
AVIS

**Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale
modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services et
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**

Demandeur	Ministre Bernard Clerfayt
Demande reçue le	13 juillet 2023
Demande traitée par	Commission Economie - Emploi - Fiscalité - Finances / GT « Pérennisation du secteur des titres-services »
Avis émis par le Conseil d'Administration du	2 octobre 2023
Avis ratifié par l'Assemblée plénière du	18 octobre 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* ».

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.

Dans ce contexte, Brupartners a déjà rendu une Contribution le 17 juin 2022¹ à propos d'une note du Cabinet du Ministre de l'Emploi relative aux orientations proposées pour la pérennisation du dispositif des titres-services.

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-ménagères²** (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.**

Par la suite, le Gouvernement est revenu vers les interlocuteurs sociaux en sollicitant l'avis de Brupartners concernant un avant-projet d'ordonnance modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. L'avis a été adopté le 20 décembre 2022 par le Conseil d'Administration de Brupartners et ratifié par l'Assemblée plénière en date du 19 janvier 2023³.

Dans ce dernier avis, Brupartners avait souligné que de nombreuses mesures contenues dans l'avant-projet d'ordonnance devaient encore être précisées dans des arrêtés d'exécution. Brupartners avait donc demandé à être consulté et associé à la mise en œuvre de ceux-ci.

La demande des interlocuteurs sociaux ayant été entendue, Brupartners a rendu une Contribution⁴ rassemblant ses considérations relatives au projet d'arrêté modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services⁵ ainsi qu'au projet d'arrêté modifiant l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services⁶.

¹ [C-2022-009-BRUPARTNERS](#).

² Etant donné que le secteur des titres-services emploie une écrasante majorité de femmes (95,3% selon le dernier rapport d'évaluation du dispositif des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2021 réalisé par IDEA Consult à la demande de l'Administration bruxelloise), nous utiliserons l'expression « aide-ménagère » ou « tutrice » (au féminin), dérogeant ainsi exceptionnellement à la règle de langue française du « masculin l'emporte sur le féminin ».

³ [A-2022-087-BRUPARTNERS](#).

⁴ C-2023-004-BRUPARTNERS.

⁵ Ci-après « projet d'arrêté Réforme ».

⁶ Ci-après « projet d'arrêté FPTS ».

Ces deux projets d'arrêtés ont ensuite été présentés et adoptés en première lecture au Conseil des Ministres du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en date du 6 juillet 2023. Ce dernier a chargé le Ministre de l'Emploi de demander l'avis de Brupartners concernant ceux-ci.

Avis

1. Considérations générales

Brupartners souligne à nouveau qu'il convient de combiner adéquatement l'importance de la maîtrise du volet budgétaire pour chaque partie, l'amélioration des conditions de travail et la qualité de l'emploi des aide-ménagères et le bon fonctionnement des structures agréées dans une perspective de long terme. C'est en fonction de ce principe général que **Brupartners** se positionne dans la suite de cet avis sur les diverses dispositions des deux projets d'arrêtés.

1.1 Consultation

Brupartners salue le processus de concertation mené par le Cabinet du Ministre de l'Emploi et le Gouvernement bruxellois dans son ensemble concernant les différentes étapes de la réforme du secteur des titres-services dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Brupartners salue également le fait que beaucoup de considérations émises par Brupartners dans sa Contribution du 4 mai 2023 ont été prises en compte pour la rédaction des projets d'arrêtés adoptés en première lecture et soumis à cet avis. La note aux membres du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, qui a été transmise à Brupartners, reprend d'ailleurs point par point les éléments de la Contribution qui ont été pris en compte ainsi que les raisons de la non prise en compte d'autres éléments.

Brupartners rappelle finalement l'importance du respect de la concertation au niveau sectoriel et avec les partenaires (fédérations) qui ne siègent pas en commission paritaire mais représentent une partie des entreprises du secteur ainsi que la collaboration entre les différents niveaux de pouvoir pour l'amélioration globale des conditions de travail des aide-ménagères.

Pour **les organisations représentatives des employeurs**, il importe de conserver une pluralité d'acteurs parmi les entreprises agréées compte tenu d'un contexte de dualisation croissante et rapide du paysage des titres-services à Bruxelles.

Enfin, **Brupartners** demande que l'Administration prenne mieux en compte les spécificités des entreprises titres-services reconnues en économie sociale.

