
AVIS

Avant-projet d'ordonnance modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité

Demandeur	Ministre Bernard Clerfayt
Demande reçue le	26 octobre 2022
Demande traitée par	Commission Economie - Emploi - Fiscalité - Finances
Avis émis par le Conseil d'Administration du	20 décembre 2022
Avis à ratifier par l'Assemblée plénière du	19 janvier 2023

Préambule

Le dispositif des titres-services a été transféré aux Régions dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat. Depuis le 1^{er} janvier 2015, ce dispositif des titres-services fait partie des compétences relevant de la politique de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le Gouvernement s'est engagé, dans la Déclaration de politique générale commune, à pérenniser la politique des titres-services « *dans un cadre budgétaire maîtrisé, en améliorant la formation et la qualité des conditions de travail des travailleurs du secteur, notamment en revendiquant auprès du Gouvernement fédéral des conditions de carrière réduite vu la pénibilité du travail* »¹.

Cette ambition est également reprise dans la Stratégie Go4Brussels 2030. Inscrit dans l'objectif 2.2 « Garantir l'accès à un emploi stable et durable pour tous », le chantier 2.2.6 vise à « pérenniser le secteur des titres-services ». Ce chantier doit être mené en priorité partagée avec Brupartners.

Afin de débiter les travaux relatifs à ce chantier mené en priorité partagée, Brupartners a reçu en janvier 2022 une note du Cabinet du Ministre de l'Emploi à propos des orientations proposées pour la pérennisation du dispositif des titres-services en vue de structurer les échanges.

Cette note d'orientations mettait en lumière deux grands axes de travail dévolus à la pérennisation de la politique des titres-services qui doivent permettre de répondre aux enjeux-clés du secteur, à savoir :

- **L'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères** (encadrement et gestion managériale, soutien à la formation, amélioration des fins de carrière pour les aide-ménagères de plus de 55 ans...);
- **Une meilleure maîtrise du volet budgétaire pour assurer la continuité du dispositif.**

Un rapport d'évaluation du dispositif des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2020 a été publié et présenté par IDEA Consult aux membres de Brupartners. Le Cabinet du Ministre de l'Emploi a également eu l'occasion de présenter sa note d'orientations. Sur cette base, un groupe de travail a été constitué et un ensemble de réunions de concertation ont été organisées.

Ces réunions ont donné lieu à la rédaction d'une Contribution² adoptée le 17 juin 2022 dans laquelle Brupartners émet plusieurs considérations d'ordre général, dont la nécessité d'/de :

- Adopter une vision à long terme et chiffrée du mécanisme des titres-services ;
- Se concerter avec les autres Régions et l'autorité fédérale dans le cadre d'une conférence interministérielle afin d'établir un système cohérent en ce qui concerne, entre autres, le nombre de jours de formation obligatoires, la question de la qualification de métier lourd pour les activités d'aide-ménagère ou encore la mise en place d'un compte individuel de formation ;
- Combiner adéquatement la maîtrise du volet budgétaire, l'amélioration des conditions de travail, la qualité de l'emploi des aide-ménagères et le bon fonctionnement des structures agréées.

¹ Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune, législature 2019-2024, p. 25.

² [C-2022-009-BRUPARTNERS](#).

La Contribution énonce également un ensemble de considérations plus spécifiques centrées sur l'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères. Ainsi Brupartners a formulé une série de recommandations relatives à l'encadrement des aide-ménagères (organisation d'entretiens individuels et collectifs, existence d'un point de contact au sein de l'entreprise et communication claire, transparente et systématique de l'employeur aux aide-ménagères sur leurs droits et obligations), à la formation des aide-ménagères (instauration d'un parcours de formation pour les nouvelles travailleuses et nouveaux travailleurs, imposition d'un minimum d'heures de formation pour les aide-ménagères et développement d'un système d'enregistrement des heures de formation), à la gestion des relations entre l'entreprise, l'aide-ménagère et l'utilisateur, à l'importance de mieux collaborer avec l'Autorité fédérale et les autres Régions (en initiant, par exemple, une conférence interministérielle) et à l'aménagement des fins de carrière des aide-ménagères.

Finalement, la Contribution s'attarde sur le volet budgétaire du dispositif des titres-services sur lequel le Ministre de l'Emploi souhaite avoir une meilleure maîtrise. Brupartners a salué à cet égard l'idée d'augmenter la valeur faciale du titre-service pour autant que cette augmentation se fasse au bénéfice de tous les travailleurs et travailleuses du secteur et en vue de la réalisation de l'objectif de « création d'emplois durables et qualitatifs ». Brupartners s'est également prononcé sur l'instauration d'une tarification croissante en fonction de la consommation des titres-services, sur la suppression du mécanisme d'indexation complémentaire ainsi que sur l'encadrement des frais complémentaires.

À la suite de la remise de cette Contribution, le Ministre de l'Emploi a rédigé un avant-projet d'ordonnance visant à modifier la loi du 21 juillet 2001. Cet avant-projet est soumis à l'avis de Brupartners. Au vu des consultations ayant déjà eu lieu, le présent avis est rendu au regard des remarques déjà formulées préalablement dans la Contribution.

Avis

1. Considérations générales

Brupartners constate, bien que l'avant-projet d'ordonnance reprenne la plupart des principes et considérations contenus dans sa Contribution adoptée le 17 juin 2022, que la réforme proposée est à ce stade, sur base des éléments qui lui ont été soumis et présentés, insuffisante pour, au-delà des obligations de base des employeurs, répondre au double objectif visé par le Gouvernement, soit l'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères, d'une part, et la maîtrise du volet budgétaire du dispositif des titres-services tant pour la Région que pour les entreprises agréées que pour les aide-ménagères, d'autre part.

Constatant que de nombreuses mesures contenues dans l'avant-projet d'ordonnance doivent encore être précisées dans des arrêtés d'exécution, **Brupartners** demande à être consulté et associé à la mise en œuvre de ceux-ci.

1.1 Le risque d'une réforme à deux vitesses

En effet, **Brupartners** craint une réforme « à deux vitesses » caractérisée par :

- 1) L'augmentation de la valeur faciale du titre-service dès le 1^{er} janvier 2023 de 9 à 10 euros (jusque 300 titres-services) et de 10 à 12 euros pour les plus gros utilisateurs (entre 301 et 500 titres-services) ainsi que l'indexation automatique de ces montants à partir du

1^{er} septembre 2024, qui permettra au Gouvernement d'assurer une économie budgétaire de plus de 15 millions d'euros tout en ne prévoyant, dans un second temps, qu'un budget de 5 millions d'euros pour améliorer les conditions de travail des aide-ménagères ;

- 2) Dans un second temps et, sans aucune certitude que cette réforme aboutisse avant la fin de la législature³, l'adoption de l'ordonnance et de ses arrêtés d'exécution portant sur le volet qualitatif et l'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères.

