
CONTRIBUTION

**Dans le cadre des priorités partagées de
la Stratégie Go4Brussels 2030**

Pérennisation du secteur des titres- services

Demandeur	Ministre Bernard Clerfayt
Demande reçue le	10 janvier 2022
Demande traitée par	Groupe de travail « Pérennisation du secteur titres-services »
Contribution adoptée par le Conseil d'Administration du	17 juin 2022

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 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 met 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 aides-ménagèr(e)s** (encadrement et gestion managériale, soutien à la formation, amélioration des fins de carrière pour les aides-ménagèr(e)s de plus de 55 ans...) ;
- **Une meilleure maîtrise du volet budgétaire pour assurer la continuité du dispositif.**

La première réunion relative à ce chantier s'est tenue le 28 janvier 2022 en présence des interlocuteurs sociaux de Brupartners, du Cabinet du Ministre de l'Emploi et de l'Administration (Bruxelles Economie Emploi). Au cours de celle-ci, IDEA Consult était invité à présenter son rapport d'évaluation du dispositif des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2020. Le Cabinet du Ministre de l'Emploi a également eu l'occasion de présenter sa note d'orientations.

A la suite de cette réunion, un Groupe de travail « pérennisation du secteur des titres-services » composé de membres des organisations constitutives de Brupartners, des représentants du Cabinet du Ministre de l'Emploi, du Cabinet du Ministre-Président et de membres de l'Administration a été créé au sein de Brupartners. Ce Groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises (8 réunions) pour discuter des thématiques abordées dans la note d'orientations avec l'apport de présentations et de témoignages d'invités externes.

Au terme de ce processus de discussions et de consultations, le Groupe de travail s'est réuni uniquement entre interlocuteurs sociaux (3 réunions) pour rédiger la présente Contribution.

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.

Contribution

1. Considérations générales

De manière générale, **Brupartners** salue l'initiative du Ministre de l'Emploi de remettre la pérennisation du secteur des titres-services à l'ordre du jour du Gouvernement.

Outre la présente consultation sur la note de principe d'orientation de réforme du dispositif bruxellois des titres-services, **Brupartners** part du point de vue qu'il sera consulté sur le texte de l'avant-projet d'ordonnance et ses arrêtés d'exécution dans le cadre des priorités partagées.

Brupartners estime avant toute autre chose que le secteur des titres-services n'échappera pas à une révolution copernicienne. **Brupartners** observe que le système actuel constitue certes un dispositif salué de mise au travail de personnes non qualifiées mais tout de même assez rudimentaire comme mode de subventionnement public dont on peut se demander s'il est tenable à terme. Compte tenu des contraintes actuelles du Gouvernement et de l'Administration et des impératifs de bonne gestion de l'argent public que nécessite un tel dispositif, **Brupartners** comprend bien que la réforme envisagée ne peut mener à une telle révolution. Cependant, **Brupartners** considère qu'il est essentiel que la Région de Bruxelles-Capitale se dote d'une vision à long terme (sur au moins cinq ans) du secteur des titres-services. Pour ce faire, **Brupartners** insiste sur la nécessité de chiffrer les besoins du secteur.

Brupartners souligne que le secteur des titres-services est marqué par son hétérogénéité au niveau de la nature des opérateurs (secteur privé commercial, secteur non-marchand, secteur de l'insertion, CPAS) et des règles de subvention ainsi que du champ d'application des commissions paritaires, même si la grande majorité des travailleurs ressortissent à la commission paritaire 322.01. **Brupartners** constate une forte prédominance du secteur privé à but commercial.

Brupartners remarque que les usagers des titres-services représentent un ensemble hétérogène comprenant notamment des publics fragilisés disposant de besoins spécifiques. Il s'agit principalement des personnes de plus de 65 ans fragilisées ou en situation de dépendance. 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.

Brupartners constate qu'un certain nombre de mesures envisagées dans la note et présentées lors des réunions du Groupe de travail nécessitent une étroite collaboration entre la Région de Bruxelles-Capitale et l'Etat fédéral. C'est le cas par exemple pour ce qui concerne l'amélioration des conditions de travail et salariales des aides-ménagèr(e)s (cfr. Point 2.1.4.) et pour certaines mesures de soutien à la formation des aides-ménagèr(e)s (cfr. Point 2.1.2.).

Par ailleurs, **Brupartners** juge important de veiller à ce que le dispositif des titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale s'articule bien avec les dispositifs des titres-services des deux autres Régions, notamment en termes de conditions de travail, de dispositifs de formation prévus, d'obligations imposées aux entreprises et d'encadrement des frais administratifs pratiqués par ces dernières. Pour **Brupartners**, les autorités régionales doivent tout mettre en œuvre pour éviter que des systèmes trop différents entre les Régions se développent et entraînent un dysfonctionnement du secteur.

Eu égard à ces deux considérations, **Brupartners** demande qu'une conférence interministérielle soit organisée au cours de l'année 2022, en présence des interlocuteurs sociaux actifs dans les trois Régions

et au niveau fédéral², à propos des dispositifs régionaux des titres-services et de leur articulation entre eux, d'une part, et avec les dispositifs de l'autorité fédérale, d'autre part.