1.2 Impact budgétaire

Brupartners constate qu'un budget de 1,7 millions d'euros est prévu pour l'encadrement des aide-ménagères et qu'un budget de 3 millions d'euros est prévu pour l'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères de plus de 50 ans (via l'instauration du tutorat). Dans la note sur le budget, il est indiqué que le budget prévu de 3 millions d'euros pour le tutorat ne sera utilisé qu'à hauteur de 2,3 millions d'euros. Les 700.000 euros restants serviront à alimenter le Fonds régional de formation titres-services (FFTS) compte tenu de la « nouvelle » obligation pour les entreprises agréées d'offrir un minimum de 16 heures de formation par an par équivalent temps-plein (ETP).

Brupartners rappelle que l'obligation d'offrir un minimum de 16 heures de formation par an par ETP existait déjà au niveau sectoriel⁷. **Brupartners** demande donc que ce solde de 700.000 euros permette de financer d'autres mesures destinées à améliorer les conditions de travail des aide-ménagères. Ainsi, les entreprises agréées qui décideraient d'adopter de telles mesures pourraient par exemple bénéficier d'un financement supplémentaire issu de cette enveloppe de 700.000 euros.

En outre, **Brupartners** constate que le budget du FFTS n'est jamais entièrement consommé d'année en année bien que certaines entreprises agréées utilisent intégralement leur budget formation. En effet, selon le FFTS, en 2022, la moitié des entreprises agréées qui ont reçu un budget de formation ont consommé tout ou partie de leur budget de formation (chiffre en augmentation)⁸. 84% d'entre elles en ont utilisé 90% ou plus⁹. Il ressort donc de ces chiffres qu'une majorité des entreprises utilisent le budget de formation qui leur est octroyé de façon optimale.

Brupartners espère qu'avec l'entrée en vigueur de la réforme du secteur des titres-services, l'entièreté du budget FFTS sera bel et bien utilisé. Si ce ne devait pas être le cas, **Brupartners** souhaite que la partie du budget non-consommé soit impérativement réinjecté au bénéfice du secteur et, plus précisément, dans la formation des aide-ménagères. De manière générale, **Brupartners** souhaite que la partie non-consommée des budgets prévus dans le cadre de la réforme du secteur des titres-services soit réinjectée au bénéfice du secteur et que cet argent ne soit pas « perdu ».

1.3 Entrée en vigueur et communication de la réforme

Brupartners salue la prise en compte de sa remarque relative à la nécessité de laisser un délai suffisant pour la mise en œuvre de la réforme, notamment pour l'adaptation des systèmes informatiques et la sensibilisation des utilisateurs à leurs nouvelles obligations. Il demande toutefois quelle sera la date précise d'entrée en vigueur des deux arrêtés puisqu'il est question du 1^{er} janvier 2025 dans la version néerlandaise de la note aux membres du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale alors que la version française de ce document indique simplement qu'« un délai suffisant sera laissé entre l'approbation définitive des textes légaux et réglementaires et l'entrée en vigueur de la présente réforme ».

Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand s'étonnent néanmoins qu'une obligation (éditée par l'article 4 insérant un nouvel article 2bis/1) entrerait déjà en vigueur au 1^{er} janvier 2024 aux termes de son paragraphe 2, alinéa 2. Il demande que l'ensemble de la réforme, pour des questions de cohérence et de lisibilité, entre en vigueur à la même date.

Brupartners réitère ses craintes relatives à la mise en place d'une réforme à deux vitesses¹⁰.

Brupartners insiste sur l'importance de l'élaboration d'un plan de communication efficace à destination des entreprises agréées, des aide-ménagères et des utilisateurs bien avant l'entrée en vigueur de la réforme. Il est essentiel de bien informer les entreprises agréées et les utilisateurs de leurs futures obligations, notamment de l'obligation d'introduire un rapport d'activités.

⁷ sCP 322.01, [Convention collective de travail du 22 juin 2022, « Efforts de formation 2021-2022 », n°174570/CO/322.01](#), art. 4.

⁸ Parmi les 250 entreprises agréées qui ont reçu un budget de formation en 2022, 126 ont envoyé au moins une demande de remboursement.

⁹ Ces chiffres ont été fournis par l'Administration. Les données pour l'année 2022 doivent encore être clôturées. Une marge d'erreur est donc toujours possible.

¹⁰ [A-2022-087-BRUPARTNERS](#).

2. Considérations particulières

En ce qui concerne les points qui ne sont pas abordés dans cet avis, **Brupartners** renvoie à ses considérations émises dans la Contribution du 4 mai 2023.