Brupartners rappelle les éléments mis en avant dans sa Contribution concernant l'augmentation de la valeur faciale du titre-service et la réinjection des recettes générées par cette augmentation dans des dispositifs visant à améliorer les conditions de travail des aide-ménagères :

*« **Brupartners** estime que l'augmentation de la valeur faciale du titre-service (...) doit bénéficier à l'ensemble des travailleurs, et pas uniquement aux travailleurs âgés. À ce titre, il insiste sur la nécessité de revaloriser le barème salarial et les conditions de travail des aide-ménagères. Pour ce faire, la Région bruxelloise devra travailler en étroite collaboration avec l'Etat fédéral.*

*Par ailleurs, **Brupartners** considère qu'il ne faudrait pas que l'augmentation de la valeur du titre permette à la Région bruxelloise de faire des économies sans contribuer à l'amélioration des conditions de travail de toutes les aide-ménagères.*

(...)

***Brupartners** ne peut accepter le mécanisme de rattrapage de l'indexation envisagé par le Ministre et les économies proposées de 10 à 15 millions compte tenu des ressources supplémentaires nécessaires au secteur pour investir dans le pouvoir d'achat et contribuer à l'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères. » (pp. 11-12).*

Force est de constater que le Gouvernement n'a pas pris en compte ces considérations. Dès lors, **Brupartners** continue de plaider pour que des moyens supplémentaires soient dégagés pour l'amélioration des conditions de travail et de bien-être des aide-ménagères et l'amélioration du pouvoir d'achat des aide-ménagères afin de garantir l'attractivité du secteur. De plus, **Brupartners** souhaite obtenir de fermes garanties par rapport au fait que les subsides actuels de la Région (actuellement 18,12 euros/chèque) ne diminuent pas en termes nominaux. Le secteur a besoin de ces subsides pour garantir des emplois de qualité.

Par ailleurs, **Brupartners** regrette qu'aucune contrepartie structurelle à la maîtrise budgétaire réalisée par le Gouvernement ne soit prévue pour le secteur. Ainsi, les utilisateurs devront payer plus chers leurs titres-services, mais ni les aide-ménagères, ni les entreprises ne bénéficieront d'une revalorisation financière (à l'exception des entreprises qui ne demandaient pas l'indexation complémentaire du remboursement des titres-services, qui sera supprimée le 1^{er} janvier 2023).

À cet égard, **Brupartners** demande que le principe de l'indexation complémentaire soit garanti pour les titres-services prestés au cours de l'année 2022.

En outre, **Brupartners** regrette que la valeur d'échange des titres-services qui est retenue par le Gouvernement soit celle de l'achat du titre-service et non celle de la date de prestation effective. Cette constatation implique que les entreprises doivent continuer de supporter elles-mêmes le coût de

³ Lors de sa présentation à Brupartners de l'avant-projet d'ordonnance modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, le Gouvernement a indiqué que l'ordonnance et ses arrêtés d'exécution pourraient, au mieux, entrer en vigueur dans le courant du mois de septembre 2023.

l'inflation entre le moment de l'achat et le moment de la prestation effective puisque le salaire de l'aide-ménagère, lui, est indexé. En comparaison, la Région flamande a annoncé que la date de prestation effective sera retenue à partir de 2025. En Région wallonne, l'idée de retenir la date de remboursement a été évoquée afin de permettre d'avoir une date certaine pour les titres papiers.

Brupartners remarque finalement que les utilisateurs des titres-services représentent un ensemble hétérogène comprenant notamment des publics fragilisés disposant de besoins spécifiques. Il s'agit notamment des personnes de plus de 65 ans fragilisées ou en situation de dépendance. En dehors du système des titres-services, il importe que ces personnes trouvent dans les politiques sociales d'aide et de soins à domicile une réponse satisfaisante à leur situation de dépendance.

1.2 Moyens insuffisants pour garantir l'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères et la pérennité du secteur

Brupartners attire l'attention du Gouvernement sur le fait que l'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères et la pérennité du secteur des titres-services nécessitent l'allocation de moyens financiers suffisants. Or, l'enveloppe fermée annuelle de 5 millions d'euros mentionnée par le Gouvernement apparaît à **Brupartners** comme nettement insuffisante pour satisfaire aux besoins du secteur, surtout compte tenu de l'économie budgétaire de 15 millions d'euros que le Gouvernement prévoit de réaliser grâce à l'augmentation de la valeur faciale du titre-service.

De plus, **Brupartners** demande au Gouvernement de garantir structurellement le montant de 5 millions d'euros annuels prévus pour assurer la pérennité du secteur.

Brupartners note que le Gouvernement prévoit de répartir ce montant de 5 millions d'euros de la façon suivante (sachant qu'il existe 507 entreprises actives et 27.617 aide-ménagères actives à Bruxelles)⁴ :

- Augmentation du montant du fonds de formation de 100.000 euros ;
- Création d'une subvention d'encadrement pour un montant total de 1.700.000 euros ;
- Allocation d'un montant annuel supplémentaire de 3.000.000 euros réservé au soutien des aide-ménagères de plus de 50 ans (via le tutorat ou via des mécanismes concertés avec le Fédéral et les autres Régions) ;
- Allocation d'un montant annuel de 200.000 euros consacré aux processus de contrôles et de leur amélioration dans la détection des fraudes. **Brupartners** relève à cet égard que ce montant n'est pas suffisant et rappelle la remarque de l'avis de l'Inspection des Finances du 14 octobre 2022 concernant cette question⁵.

En matière de formation, **Brupartners** rappelle que toutes les aide-ménagères et toutes les entreprises doivent être traitées de la même manière quelle que soit la commission paritaire dont elles ressortent.

⁴ Évaluation du dispositif des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2021, Rapport final | 11 octobre 2022 – À la demande du Service public régional de Bruxelles, Bruxelles Economie et Emploi, Service Emploi – Idea Consult, p. 17 et p. 29.

⁵ Remarque 5 : « La charge de travail supplémentaire pour l'Administration découlant de la réforme est évaluée à 4 ETP (1 niv. A et 3 niv. B). Le dossier ne renseigne pas la manière dont cette charge de travail a été calculée et ni celle de son coût ».