Enfin, **Brupartners** souhaite formuler un certain nombre de considérations particulières relatives aux deux axes de travail présentés dans la note, à savoir l'amélioration des conditions de travail et de la qualité de l'emploi des aides-ménagère(s) (point 2.1) d'une part, et la maîtrise du volet budgétaire du dispositif des titres-services (point 2.2) d'autre part.

Brupartners souhaite attirer l'attention sur le fait que les mesures envisagées pour une meilleure maîtrise du volet budgétaire conditionnent la mise en œuvre de toutes les mesures proposées, y compris par le Gouvernement lui-même, pour une meilleure qualité de l'emploi et l'amélioration des conditions de travail des aides-ménagère(s). **Brupartners** considère qu'il convient de combiner adéquatement la maîtrise du volet budgétaire, l'amélioration des conditions de travail et la qualité de l'emploi des aides-ménagère(s) et le bon fonctionnement des structures agréées. C'est en fonction de ce principe général que **Brupartners** se positionne dans la suite de cette Contribution sur les diverses propositions.

2. Considérations particulières

2.1 Amélioration des conditions de travail et de la qualité de l'emploi des aides-ménagère(s)

Brupartners salue très positivement le fait que la note d'orientations du Ministre de l'Emploi contient beaucoup de propositions qui se rapprochent des recommandations formulées par IDEA Consult et qui rencontrent, pour la plupart, les préoccupations des interlocuteurs sociaux bruxellois. Toutefois, certaines de ces propositions doivent encore être développées plus en détail. **Brupartners** constate qu'à ce stade aucune épure budgétaire ne permet de prendre vraiment position sur le profil général de la réforme.

Brupartners note que plusieurs études mettent en avant les conditions de travail difficiles auxquelles doivent faire face les aides-ménagère(s) : salaires peu élevés, travail lourd physiquement et répétitif, peu d'opportunités de formation, ou de développement, valorisation sociale trop faible, problèmes de déplacement, travail solitaire, etc. Selon **Brupartners**, le rôle de la Région est, dans les limites de ses compétences, d'encourager les bonnes pratiques qui existent dans certaines entreprises et de prendre les dispositions législatives permettant d'améliorer les conditions de travail et de limiter les impacts négatifs sur la santé des aides-ménagère(s). **Brupartners** considère qu'il y a lieu de distinguer les conditions qui déterminent l'agrément et le financement de base des entreprises titres-services et les bonnes pratiques au-delà de ces obligations de base qui peuvent donner lieu à des mesures incitatives. **Brupartners** revient sur cette problématique dans la suite de cette Contribution (cfr. point 2.2).

A cet égard, **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.

² Il s'agit ici de ne pas se limiter aux seuls interlocuteurs sociaux représentés en Commission paritaire mais de prendre en compte l'ensemble des interlocuteurs sociaux actifs dans le secteur.

Finalement, **Brupartners** demande un renforcement des moyens humains et financiers octroyés à l'Inspection régionale de l'Emploi (IRE) pour assurer la bonne exécution des nouvelles mesures destinées à améliorer les conditions de travail des aides-ménagèr(e)s et le respect des conditions d'agréments et pour faire respecter le droit social, étant donné qu'il s'agit d'une compétence fédérale. En outre, **Brupartners** insiste sur l'importance de la collaboration entre les différents services d'inspection, tant au niveau des Régions qu'au niveau fédéral.

2.1.1. Encadrement et gestion managériale

Brupartners constate que les règles de subventionnement actuelles ne tiennent pas compte de normes d'encadrement. Outre les mesures proposées dans la note d'orientations développées ci-après, **Brupartners** propose que la Région bruxelloise prévoie un budget spécifique et un cadre adapté pour la mise en place d'un accompagnement et d'un encadrement social de qualité des aides-ménagèr(e)s. **Brupartners** suggère, par exemple, que la Région subventionne un ETP pour 30 aides-ménagèr(e)s pour effectuer les tâches d'accompagnement social, préalablement listées par le Gouvernement. Pour **Brupartners**, cet encadrement social des aides-ménagèr(e)s ne peut être confondu avec l'exercice de l'autorité patronale qui est de la responsabilité de l'employeur et ne nécessite pas de subventionnement supplémentaire.

Dans le cadre de cet accompagnement, **Brupartners** suggère d'organiser des visites préalables à domicile pour définir les activités demandées, le temps nécessaire pour les réaliser ainsi que le matériel devant être mis à disposition.

○ *Organisation régulière et minimale d'entretiens individuels et de réunions d'équipe*

Il ressort des différentes réunions organisées au sein du Groupe de travail que le Ministre de l'Emploi souhaite conditionner l'agrément des entreprises de titres-services à l'organisation d'entretiens individuels et de réunions d'équipes. En effet, le Ministre désire renforcer le lien entre les travailleurs et les entreprises afin de mieux prendre en compte la pénibilité des conditions de travail dans le secteur, sans toutefois alourdir la charge administrative de ces dernières.