2.1 Formation des aide-ménagères

2.1.1. Les 16 heures de formation par année par ETP

Brupartners note que l'article 4 du projet d'arrêté Réforme insère un article 2bis/1 qui dispose, au paragraphe 3, alinéa 4 que « [l]es 16 heures de formation sont réputées offertes lorsque l'exécution du contrat de travail du travailleur est suspendue pour une durée supérieure à 180 jours calendrier sur l'année ». Ainsi, la durée de suspension du contrat de travail au-delà de laquelle les heures de formation sont réputées offertes passe de 100 jours à 180 jours calendrier par rapport à la précédente version du projet d'arrêté.

A cet égard, **les organisations représentatives des travailleurs** saluent l'augmentation de ce seuil qui répond partiellement à leur demande exprimée dans la Contribution.

Les organisations représentatives des employeurs regrettent cette extension non conforme aux discussions antérieures et qui pénalise fortement leur activité et souhaitent le maintien de ce seuil, dans un souci de cohérence également avec la nouvelle obligation insérée à l'article 2 bis/2.

Brupartners accueille positivement l'élargissement de la liste des conditions permettant la reconnaissance des formations pouvant être données dans le cadre de ces 16 heures.

Brupartners demande que la durée de conservation des pièces justificatives par les entreprises agréées concernant les formations offertes annuellement aux aide-ménagères soit précisée et harmonisée, étant donné que les relevés de prestations doivent être conservés pendant 2 ans à partir de leur réalisation tandis que la durée de conservation de la preuve de la réalisation du parcours de formation par la nouvelle travailleuse est de 5 ans¹¹.

2.1.2. Le parcours de formation obligatoire de minimum 9 heures

Brupartners salue l'introduction, à l'article 6 du projet d'arrêté Réforme, de la définition de « nouveaux travailleurs » à qui l'entreprise agréée doit offrir un parcours de formation obligatoire de minimum 9 heures. Les « nouveaux travailleurs » correspondent donc aux personnes qui n'ont pas été employées comme travailleur avec un contrat titres-services (peu importe la Région dans laquelle ce contrat a été conclu ou la commission paritaire dont il ressortait alors) au cours des quatre dernières années.

Brupartners demande que cette condition puisse être vérifiée par le nouvel employeur au moyen d'un dispositif informatique basé sur des sources authentiques (logé au sein de l'Administration) et que dans l'attente du développement de celui-ci, une déclaration sur l'honneur du nouveau travailleur selon laquelle il répond ou non à cette définition fasse foi.

Brupartners souhaite également que puissent être clarifiés certains cas particuliers et leurs conséquences sur le parcours de formation et les obligations des employeurs, comme, par exemple, la

¹¹ Projet d'arrêté « titres-services », article 6.

suspension du contrat de travail d'un travailleur ou le départ de l'entreprise d'un travailleur vers une autre entreprise ou un autre secteur.

Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand demandent ce qui justifie la différence entre la liste des conditions permettant la reconnaissance des formations pouvant être données dans le cadre des 16 heures de formation obligatoire par an par ETP pour toutes les aide-ménagères (plus large) et la liste des conditions permettant l'entrée en ligne de compte des formations pour atteindre les 9 heures du parcours de formation obligatoire pour les nouvelles travailleuses (plus restrictive).

Concernant l'exception de dispense de formation prévue pour les travailleuses ayant une expérience passée dans le secteur des titres-services, **les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand** s'interrogent sur la situation des travailleuses ayant exercé dans le nettoyage à domicile dans un secteur autre que les titres-services (comme ALE, comme aide-ménagère sociale dans les services aux familles, ou dans le secteur des entreprises d'insertion professionnelle). Par exemple, certaines ASBL engagent du personnel mis à disposition dans le cadre de l'article 60, paragraphe 7 de la loi organique des CPAS¹² ou du dispositif ACS et propose de basculer dans un contrat de titres-services. **Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand** soutiennent la proposition d'élargir les agréments octroyés aux organismes de formation pour répondre à ces besoins.

2.2 Contrôle du respect de la durée de travail hebdomadaire conventionnelle (moyenne) par les entreprises agréées

De manière générale, **Brupartners** salue la prise en compte des remarques relatives au calcul de la durée moyenne de travail hebdomadaire des aide-ménagères qu'il a formulées dans sa Contribution.

Les organisations représentatives des employeurs s'inquiètent tout de même de la complexité engendrée, pour les secrétariats sociaux, par la seule prise en compte des contrats à durée indéterminée pour le calcul de la durée moyenne de travail hebdomadaire des aide-ménagères. En effet, les secrétariats sociaux seront exposés à une charge de travail supplémentaire étant donné la difficulté de différencier le contrat de base des éventuels avenants au contrat conclus pour des prestations occasionnelles. Elles invitent le Gouvernement à préciser davantage les modalités de calcul, entre autres sur le temps de référence à prendre en compte dans le cadre de cette mesure.