Brupartners constate que le Gouvernement mentionne un salaire/horaire de 25 euros brut par heure pour les aide-ménagères plus âgé(e)s dans le cadre d'un tutorat ou de visites au domicile des utilisateurs. **Brupartners** s'interroge sur la façon dont le Gouvernement a calculé ce salaire/horaire. Ce salaire/horaire prend-il notamment également en compte les cotisations patronales et/ou les frais de déplacement ?

Finalement, **Brupartners** note que l'Inspection des Finances a souligné, dans ses avis du 5 juillet 2022 et du 14 octobre 2022, que le Gouvernement, dans le dossier soumis à son avis, n'aborde pas le risque d'une augmentation du « travail au noir » et de ses conséquences qu'induit la proposition de décision tout comme il n'indique pas la mesure dans laquelle le coût de la réforme sera couvert par les nouvelles recettes issues de l'augmentation du prix des titres-services à charge des utilisateurs. **Brupartners** appelle donc le Gouvernement à chiffrer précisément toutes les mesures proposées et d'élaborer un calendrier précis de l'application de celles-ci. **Brupartners** considère par ailleurs qu'il n'est pas pertinent de prendre en considération l'estimation du produit des futures amendes administratives imposées aux entreprises et prévues par la réforme dans le calcul des recettes, comme l'a souligné l'Administration ainsi que l'Inspection des Finances dans son avis du 14 octobre 2022.

Dans le même ordre d'idées, **Brupartners** demande que cette réforme puisse être évaluée et ajustée sur la base de cette évaluation. Il est en effet important d'évaluer les impacts de la réforme à l'aune des deux objectifs poursuivis pour s'assurer qu'ils soient atteints ou peuvent être atteints à terme. **Brupartners** considère qu'il faut nécessairement prévoir un délai pour cette évaluation après la mise en œuvre de la réforme.

1.3 Conditionnalité du subsidy, transparence et contrôle des entreprises agréées

Brupartners souhaite rappeler deux éléments mentionnés dans sa Contribution qui n'ont pas été retenus par le Gouvernement en ce qui concerne le financement du secteur des titres-services :

*« **Brupartners** estime qu'il faudrait moduler le système de reconnaissance et de subvention de manière à ce que ces améliorations soient suivies et surveillées. **Brupartners** propose qu'une subvention fractionnée soit utilisée : d'une part, un financement de base qui, comme dans le système actuel, est lié au nombre de titres-services ; d'autre part, un financement supplémentaire lié à un certain nombre de critères de qualité. Toute personne qui, après contrôle, réalise les critères qualitatifs en matière d'encadrement, de formation, de mesures de fin de carrière, etc., peut alors bénéficier de la partie supplémentaire des subsides. **Brupartners** demande, à tout le moins, que le système de financement soit adapté pour mieux garantir la réalisation de l'objectif de « création d'emplois durables et qualitatifs ».*

(...)

***Brupartners** propose donc qu'une partie des subventions soit conditionnée à des mesures d'amélioration des conditions de travail et de la qualité de l'emploi des aide-ménagères. Ainsi les entreprises recevraient une subvention de base, liée au nombre de titres-services et indexée à 100%, ainsi qu'une subvention complémentaire, liée à un certain nombre d'exigences de qualité. Dans un secteur subsidié à 70% par de l'argent public, **Brupartners** insiste également pour que la transparence de l'utilisation des fonds publics soit garantie. » (pp. 11 et 13).*

Par ailleurs, comme indiqué dans sa Contribution, « **Brupartners** note bien que l'objectif de la réforme n'est pas de récompenser les entreprises qui ne font que respecter les conditions d'agrément, le droit du travail et les obligations légales qui découlent de normes fédérales ».

Les organisations représentatives des employeurs indiquent néanmoins que la valeur d'échange minimale des titres-services doit permettre aux entreprises agréées d'assumer leurs obligations tant vis-à-vis de leurs travailleurs que des instances régionales ou fédérale.

Dans un secteur où les entreprises sont subventionnées à près de 70% par la Région, il est impératif que les entreprises fassent preuve de transparence quant à l'utilisation des subsides et des revenus générés par ces activités. **Les organisations représentatives des travailleurs** proposent dès lors que la Région fournisse un cadre clair via lequel les entreprises rendent notamment compte des ressources qu'elles dégagent pour améliorer la qualité des emplois (encadrement et accompagnement social, formation, développement d'une politique de bien-être et de prévention, etc.). La Région doit également garantir l'effectivité du contrôle du respect de ce cadre par l'ensemble des entreprises.

2. Considérations particulières

Brupartners souhaite, en sus de ses remarques sur l'aspect budgétaire de la réforme, émettre un certain nombre de considérations particulières relatives aux notions et à certaines précisions, à l'encadrement des aide-ménagères, à leur formation, à la gestion de la relation triangulaire (entreprise – aide-ménagères – client), au régime/horaire des aide-ménagères et à l'aménagement de leurs fins de carrière, à l'encadrement des frais complémentaires ainsi qu'aux contrôles et aux sanctions des entreprises.

2.1 Notions et précisions

Brupartners demande que le terme « famille » inscrit à l'article 3bis de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et repris dans l'avant-projet d'ordonnance (art. 5) soit correctement défini afin qu'il ne puisse être confondu avec l'idée de « ménage ». **Brupartners** suggère comme alternative, s'il s'agit de la volonté du Gouvernement, de simplement supprimer ce terme « famille » pour le remplacer par le terme « ménage ». En effet, l'article 3 de la loi conjugue depuis toujours la notion de famille et celle de résidence.

De manière générale, **Brupartners** appelle le Gouvernement à développer davantage les éléments repris dans le texte de l'avant-projet d'ordonnance en faveur de la soutenabilité de la profession d'aide-ménagère et de l'amélioration de leurs conditions de travail ainsi qu'à y apporter plus de précisions.

2.2 Encadrement des aide-ménagères

Dans la note au Gouvernement, il est précisé que « l'entreprise agréée devra assurer un encadrement spécifique permettant d'assurer les missions et les tâches d'accompagnement des aide-ménagères. Les arrêtés d'exécution discutés en priorité partagée permettront de définir les modalités et conditions de

cet encadrement, notamment en termes de personnel, pour lequel les entreprises recevront un soutien financier »⁶.

Les organisations représentatives des travailleurs estiment ici important de faire la distinction entre encadrement et accompagnement social des aides ménagères.

Concernant l'encadrement des aide-ménagères, **les organisations représentatives des travailleurs** rappellent que la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail impose certaines obligations à charge des employeurs⁷.

