suivant la formation. **Brupartners** demande néanmoins que cette mesure n'entre en vigueur qu'au 30 mars 2022, afin d'éviter tout malentendu concernant la remise des dossiers de formation 2020.

### 3.3 Article 11, 4°

Sans préjudice des considérations qui précèdent, qui plaident pour la suppression ou à tout le moins la forte révision du rapport d'auto-évaluation dans le respect des compétences de chaque niveau de

pouvoir, **les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** proposent de reformuler l'article onze, quatrième du projet d'arrêté.

**Les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** souhaitent attirer l'attention sur le caractère spécifique du secteur des titres-services en pleine consolidation, et s'interroge dès lors sur la date à mentionner dans le 3° « *date de leur recrutement au sein de l'entreprise agréée* » ce qui n'est pas sans conséquence, puisque les travailleurs issus d'une reprise sont par exemple exclus de la règle bruxelloise des 60%.

### 3.4 Article 12

**Les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** indiquent que parmi les 5.486 formations agréées faisant partie du catalogue actuel de formations bruxellois, 4.875 l'ont été avant la 6<sup>e</sup> Réforme de l'Etat. Compte tenu du travail potentiellement très important de réanalyse de chaque dossier de demande de renouvellement d'approbation de ces formations tant pour l'Administration que pour la Commission Fonds de formation titres-services, **les organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes et des employeurs du secteur non-marchand** souhaitent que les termes « *décision de renouvellement* » soient remplacés par les termes « *demande de renouvellement* » et ce, tant dans le 2°) que le 3°) de l'article 10 quater de l'arrêté.

\*  
\*      \*