Les organisations représentatives des employeurs s'interrogent sur le fait que le projet d'ordonnance prévoit une sanction dans l'hypothèse où l'entreprise agréée n'aurait pas respecté la moyenne de la durée de travail hebdomadaire conventionnelle et multiplie dans ce cas l'amende administrative par le nombre de travailleurs concernés. En effet, ces 20 heures constituent une moyenne à atteindre pour l'unité technique d'établissement, et l'on ne peut individualiser les travailleurs concernés, à moins de stigmatiser les « petits » volumes horaires.

Les organisations représentatives des employeurs souhaitent qu'à l'instar de ce qui est envisagé dans l'article 2bis/1, une exception soit également faite dans l'article 2 bis/2 pour les travailleurs durant leurs 3 premiers mois d'activité. En effet, aux termes de l'article 7 septies de la loi, ces travailleurs ne

¹² [Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale](#), M.B., 5 août 1976.

sont pas encore concernés par la limite hebdomadaire de travail, mais uniquement par la limite journalière. Les intégrer dans une moyenne générale fausserait donc probablement cette dernière.

Brupartners appelle le Gouvernement bruxellois à se référer utilement aux aménagements négociés en Région wallonne postérieurement à l'adoption de l'arrêté wallon aux fins de rendre l'obligation applicable.

2.3 Encadrement des aide-ménagères

À l'avenir, **les organisations représentatives des employeurs du non-marchand et les organisations représentatives des travailleurs** demandent de prendre en considération la nature de l'entreprise. Il est primordial de tenir compte de sa nature particulière. Il est à noter que certaines d'entre elles font de l'insertion professionnelle tout en exerçant d'autres activités. **Les organisations représentatives des employeurs du non-marchand et les organisations représentatives des travailleurs** soulignent que cela implique la mise à l'emploi d'un public fragilisé, ayant une faible maîtrise de la langue, souvent déscolarisé ou avec un parcours scolaire très limité. Il est essentiel de ne pas considérer les entreprises d'insertion de la même manière que les entreprises marchandes en raison de l'encadrement spécifique déjà en place.

Les organisations représentatives des employeurs considèrent que les modalités de financement actuelles de l'encadrement ne répondent pas aux réalités des entreprises agréées qui partagent toutes des publics de même nature et créent, *de facto*, une forme de concurrence déloyale entre structures agréées.

2.3.1. Subvention d'encadrement

Brupartners prend acte du fait que le système de subvention d'encadrement proposé favorise dans une large mesure les petites entreprises agréées.

Pour le reste, **Brupartners** réitère ses positions exprimées dans la Contribution.

2.3.2. Organisation d'entretiens individuels et collectifs annuels

Brupartners accueille positivement l'idée que le contenu des fiches relatives aux entretiens individuels des aide-ménagères soit discuté en concertation avec les interlocuteurs sociaux au sein de la Commission d'agrément des entreprises titres-services et mis ensuite à la disposition des entreprises agréées sur le site internet de l'Administration.

Brupartners s'interroge néanmoins sur les délais endéans lesquels ces discussions auront lieu et selon quelles modalités.

Par ailleurs, **Brupartners** attire à nouveau l'attention sur l'importance du suivi, d'année en année, de ces entretiens individuels et collectifs.

Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand rappellent leur souhait de prévoir la possibilité de tenir les entretiens en distanciel lorsque les circonstances l'imposent. De même, **elles** requièrent que les réunions collectives puissent être réalisées en scindant le personnel en groupes limités, cohérents et homogènes pour plus d'efficacité et dans un souci de maîtrise budgétaire.

Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand estiment néanmoins que les réunions à distance peuvent présenter des

défis, notamment en raison de la fracture numérique chez le public cible. Il est important de reconnaître que ces réunions ne sont pas toujours constructives et peuvent entraîner un manque d'attention et de concentration.

Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand recommandent que les réunions à distance restent une option, mais ne soient pas obligatoires.

De leur côté et pour les raisons énumérées ci-dessus, **les organisations représentatives des travailleurs** estiment que les entretiens individuels et collectifs doivent impérativement se dérouler en présentiel.

Brupartners soutient vivement l'idée que la responsabilité du tutorat doit reposer sur une base volontaire, plutôt que d'imposer cette responsabilité au personnel qui ne souhaite pas l'assumer.