Les organisations représentatives des travailleurs considèrent que l'encadrement fait partie de la politique des ressources humaines normale de chaque entreprise et qu'elle ne nécessite dès lors pas de subvention supplémentaire en dehors de la subvention de base des entreprises liée au respect des conditions d'agrément.

Afin de garantir un encadrement qualitatif des aides ménagères, **les organisations représentatives des travailleurs** considèrent en effet nécessaire de conditionner une partie de la subvention de base au respect de normes d'encadrement (entretiens individuels et collectifs, visite au domicile du client...)

Les organisations représentatives des travailleurs rappellent qu'il est en plus nécessaire et important, vu le profil spécifique des travailleuses, de fixer un budget spécifique et complémentaire pour la mise en place d'un accompagnement social de qualité des aide-ménagères (qui viendrait en sus de ce qui est prévu pour l'encadrement). Le budget de 1.700.000 euros, auquel on fait référence, peut être un début pour réaliser cet accompagnement social. Il est évident que la subvention relative aux frais d'encadrement (dont il est question à l'article 10 de l'avant-projet d'ordonnance) estimée à 1.700.000 euros dans la note aux membres du Gouvernement, n'est en soi pas suffisante pour couvrir les frais liés à cet accompagnement social. Dans tous les cas, **les organisations représentatives des travailleurs** soulignent qu'il est nécessaire de prévoir un budget plus important pour concrétiser cet accompagnement social pour toutes les entreprises.

Les arrêtés d'exécution discutés en priorité partagée devront permettre d'en définir les modalités et conditions.

Selon **les organisations représentatives des travailleurs**, il conviendra donc :

- D'établir clairement l'objectif de l'encadrement et de l'accompagnement social ;
- De définir précisément le profil du personnel d'encadrement et du personnel d'accompagnement social ;
- De déterminer les tâches confiées à ce personnel d'encadrement et d'accompagnement social ;
- D'instaurer une norme d'encadrement et d'accompagnement social.

Pour **les organisations représentatives des travailleurs**, la norme d'encadrement des aide-ménagères doit être axée sur le seul objectif d'amélioration des conditions de travail et du bien-être de celles-ci ; il ne peut en aucun cas poursuivre des objectifs managériaux de gestion et de contrôle des dites aide-ménagères. L'encadrement ne peut donc donner lieu à des sanctions dans le chef de ces dernières.

⁶ Note aux membres du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relative à la réforme des titres-services, p. 4.

⁷ Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, (M.B., 22 août 1978).

Dans cet objectif, **les organisations représentatives des travailleurs** demandent que les personnes chargées de cet encadrement aient un profil social et non managérial.

Concernant les normes d'encadrement actuelles, **les organisations représentatives des travailleurs** soulignent que les chiffres des rapports réalisés par IDEA Consult se basent sur l'ensemble du personnel et cadres d'une entreprise pour établir la moyenne du personnel d'encadrement. Pour **les organisations représentatives des travailleurs**, le personnel encadrant qui doit être pris en compte pour établir cette moyenne doit se limiter au personnel bénéficiant des qualifications requises.

Les organisations représentatives des employeurs confirment que l'encadrement des aide-ménagères relève de la politique des ressources humaines de chaque entreprise. Chacune d'elle a développé au fil des années son propre système d'encadrement, et ceci, qu'elle soit ou non agréée en tant qu'entreprise d'insertion, afin de répondre aux besoins de son personnel, de ses activités et de la faisabilité financière que cela représente. Elles attirent néanmoins l'attention sur l'évolution sociologique dans le secteur, qui compte désormais beaucoup plus de personnes éloignées de l'emploi que par le passé.

Les organisations représentatives des employeurs ne peuvent que regretter qu'en parallèle, la valeur réelle d'échange ait décliné du fait de sa non-indexation complète pendant des années. Si le montant de l'intervention étatique avait été totalement indexé depuis l'origine du dispositif (en 2004), la part régionale dans la valeur d'échange serait désormais de 23,17 euros.

Dans cette hypothèse, la valeur d'échange du titre service (intervention régionale + prix du titre-service payé par le client) serait d'une trentaine d'euros, ce qui aurait permis un encadrement supérieur, qu'il soit social ou non. Le budget d'1,7 million proposé dans la présente réforme pour l'encadrement des aide-ménagères représente un montant annuel de 61,56 euros par aide-ménagère semble par comparaison fort léger.

Les organisations représentatives des employeurs rappellent néanmoins que si l'encadrement doit être personnalisé, il doit répondre à un besoin. L'encadrement proposé reflète la culture de chaque entreprise, différente par essence, qui vise à répondre à des demandes différentes des aide-ménagères, au-delà des grands principes consacrés par la loi de 1978. De plus, toutes les aide-ménagères ne sont pas demandeuses d'une telle intervention de leur employeur dans leur activité, voire même dans leur vie privée.

Pour **les organisations représentatives des travailleurs**, comme le confirme d'ailleurs le dernier rapport d'IDEA Consult, l'encadrement et l'accompagnement des aide-ménagères est essentiel. Les organisations représentatives des travailleurs signalent enfin qu'elles ne sont aucunement demandeuses d'une intervention des employeurs dans la vie privée des aide-ménagères. Le cadre prévu par le gouvernement pour déterminer les conditions de cet encadrement doit justement permettre d'éviter toute intrusion dans la vie privée des aides ménagères.

Brupartners considère que les entretiens individuels et collectifs ainsi que les visites au domicile des utilisateurs devraient en principe faire partie des tâches menées par ce personnel d'encadrement. **Brupartners** n'exclut toutefois pas l'idée de confier la visite préalable au domicile des nouveaux utilisateurs aux aide-ménagères de plus de 50 ans. Cette nouvelle mission confiée aux aide-ménagères de plus de 50 ans doit cependant être basée sur des critères d'analyse objectifs afin d'encadrer précisément les travailleuses concernées.

Brupartners relève que la note au Gouvernement mentionne la volonté du Gouvernement « de prévoir un budget d'1,5 millions d'euros à répartir entre les entreprises en fonction du nombre de titres remis par l'entreprise en année N-1 »⁸. **Brupartners** relève que la note au Gouvernement mentionne ce montant de 1.500.000 euros à la page 4 de la note au Gouvernement alors qu'il est question d'un montant de 1.700.000 euros à la page 8 de cette même note.

Les organisations représentatives des travailleurs ne sont pas en faveur de l'idée d'établir une clé de répartition des subventions en fonction du nombre de titres-services perçus par entreprise. **Les organisations représentatives des travailleurs** soutiennent l'idée d'imposer des standards de qualité (critères qualitatifs) auxquels doivent se conformer les entreprises pour avoir droit aux dites subventions.

Les organisations représentatives des employeurs sont pour leur part favorables au maintien de cette clé de répartition, déjà connue des entreprises puisque déjà utilisée pour la répartition des budgets des fonds de formation régionaux.

2.2.1. Organisation régulière et minimale d'entretiens individuels et de réunions d'équipe

Les organisations représentatives des travailleurs considèrent que l'obligation prévue par le texte de l'avant-projet d'ordonnance (article 3, 3°, h.), à charge des entreprises, d'organiser annuellement au minimum un entretien individuel et deux entretiens collectifs n'est pas suffisante. **Ces organisations** suggèrent de prévoir 2 entretiens individuels et 5 entretiens collectifs.

Les organisations représentatives des travailleurs rappellent que ces entretiens individuels ne doivent en aucun cas poursuivre des objectifs managériaux de gestion et de contrôle des dites aide-ménagères (contrôle des absences, des maladies...). Ils doivent permettre d'envisager un parcours de carrière et de formation pour les aide-ménagères en lien avec les objectifs de la présente réforme.

Les organisations représentatives des employeurs valident la nécessité d'un entretien individuel annuel, mais elles s'interrogent sur le concept d'« entretien collectif », l'exigence de le tenir en présentiel et pour l'ensemble du personnel en une seule fois, sans autre assouplissement ou considérations de coûts⁹ ou de modalités pratiques etc. Elles indiquent que des contacts ont lieu tout au long de l'année, selon les besoins et les nécessités de chacun.

Elles s'inquiètent d'un retour d'une vision patriarcale des choses, où l'employeur se doit de résoudre l'ensemble des soucis que pouvait rencontrer son travailleur.

2.2.2. Existence d'un point de contact au sein des entreprises

Le texte de l'avant-projet d'ordonnance dispose que « l'entreprise agréée communique à tous ses travailleurs en titres-services les coordonnées de la personne à contacter en cas de problème rencontré sur le lieu de travail, au cours de la journée de travail, ou sur le chemin du travail » et que « cette personne de contact doit être joignable durant toute la plage horaire de travail des travailleurs » (article 3, 3°, i.)

Brupartners considère à ce sujet qu'il importe de se nourrir des bonnes pratiques déjà en vigueur dans le secteur pour les généraliser afin que ce point de contact permette de garantir une assistance de première ligne.

⁸ Note aux membres du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relative à la réforme des titres-services, p. 4.

⁹ Il est plus cher de louer une salle pour 5.000 aide-ménagères que 5 salles pour 1.000 aide-ménagères.

En outre, **Brupartners** estime que ce point de contact ne peut correspondre à une seule personne, surtout dans les grandes structures. **Brupartners** considère qu'il doit s'agir d'un canal accessible en cas d'urgence. Les personnes qui s'occupent du point de contact doivent être mandatées par l'entreprise afin de répondre adéquatement aux problèmes présentés.

Les organisations représentatives des employeurs soulignent finalement la difficulté des entreprises de calculer le temps de déplacement des aide-ménagères pour assurer la disponibilité du point de contact « sur le chemin du travail » des aide-ménagères. **Les organisations représentatives des employeurs** rappellent qu'au niveau sectoriel, les interlocuteurs sociaux se sont engagés à ce qu'il existe, dès le début 2023, dans toutes les entreprises, un numéro d'urgence durant les heures de service.

Par contre, **les organisations représentatives des travailleurs** soulignent qu'il est important que le point de contact soit aussi disponible sur le chemin du travail des aide-ménagères.

2.2.3. Guide des bonnes pratiques

Le texte de l'avant-projet d'ordonnance impose également aux entreprises agréées de transmettre « à l'ensemble de ses travailleurs en titres-services, au plus tard lors de leur entrée en fonction, et chaque année lors des entretiens collectifs, les documents et informations déterminés par le Gouvernement relatifs aux bonnes pratiques de travail, au bien-être au travail, aux risques du métier, à l'ergonomie et à la formation » (article 3, 3°, k.)

Brupartners demande d'être consulté sur le contenu de ce « *guide des bonnes pratiques* ».

Brupartners rappelle que l'objectif ne doit pas être de multiplier les guides mais de s'appuyer sur le résultat de la concertation au niveau sectoriel sur l'instauration d'un guide de bonnes pratiques.

Dans un souci de cohérence, **Brupartners** demande que ce texte soit développé en collaboration avec les différentes autorités compétentes pour ces matières.

2.3 Formation des aide-ménagères

2.3.1. Instauration d'un parcours de formation obligatoire lors de l'entrée en fonction

Brupartners salue la prise en compte du Gouvernement de sa demande de prévoir un parcours de formation obligatoire pour tout nouveau travailleur qui entre en fonction dans le secteur des titres-services.

Brupartners considère néanmoins que le seuil minimum de 2 heures de formation en ergonomie pour ce « *parcours nouvel entrant* » est loin d'être suffisant compte tenu des problématiques musculosquelettiques importantes dans ce secteur.

Brupartners réitère sa demande par rapport au(x) mécanisme(s) qui est/sont envisagé(s) pour les aide-ménagères qui ne parlent ni français ni néerlandais. **Brupartners** estime qu'il faut être attentif à cette réalité du secteur et plus particulièrement à cette réalité bruxelloise et prévoir des formations accessibles à tous (cours d'alphabétisation, cours de langues, cours d'initiation au numérique, ...).

2.3.2. Mise en place d'un système de tutorat entre aide-ménagères

Brupartners rappelle ses considérations relatives à la mise en place d'un système de tutorat entre aide-ménagères.

Brupartners réitère ses questions concernant le salaire/horaire élevé de 25 euros brut par heure prévu par le Gouvernement pour les aide-ménagères plus âgé(e)s dans le cadre d'un tutorat ou de visites au domicile des utilisateurs (cfr. point 1.2.).

Brupartners s'interroge aussi sur la manière dont les activités de tutorat et de visites au domicile des utilisateurs pourront s'articuler avec un contrat de travail d'aide-ménagère. **Brupartners** estime que ce sujet pourrait être discuté lors de la conférence interministérielle.

2.3.3. Imposition d'un minimum d'heures de formation pour chaque aide-ménagère

Les organisations représentatives des travailleurs estiment que le chiffre de 10 heures de formation par an par ETP repris dans le texte de l'avant-projet d'ordonnance n'est pas suffisant, notamment au regard de la législation fédérale.