2.3.3. *Obligations à charge de l'entreprise agréée*

- *L'organisation d'une visite médicale annuelle et la transmission d'une analyse de risque*

L'article 8 du projet d'arrêté Réforme prévoit d'insérer, au paragraphe 4 de l'article 2quater de l'arrêté royal du 12 décembre 2001, une obligation supplémentaire à charge des entreprises agréées :

« 24° l'entreprise assure un accompagnement continu de ses travailleurs en titres-services par une visite médicale annuelle par travailleur, la transmission au sein de l'entreprise de l'analyse de risque et son actualisation régulière, sans préjudice des obligations de l'employeur et des responsabilités des organes de concertation interne en matière de bien-être des travailleurs ».

Les organisations représentatives des travailleurs accueillent positivement l'ajout de cette disposition. Selon **ces organisations**, la Région bruxelloise est compétente pour prendre des mesures relatives à l'accompagnement de qualité des aide-ménagères. **Elles** considèrent que l'organisation d'une visite médicale annuelle ainsi que la transmission au sein de l'entreprise de l'analyse de risque et son actualisation régulière sont des exigences liées à l'accompagnement de qualité des aide-ménagères.

Les organisations représentatives des employeurs considèrent au contraire que le Gouvernement bruxellois empiète sur les compétences de l'autorité fédérale en matière de bien-être et de santé au travail. **Elles** appellent une fois de plus à respecter les compétences relevant de l'État fédéral et de la concertation sociale sectorielle. **Elles** rappellent que l'article 9 quinquies de la loi prévoit que *« [l]es entreprises agréées qui ont conclu un contrat de travail titres-services sont responsables du respect des dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de ses arrêtés d'exécution »*. **Elles** notent que l'article 2, paragraphe 2, r. de l'ordonnance en projet ne prévoit pas autre chose.

Ces organisations demandent l'application stricte du Code du bien-être au travail, selon les modalités exclusivement prévues par le Fédéral et sous le contrôle de l'inspection fédérale compétente, dont la réalisation d'une analyse de risque par chaque entreprise, la mise en œuvre d'un plan d'action suivi et contrôlé et le respect des mesures de surveillance de la santé.

Les organisations représentatives des employeurs s'interrogent enfin sur le destinataire de cette nouvelle obligation régionale de transmission de l'analyse de risque et de son actualisation régulière.

Brupartners souhaite que l'avis du Conseil d'Etat sur cette question lui soit transmis.

- L'organisation d'entretiens individuels et collectifs et la rédaction d'un rapport annuel

L'article 12 du projet d'arrêté Réforme insère un nouvel article 9/1 à l'arrêté royal du 12 décembre 2001 dont le paragraphe 4 dispose que :

« [u]n rapport d'activités reprenant le nombre d'entretiens individuels et collectifs, la transmission des documents relatifs au bien-être, en ce compris le pourcentage des aide-ménagères ayant passé une visite médicale annuelle, l'analyse de risque, le nombre de visites de lieux de prestations ainsi que les heures de formations offertes et suivies, en ce compris dans le cadre du parcours de formation est transmis à l'administration pour le 31 mars de l'année suivante après avoir obtenu l'approbation des organes de concertation interne de l'entreprise et à défaut, par la délégation syndicale ».

Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand s'inquiètent de l'ajout d'une nouvelle formalité administrative à charge des entreprises agréées. Les asbl agréées en économie sociale qui exercent des activités titres-services remettent déjà un rapport d'activités. Elles plaident à juste titre pour qu'il soit tenu compte de celui-ci afin de ne pas requérir deux fois une information identique.

Elles considèrent à nouveau que le Gouvernement bruxellois empiète sur les compétences de l'autorité fédérale en matière de bien-être et de santé au travail. **Elles** appellent une fois de plus à respecter les compétences relevant de l'État fédéral et de la concertation sociale sectorielle.

Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand s'étonnent que ce rapport doive être soumis pour approbation et non pour information aux organes de concertation interne de l'entreprise, étant donné que l'employeur est en cette matière seul responsable. Il serait regrettable que ce rapport valablement communiqué soit bloqué au sein de ces organes et que l'entreprise soit sanctionnée de ce seul fait par une diminution de sa subvention de 20% l'année suivante.

Brupartners insiste sur l'importance de mettre à la disposition des entreprises agréées (sur le site de Bruxelles Economie Emploi) un modèle « à compléter » pour ce rapport d'activités.