Les organisations représentatives des employeurs regrettent pour leur part le manque de cohérence entre les divers niveaux de pouvoir, puisque les commissions paritaires et les différentes Régions optent chacune pour un nombre différent.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le législateur fédéral impose de tendre vers un objectif interprofessionnel de 5 jours de formation en moyenne par an, par équivalent temps plein¹⁰. Le législateur fédéral a d'ailleurs traduit cet objectif dans son deal pour l'emploi en établissant que chaque travailleur dispose d'un droit individuel à la formation qui comporte, à partir du 1^{er} janvier 2024, 5 jours de formation par an pour un travailleur occupé à temps plein¹¹. Ce droit individuel à la formation peut être concrétisé par une convention collective de travail rendue obligatoire par arrêté royal. Les interlocuteurs sociaux sectoriels peuvent, par convention collective de travail rendue obligatoire, modifier le nombre de jours de formation, sans que celui-ci ne puisse être inférieur à deux et sans la possibilité de réduire le nombre de jours dans la trajectoire de croissance.

Brupartners rappelle par exemple que la notion d'Equivalent Temps Plein fait toujours l'objet de discussions dans le cas où le travailleur reçoit des titres émis dans plusieurs Régions ou dans le cas des travailleurs malades de longue durée ou en reprise partielle de travail pour raisons médicales. Il conviendrait également de réfléchir à la déclinaison de la mesure pour les travailleurs à temps partiel qui constituent la quasi-totalité des travailleurs du secteur. Pour ces raisons, **les organisations représentatives des travailleurs** estiment préférable que la Région de Bruxelles-Capitale s'aligne sur les obligations imposées par l'autorité fédérale.

Les organisations représentatives des travailleurs considèrent que l'obligation à charge des entreprises agréées de « faire offre » annuellement de dix heures de formation à chaque travailleur ETP n'est pas suffisante.

Les organisations représentatives des employeurs demandent de prévoir un mécanisme similaire de ce qui est prévu en Région wallonne, à savoir :

« L'heure de formation est réputée offerte lorsqu'un cas de force majeure, qui n'est pas dû à la faute de l'entreprise agréée, empêche le travailleur de participer à une formation préalablement organisée pour lui par l'entreprise. Peut être considéré comme cas de force majeure l'absence du travailleur à la formation due à une incapacité de travail ou à un congé pour raisons impérieuses. Les heures de formation sont réputées offertes lorsque l'exécution du contrat de travail du travailleur est suspendue

¹⁰ [Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable](#), art. 11 à 16 (M.B., 15 mars 2017).

¹¹ [Loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail](#), art. 52 (M.B., 10 novembre 2022).

pour une durée supérieure à cent jours calendrier sur l'année »¹². En effet, l'expérience du terrain montre qu'il est parfois très difficile de motiver les aide-ménagères à participer à des formations. L'étude réalisée par IDEA Consult en 2017 et consacrée à la qualité d'emploi des aide-ménagères bruxelloises expose à cet égard que malgré le besoin de formation important, « d'après les permanents syndicaux interrogés, l'absentéisme aux formations est cependant un problème dans le secteur »¹³.

Pour **les organisations représentatives des travailleurs**, il importe de veiller à ce que l'employeur applique concrètement cette obligation de formation dans l'entreprise (comme pour l'application du Règlement travail en entreprise).

Les organisations représentatives des travailleurs se demandent enfin quelles sont les sanctions prévues par le Gouvernement en cas de situation de fraude à la formation (article 10 de l'avant-projet d'ordonnance).

2.4 Gestion de la relation triangulaire (entreprise – aide-ménagère – client)

Brupartners accueille positivement les différents mécanismes de protection des aide-ménagères contre les comportements indécents et non souhaités qui se retrouvent dans l'avant-projet d'ordonnance.

L'article 5 du texte de l'avant-projet d'ordonnance prévoit un mécanisme d'exclusion des utilisateurs en cas de fraude mais aussi en cas de violence ou d'harcèlement envers les aide-ménagères.

Brupartners salue l'instauration d'un tel mécanisme. **Brupartners** se demande néanmoins ce qu'il en est de la déductibilité fiscale indûment acquise par les clients indécents. **Brupartners** considère qu'elle ne peut leur rester acquise.

Brupartners considère toutefois qu'il est disproportionné d'interdire d'office aux membres du ménage de quelqu'un qui s'est vu interdire le recours aux titres-services pour des activités situés en dehors du domicile. **Brupartners** estime qu'il revient à l'instance chargée de prendre la décision au cas par cas en fonction des activités titres-services offertes.

L'article 7 du texte de l'avant-projet d'ordonnance introduit la possibilité pour le Gouvernement d'établir « une Charte de bonne conduite à l'attention des utilisateurs en titres-services, ainsi que les dispositions obligatoires devant y figurer ».

Brupartners salue l'idée d'établir une Charte de bonne conduite et considère que le Gouvernement ne doit pas seulement avoir la possibilité de rédiger une telle Charte mais bien l'obligation de le faire. **Brupartners** insiste en outre sur la nécessité que la signature et le respect de cette Charte soit contrôlée par l'entreprise émettrice et la Région.

Enfin, l'article 9 de l'avant-projet d'ordonnance impose la conclusion d'une convention entre l'entreprise et l'utilisateur pour les activités au domicile de l'utilisateur.

¹² [Arrêté du Gouvernement wallon du 9 novembre 2022 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services et l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation des titres-services](#), art. 3, §3 (M.B., 22 novembre 2022).

¹³ [Evaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale, Rapport final | Octobre 2018](#) établi à la demande du Service public régional de Bruxelles, Bruxelles Economie et Emploi, Idea Consult, p. 82.

Le contenu minimal de cette convention sera déterminé par le Gouvernement et prévoira notamment une section relative à la description du domicile en termes de nombre de pièces et le type de prestations souhaitées. Et pour les nouveaux utilisateurs, avant ou lors de la première prestation, l'entreprise devra également effectuer un accompagnement du travailleur afin de veiller au bien-être du travailleur, notamment en matière de charge de travail ou d'équipement mis à disposition.

Les organisations représentatives des employeurs s'interrogent néanmoins sur la compétence de la Région pour déterminer le contenu minimal d'un contrat commercial entre une entreprise et son client. Elles indiquent que cet été encore, le SPF Economie a publié une mise à jour de ses guidelines relatives à ce contrat commercial, ce qui manifeste clairement le maintien de sa compétence en la matière.