Brupartners rappelle le principe « *Only Once* » qui prévaut en matière de simplification administrative et qui implique qu'une information déjà connue de l'Administration ne doit pas être communiquée une seconde fois (en faisant un copier/coller d'un rapport à un autre, par exemple). Il est essentiel de ne pas alourdir les entreprises qui réalisent déjà des rapports conséquents pour d'autres subventions. Les modèles, templates ou formulaires en ligne qui seront créés doivent être aisés à remplir pour faciliter le processus pour les entreprises et assurer que celles-ci fournissent des informations pertinentes.

De plus, **Brupartners** insiste sur l'importance de bien communiquer cette nouvelle obligation, et la sanction qui accompagne le non-respect de cette dernière, aux entreprises titres-services (*cfr.* Point 1.3).

2.3.4. Sanctions

Brupartners salue les clarifications apportées au régime des sanctions en cas de non-respect des obligations relatives à l'encadrement des aide-ménagères (organisations d'entretiens individuels et collectifs, par exemple) et de l'obligation d'introduire un rapport d'activités de l'année n pour le 31 mars de l'année n+1.

Brupartners se félicite du suivi de la mise en œuvre, mais rappelle au Gouvernement que l'inspection du travail est encore trop peu développée dans la Région de Bruxelles-Capitale.

2.4 Gestion de la relation triangulaire

Brupartners est satisfait de la prise en compte des ajouts et modifications au texte du projet d'arrêté Réforme proposés dans sa Contribution.

Brupartners propose d'ajouter dans le texte du projet d'arrêté Réforme que la convention de prestations de travail conclue entre l'entreprise agréée et l'utilisateur puisse être digitale tout en soulignant que les versions papier doivent également rester possibles.

Brupartners s'interroge sur l'opportunité de faire conserver au siège de l'entreprise agréée les procurations données par leurs utilisateurs à un parent, un allié, au CPAS ou au service social communal. Il estime qu'une telle procuration devrait être conservée par l'entreprise émettrice ou par l'Administration, étant donné que l'entreprise agréée n'interfère pas dans les opérations de commande, de signature de titres-services ou de validation électronique des prestations de travail par ses utilisateurs.

2.5 Aménagement des fins de carrière pour les aide-ménagères de plus de 50 ans via le tutorat

Brupartners salue le fait que les aide-ménagères qui remplissent les conditions pour être tutrices pourront exercer les activités de tutorat dans le cadre de leur contrat de travail titres-services et qu'en conséquence, aucun autre contrat de travail ne sera plus requis pour effectuer les tâches définies dans l'arrêté. **Brupartners** note qu'il ne s'agit pas pour autant d'un droit automatique pour toutes les aide-ménagères qui atteignent cet âge avec l'ancienneté minimale requise.

Il regrette dans ce cadre que l'article 3 de l'arrêté FFTS (modifiant l'article 6, paragraphe 1^{er}, alinéa 3, de l'arrêté royal du 7 juin 2007) prévoit qu'un contrat de tutorat doit être établi entre l'entreprise et le tuteur, en parallèle semble-t-il au contrat de travail titres-services préexistant. Cela signifierait-il :

- que ces heures de tutorat, faisant l'objet d'un contrat spécifique, ne pourraient pas entrer en considération pour le calcul de la durée de contrat conventionnelle moyenne ?
- que ce contrat doit être d'un tiers temps minimum (13h), afin de correspondre à la limite horaire minimale puisque rien ne permet d'y déroger ?
- que la conclusion de tels contrats pourrait avoir une conséquence sur le choix de la CP 322.01, puisqu'il ne s'agit plus d'activités énumérées par la législation titres-services ?¹³

Brupartners souligne que le tutorat de terrain se déroule souvent sans support théorique, ce qui rend difficile l'application d'un canevas précis à des personnes ayant des compétences linguistiques limitées.

Les organisations représentatives des employeurs s'étonnent que le Gouvernement bruxellois définisse un salaire horaire et ne laisse pas cela à la concertation sociale, dont c'est la compétence exclusive. Il ne lit pas d'habilitation particulière à ce propos dans l'ordonnance.

¹³ Pour rappel, la CP 322.01 qui réunit une grande majorité des acteurs du secteur est une CP résiduaire qui n'est compétente que pour autant que l'ensemble des travailleurs aient conclu un contrat de travail « titres-services ».