Les organisations représentatives des travailleurs saluent l'introduction d'une telle obligation et l'introduction de cette convention minimale. Elles appellent d'ailleurs en définir un contenu clair et lisible via la concertation sociale sur les arrêtés d'exécution.

Elles proposent déjà d'ajouter à cette convention les éléments suivants :

- Le volume de travail demandé ;
- Les dispositions concernant les absences et les périodes de congé du client et de l'aide-ménagère ;
- L'interdiction de fumer lorsque l'aide-ménagère est au travail ;
- Les accords concernant les animaux domestiques.

2.5 Régime/horaire des aide-ménagères et aménagement des fins de carrière pour les aide-ménagères de plus de 50 ans

Depuis l'origine du dispositif, **Brupartners** souligne qu'il existe une législation spécifique au dispositif des titres-services prévoyant une dérogation à la limite inférieure de la durée minimale hebdomadaire de travail. Elle est de 10 ou 13 heures, selon que le travailleur reçoit ou non un complément de chômage.

Il apparaît qu'en 2019, un travailleur titres-services se voyait être rémunéré, en moyenne, pour 22,9 heures de travail par semaine en Région bruxelloise. En 2020, IDEA Consult a constaté une diminution marquée du nombre d'heures rémunérées par semaine du fait de la crise sanitaire et, plus particulièrement, aux phases de confinement stricte de la population. En 2021, le nombre d'heures de travail moyen opère un rebond attendu en raison de la sortie de, crise en passant de 18,6 heures à 21,9 heures¹⁴. Dès lors, **Brupartners** ne comprend pas pourquoi l'avant-projet d'ordonnance mentionne le chiffre de 20 heures par semaine comme correspondant à la moyenne de la durée de travail hebdomadaire.

Les organisations représentatives des travailleurs demandent donc que la moyenne de la durée de travail hebdomadaire conventionnelle des travailleurs engagés dans un contrat de travail titres-services soit portée à 22 heures. Il s'agit en effet de lutter contre la précarité de l'emploi et la pratique constatée dans le secteur de recours aux avenants aux contrats de travail par les entreprises.

¹⁴ Évaluation du dispositif des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2021, Rapport final | 11 octobre 2022 – À la demande du Service public régional de Bruxelles, Bruxelles Economie et Emploi, Service Emploi – Idea Consult, p. 69.

Les organisations représentatives des employeurs rappellent pour leur part que les chocs subis par les entreprises et leurs aide-ménagères les dernières années (perte de volume horaire en raison de la crise économique de 2008, des 2 périodes de confinements et des désordres liés plus généralement à la crise covid, crise de l'énergie actuelle et ses conséquences sur l'inflation) doivent obliger à privilégier une approche prudente.

Un horaire devant convenir aux nécessités tant du travailleur que de l'employeur, il est ainsi toujours négocié et est un élément essentiel au contrat de travail. Il ne peut être modifié unilatéralement par l'une des parties.

Selon **les organisations représentatives des employeurs**, en dehors de l'hypothèse du temps partiel médical, beaucoup d'autres travailleurs aspirent également à un temps partiel, dans des perspectives très diverses, allant du bon équilibre vie privée-vie professionnelle, de convenance personnelle particulière, de cumul de plusieurs activités rémunérées ou non, voire d'optimisation sociale/fiscale.

Comme indiqué par Olivier Brolis et Marthe Nyssens « *le quasi marché des titres-services se caractérise par une bonne sécurité d'emploi ainsi que des horaires et une flexibilité demandée qui conviennent aux travailleurs. Ils sont également satisfaits de leur nombre d'heures de travail même si très peu exercent un temps plein* »¹⁵. Ce constat, réitéré dans chacune des études Idea et confirmé sur le terrain, indique que tous les travailleurs titres-services ne sont pas demandeurs, loin de là, d'augmenter fortement leur nombre d'heures mais plutôt d'un client soit de 3-4 heures/semaine... La très grande flexibilité et l'adaptabilité des horaires offerts aux travailleurs du secteur étant vus par tous comme son attrait principal.

En réaction à ce constat dressé par les organisations représentatives des employeurs, **les organisations représentatives des travailleurs** tiennent à souligner que le recours au temps partiel dans le secteur est une réalité largement subie par les travailleuses en raison de la pénibilité du travail. La très grande flexibilité est subie par les travailleuses et non demandée.

Par ailleurs, le Gouvernement prévoit un budget supplémentaire de 3 millions d'euros par an pour soutenir les aide-ménagères de plus de 50 ans. **Brupartners** soutient l'idée du tutorat mais **les organisations représentatives des travailleurs** estiment que les mesures pour les aide-ménagères de plus de 50 ans doivent être utilisées prioritairement en faveur de la soutenabilité du travail.

Brupartners rappelle que :

*« (...) [C]ompte tenu de la lourdeur de l'emploi, des mesures adaptées pour les travailleurs âgés sont certainement appropriées. Toutefois, **Brupartners** note que l'idée de prévoir plus de jours de congé ou une forme de réduction du temps de travail pour les travailleurs âgés figure dans certains secteurs qui présentent une certaine analogie avec celui des titres-services parmi les mesures d'amélioration de la fin de carrière. »*

À cet égard, **Brupartners** souligne que la piste de la réduction collective du temps de travail doit certainement être envisagée pour tous les travailleurs et certainement pour les aide-ménagères de plus de 50 ans, soit via un système avec des jours de vacances complémentaires, soit via un système

¹⁵ « Le quasi marché des titres services : qualité d'emploi, motivation au travail et diversité des prestataires » in Quelles qualité d'emploi dans les services d'aide-ménagère ? une approche multi-disciplinaire, cahiers du Cirtes n° 9, PUL, 2016, p. 47.

de réduction du temps de travail sur base hebdomadaire avec une péréquation des salaires pour les aide-ménagères à temps partiels.

Brupartners rappelle dans ce cadre la nécessité pour le Gouvernement bruxellois de collaborer avec le Gouvernement fédéral et les deux autres Régions. **Les organisations représentatives des employeurs** souhaitent pour cette raison que la Région investisse dès à présent dans les outils qui sont les siens, soit la possibilité de tutorat, tout en suscitant les discussions interfédérales lors de la Table ronde qu'elle appelle de ses vœux.

2.6 Encadrement des frais complémentaires

Brupartners appelle le Gouvernement à rester cohérent dans l'emploi des termes utilisés. Dans l'exposé des motifs de l'avant-projet d'ordonnance, il est fait mention, à plusieurs reprises, du terme « interdiction » en référence aux frais complémentaires alors que, dans l'avant-projet d'ordonnance, il est simplement question d'« encadrement » de ces frais complémentaires.