Brupartners demande que les montants (de 20 euros bruts, de 15,5 euros et de 50 euros) prévus dans le projet d'arrêté FFTS concernant le salaire horaire du tuteur incluant les cotisations ONSS du travailleur, le remboursement du coût salarial de la tutrice et de la tutorée soient indexés selon les mêmes modalités et périodicités que celles applicable au reste du salaire des aide-ménagères prévue à l'article 2 de la convention collective de travail du 9 novembre 2011 (n° 107594/CO/322.01), conclue à la Sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité, en vue de la liaison des salaires à l'indice des prix à la consommation et que cela soit mentionné dans le projet d'arrêté FFTS.

Brupartners regrette le bref délai dans lequel les demandes de remboursement des tutorats réalisés doivent être introduites (au plus tard le mois qui suit le trimestre durant lequel l'activité est réalisée). Il rappelle que le délai de l'introduction des demandes vers le FFTS a déjà été raccourci du 30 juin au 30 mars de l'année qui suit. Il ne voit pas les justifications menant au choix d'un autre délai entre les mêmes intervenants. Il plaide donc pour le maintien des délais en vigueur pour l'ensemble des remboursements octroyés par le FFTS.

Les organisations représentatives des employeurs du secteur non marchand soulignent la nécessité de fournir des directives spécifiques aux secrétariats sociaux pour le traitement des salaires dans de telles situations. Elles insistent sur la création d'outils clairs et sur la communication d'informations précises à fournir au secrétariat social concernant la ventilation.

En outre, **les organisations représentatives des employeurs du non-marchand** mettent en lumière certaines difficultés possibles relatives à la suspension du contrat de tutorat dans diverses situations. Il importe, pour **ces organisations**, de veiller à l'analyse au cas par cas de chaque situation en cas de suspension du contrat de tutorat.

Pour le surplus, **Brupartners** renvoie aux considérations émises sur ce sujet dans sa Contribution remise au Cabinet du Ministre de l'Emploi le 4 mai 2023.

2.6 Encadrement des frais complémentaires

Brupartners relève dans le projet d'arrêté Réforme (article 17) que les frais supplémentaires devront faire l'objet d'un accord sur leur montant et leur utilisation au sein des organes de concertation des entreprises agréées, ou à défaut par la délégation syndicale.

Cependant, **les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand** ne lisaient pas dans l'ordonnance l'habilitation au Gouvernement de fixer un plafond pour de tels frais.

Au sein des petites entreprises agréées, **Brupartners** s'interroge sur la procédure selon laquelle la structure agréée devra informer et obtenir l'accord de l'éventuelle délégation syndicale ou directement de ses travailleurs.

Les organisations représentatives des employeurs considèrent que les décisions d'opportunité, la détermination du montant et l'utilisation de frais supplémentaires relèvent de la politique financière de l'entreprise, partie à la liberté d'entreprendre et qu'il est donc curieux d'imposer aux entreprises agréées une « cogestion » caractérisée par :

- « un accord sur leur montant et leur utilisation au sein des organes de concertation interne de l'entreprise ou de la délégation syndicale » [Brupartners s'interroge à ce propos sur ce qui devrait être fait dans les entreprises ne disposant pas de tels organes],
- un droit de regard d'externes via la notification obligatoire de cet accord à la commission,
- ou le fait que ces frais « doivent bénéficier majoritairement aux aide-ménagères en soutien aux frais encourus notamment pour la mobilité, la formation ou le bien-être au travail ».

Les organisations représentatives des employeurs du non-marchand estiment qu'il ne faudrait pas que ces frais servent à faire des bénéfices et à distribuer des dividendes. Ils doivent au moins correspondre à des frais réellement encourus par l'entreprise (mobilité, encadrement, etc.). Elles proposent donc d'imposer que ces frais servent notamment à couvrir les achats d'équipement de travail (tabliers, chaussures de sécurité, gants, etc.).

Au surplus, les organisations représentatives des employeurs rappellent que cette matière ressort d'une compétence fédérale, dûment exercée par celui-ci¹⁴.

Finalement, les organisations représentatives des employeurs souhaitent que le maximum de 0,30 euros de frais supplémentaires par titre-service émis dont il est question à l'article 17 du projet d'arrêté Réforme soit, dans une perspective de soutenabilité du secteur à moyen et long termes, revu à la hausse, à minima indexé et exprimé en pourcentage de la valeur du chèque.

En ce qui concerne l'indexation, les organisations représentatives des employeurs du non-marchand demandent de permettre aux entreprises d'indexer le montant forfaitaire de 0,30 euros une fois par an maximum, tout en soumettant un plafond à cette indexation. Cela permettrait aux entreprises de s'adapter à d'éventuelles hausses des coûts sans abuser en soumettant de nouvelles augmentations du prix du titre-service au bénéficiaire.