Les organisations représentatives des employeurs souhaitent que l'élaboration d'un cadre de financement global satisfaisant pour tous ne rende plus nécessaire la pratique de frais administratifs. Dans l'état actuel de la valeur d'échange, ces frais complémentaires sont la seule (mauvaise) réponse pour assurer la survie et la pérennité des entreprises agréées, marchandes ou non marchandes qui y ont recours.

Les organisations représentatives des employeurs rappellent la rencontre du 3 juin 2022 entre l'ensemble des représentants du secteur et le Ministre lors de laquelle il était question de davantage de transparence à propos du contenu des frais complémentaires.

À titre subsidiaire, **les organisations représentatives des employeurs** ne souhaitent pas interdire les frais administratifs qui permettent, actuellement, aux entreprises de survivre et elles partagent la volonté d'en garantir les aspects raisonnables et justifiés. À ce titre, **les organisations représentatives des employeurs** rappellent que ces frais font déjà l'objet d'un encadrement¹⁶ qui prévoit les conditions cumulatives suivantes :

- Les frais supplémentaires ne peuvent pas être payés au moyen de titres-services ;
- Lorsque l'entreprise souhaite facturer des frais supplémentaires, il faut que le client marque accord ;
- Cela implique que ces frais doivent être indiqués dans le contrat préalablement signé avec l'entreprise agréée ;
- Il doit s'agir de frais réels et raisonnables et l'entreprise doit expliquer clairement quels frais sont facturés et dans quel but.

En outre, l'interdiction totale de facturer des frais administratifs aux clients porterait atteinte au droit de la concurrence. La validité de ces frais et leur liberté a été validée par la Commission des Clauses abusives du SPF Economie¹⁷ en 2015 qui en a publié une mise à jour cet été, réitérant ainsi que le SPF Economie reste compétent en la matière. Ainsi, il n'est pas certain que le Conseil d'Etat validerait un encadrement de ces frais par la Région en raison de la compétence fédérale en la matière.

¹⁶ Titres-services Bruxelles, « Mon entreprise agréée peut-elle me demander des frais supplémentaires ? », disponible sur <http://www.titre-service.brussels>.

¹⁷ SPF Economie, avis émis par la Commission des Clauses abusives, [C.C.A. 37, 2015](#).

Pour **les organisations représentatives des travailleurs**, les frais administratifs doivent être totalement interdits. Ils ne se justifient pas dans un secteur subventionné par ailleurs à 70% par les pouvoirs publics. Les autoriser compromettrait en outre les efforts des pouvoirs publics pour assurer le difficile équilibre entre pérennité du dispositif, accessibilité pour le plus grand nombre et lutte contre le travail au noir. Pour **les organisations représentatives des travailleurs**, l'augmentation du prix d'achat des titres-services prévue dans le cadre de la réforme du dispositif, couplée à des frais administratifs sous forme d'abonnement, pénalisera en effet plus particulièrement les ménages commandant peu de titres-services. Ceux-ci connaîtront une augmentation proportionnellement plus importante du coût du dispositif pouvant les amener à l'abandonner. Il est rappelé à cet égard que le dispositif des titres-services est financé par l'ensemble des contribuables bruxellois mais ne bénéficie que trop peu aux ménages à plus faibles revenus. Accentuer cette inégalité, via l'augmentation des frais administratifs, n'est pas acceptable.

De même, une généralisation des frais administratifs risque de générer des rotations de personnel et/ou de clientèle relativement importantes. Cet impact n'a pas été analysé à la connaissance **des organisations représentatives des travailleurs**.

La CSC souhaite que l'élaboration d'un cadre de financement global satisfaisant pour tous ne rende plus nécessaire la pratique de frais administratifs. À titre subsidiaire, si la Région autorise quand-même des frais complémentaires, **la CSC** demande que les recettes doivent être intégralement utilisées pour augmenter le pouvoir d'achat des aide-ménagères et/ou pour améliorer leurs conditions de travail. La Région doit le cas échéant créer un cadre strict pour garantir la transparence et la possibilité d'effectuer des contrôles concernant ces frais complémentaires ; une convention collective de travail (CCT) d'entreprise devra être conclue pour déterminer comment les recettes seront transformées dans des avantages pour les aide-ménagères.

Enfin, sur base d'une analyse du SPF Economie réalisée à la demande des organisations représentatives des travailleurs, il ressort clairement que les Régions sont tout à fait compétentes pour légiférer sur la question des frais supplémentaires demandés par les entreprises.

2.7 Contrôles et sanctions

Brupartners tient à souligner tout particulièrement l'insuffisance des moyens supplémentaires consacrés aux contrôles, entre autres sur le terrain, du respect par les entreprises de l'ensemble de leurs obligations et notamment le respect des nouvelles conditions d'agrément qui sont envisagées dans la proposition du Gouvernement et dans le présent avis.

Brupartners regrette une fois encore qu'en Région bruxelloise, on ne contrôle que les entreprises qui sont les plus « faciles » à contrôler au vu de leur comptabilité, de l'existence de vraies prestations alors que les entreprises sans clients, sans aide-ménagères ou sans prestations, qui empochent la différence entre la valeur d'échange et le coût client ne sont jamais débusquées.

Les organisations représentatives des employeurs craignent que les amendes administratives contribuent essentiellement à financer la réforme (cfr. l'Avis de l'Inspection des Finances du 14 octobre 2022). Or, à côté des décimes additionnels, le coefficient multiplicateur n'est pas limité, comme dans le Code pénal social¹⁸, à x100 mais pourrait être ici multiplié par le nombre de clients/travailleurs concernés, ce qui représente souvent énormément de monde. **Les organisations**

¹⁸ Article 103.

représentatives des employeurs constatent à titre d'exemple qu'une simple erreur dans le libellé d'une clause du contrat type utilisateur pourrait être sanctionnée de manière disproportionnée et mettre en danger la pérennité même de l'entreprise.

Brupartners salue donc l'introduction de sanctions sous la forme d'amendes administratives en cas de non-respect de certaines obligations, pour autant qu'elles soient proportionnées. **Brupartners** constate en effet qu'en pratique, les mesures de suspension et de retrait d'agrément s'appliquent difficilement. Il est donc utile de prévoir des sanctions « intermédiaires ».

Brupartners attire l'attention du Gouvernement sur la nécessité de désigner, dans les arrêtés d'exécution, les organes compétents au sein de l'Administration pour appliquer ces sanctions.

*
* *
* *