Les organisations représentatives des employeurs plaident également pour que des frais supplémentaires facultatifs puissent demeurer autorisés, à côté de ces 0,30 euros par titre-service. À l'instar de ce qu'envisage la Région wallonne, il s'agirait ici de viser le coût des éventuels produits de nettoyage proposés à la vente par l'entreprise émettrice, des éventuels frais de recouvrement des prestations impayées, ou une participation de l'utilisateur aux frais de déplacement que l'aide-ménagère expose à sa demande, pour effectuer ses courses ménagères.

Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand notent que chaque entreprise agréée devra fournir, annuellement à l'Administration, tous les 6 mois à l'utilisateur, un tableau reprenant la nature, l'utilisation et le montant de l'ensemble des frais exigés. Étant donné que ces coûts sont généralement gérés de manière globale plutôt qu'individuelle, ces organisations plaident pour que ces tableaux soient les plus simples possibles, dans le respect du principe « *Only Once* ». En effet, il est difficile de spécifier la nature de chaque frais potentiellement engagé, notamment en ce qui concerne la gestion administrative, les visites à domicile et la gestion des dossiers bénéficiaires.

Pour le reste, Brupartners renvoie aux considérations émises sur ce sujet dans ses précédentes Contributions et avis rendus à propos de la réforme du dispositif des titres-services¹⁵.

¹⁴ Guidelines du SPF Economie, « [Clauses contractuelles dans les contrats d'aides ménagères proposés par les entreprises de titres-services au consommateur](#) » dont la dernière version disponible est datée du 1^{er} septembre 2023 et Circulaire 2022/C/66 du 11 juillet 2022 concernant le régime TVA des chèques titres-services.

¹⁵ [C-2022-009-BRUPARTNERS](#), [A-2022-087-BRUPARTNERS](#) et C-2023-004-BRUPARTNERS.

2.7 Autres nouvelles obligations à charge des entreprises agréées

Brupartners plaide pour des raisons pratiques pour la renumérotation des articles 2bis/1 et /2 (l'article 4 insérerait ainsi un nouvel article 2bis/2 et l'article 5 insérerait un nouvel article 2bis/1). Cette renumérotation aurait l'avantage de la cohérence, l'article 2bis/1 ayant alors trait à la durée de travail moyenne tandis que les articles 2bis/2 et 2bis/3 traiteraient alors de la formation. Elle serait également en ligne avec la numérotation wallonne.

Les organisations représentatives des employeurs et les organisations représentatives des employeurs du non-marchand plaident pour le respect du principe « *Only Once* », et s'étonnent que les textes en projet – dont le nouvel article 2quater, paragraphe 4, 23° inséré par l'article 8 de l'arrêté Réforme – sanctionnent la non transmission d'une mise à jour de ses coordonnées vers l'Administration d'une part, et vers l'entreprise émettrice, d'autre part.

Brupartners s'étonne que l'article 10 de l'arrêté Réforme prévoit (dans l'article 6bis) que lorsque l'utilisateur établit une procuration à un parent ou allié, à un CPAS ou au service social de la Commune, ce soit à l'entreprise agréée d'adresser une copie à l'Administration. En effet, comme indiqué dans le paragraphe 1^{er} du même article, l'entreprise agréée ne peut représenter son utilisateur, qui peut par ailleurs faire appel à différentes entreprises. **Brupartners** plaide en conséquence pour que l'utilisateur/son mandataire avertisse directement la région ou l'entreprise émettrice d'une telle procuration, sans en référer à l'entreprise agréée.

3. Considérations légistiques

L'article 3 du projet d'arrêté Réforme prévoit l'ajout d'un alinéa 2 au paragraphe 1^{er} de l'article 2bis de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 précisant que le contrat de travail doit être conclu pour une durée indéterminée pour entrer dans le calcul des 60% des travailleurs nouvellement engagés avec un contrat de travail titres-services pour chaque unité d'établissement de l'entreprise agréée et qui doivent être des demandeurs d'emploi inoccupés ou occupés à temps partiel ou des bénéficiaires du revenu d'intégration.

Brupartners demande la confirmation auprès du Gouvernement que cet ajout ne modifie pas la situation actuelle qui permet, selon l'article 7 septies de la loi, aux entreprises agréées d'engager des aide-ménagères sous contrat à durée déterminée pendant les trois premiers mois suivant la première déclaration Dimona. En effet, l'obligation de conclure un contrat à durée indéterminée intervient à partir du premier jour du quatrième mois de l'entrée en fonction de la nouvelle travailleuse.