Brupartners estime qu'il s'agit d'une proposition intéressante.

Brupartners considère que les entretiens individuels doivent viser l'amélioration des conditions de travail des aides-ménagèr(e)s et ne pas se limiter à de simples entretiens d'évaluation des travailleurs.

Les organisations représentatives des travailleurs ajoutent que ces réunions individuelles ou collectives doivent également être organisées en présentiel. Selon elles, ces deux conditions doivent se retrouver dans le texte de la future ordonnance.

Quant à elles, **les organisations représentatives des employeurs** considèrent que la crise sanitaire a démontré que les réunions ne peuvent pas toujours se tenir en présentiel. Dès lors, elles estiment qu'il doit être possible que de tels échanges puissent également avoir lieu par téléphone ou par voie digitale.

Brupartners note par ailleurs que l'entreprise doit être en mesure de stimuler les travailleurs à participer aux réunions d'équipes. Cela fait partie de ses obligations. Néanmoins, une entreprise ne devrait pas être sanctionnée – si elle a mis tout en œuvre pour favoriser la participation des travailleurs à ces réunions – pour les travailleurs qui ne se présentent jamais aux réunions d'équipes ou aux entretiens individuels malgré les sollicitations de cette entreprise. **Brupartners** appelle donc à ce que des aménagements à cette mesure soient trouvés pour envisager et remédier à ces cas précis.

Pour la **FGTB**, ces aménagements ne peuvent toutefois pas se transformer en sanction pour les aides-ménagèr(e)s concernées.

- *Existence d'un point de contact au sein des entreprises*

Selon la note d'orientations, la future ordonnance conditionnerait l'agrément des entreprises titres-services à la désignation et à la communication d'un point de contact au sein de l'entreprise pour les travailleurs en cas de problème, joignable (par téléphone, e-mail...) durant les heures de prestation des aides-ménagèr(e)s. Le non-respect de cette obligation serait assorti d'une sanction.

Brupartners considère que ce point de contact doit, en cas d'urgence, pouvoir être joignable à tout moment, entre l'instant où les aides-ménagèr(e)s se dirigent chez leur premier client de la journée et le moment où elles terminent cette journée de travail. Si ce n'est pas le cas, un mécanisme d'alerte, d'alarme et enfin, de sanction doit être mis en place.

À la suite des discussions menées au sein du Groupe de travail, **Brupartners** comprend que le Ministre souhaite également que les entreprises disposent d'une adresse e-mail centrale (point de contact) pour toutes les communications externes avec l'entreprise émettrice des titres-services (Sodexo, actuellement) et l'Administration.

Brupartners remarque que les entreprises, dans leur dossier de demande d'agrément, sont déjà tenues de communiquer à l'Administration « une adresse de messagerie électronique destinée à recevoir les communications officielles émanant de l'Administration et de la société émettrice »³. Il propose donc que cette obligation soit reprise dans la future ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale.

Brupartners suggère par ailleurs de prévoir, dans le cahier de charges du prochain marché public qui devra être conclu pour l'émission des titres-services, l'instauration d'un système de flux automatique des informations entre l'entreprise émettrice, les entreprises de titres-services agréées et l'Administration. D'une façon générale, **Brupartners** estime indispensable de digitaliser tous les processus administratifs.

Un tel système doit également permettre à l'Administration et à l'Inspection de détecter des indices de fraudes permettant à l'Inspection de mieux cibler ses contrôles. Un tel dispositif d'alerteurs existe déjà en Wallonie. Il serait utile de s'en inspirer dans le cadre du dispositif bruxellois.

- *Communication des informations claire, transparente et systématique de l'employeur aux travailleurs à minima sur les risques du métier, le bien-être au travail, les droits et devoirs en formation*

Brupartners salue l'initiative du Ministre de l'Emploi d'imposer aux employeurs du secteur de veiller à ce qu'ils fournissent une information claire, transparente et systématique aux travailleurs à minima sur les risques du métier, le bien-être au travail, les droits et les devoirs des travailleurs en formation.

Brupartners demande toutefois que soit précisées la forme et les modalités de cette communication ainsi que les sanctions éventuelles en cas d'absence d'une telle communication.

À cet égard, **Brupartners** ajoute qu'il existe un guide des bonnes pratiques à destination des entreprises et des travailleurs du secteur qui a été signé par les interlocuteurs sociaux à l'automne 2021. Ce dernier devrait être bientôt publié et accessible à tous.

³ Arrêté-royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, art. 2sexies, §1^{er}, al. 2, 1° (M.B., 22 décembre 2001).

2.1.2. Formation des aides-ménagèr(e)s

Brupartners rappelle qu'en matière de formation, il existe deux acteurs principaux : le Fonds de formation régional et le Fonds de formation sectoriel des titres-services (Form TS). **Brupartners** constate que, malgré l'obligation de fournir aux aides-ménagèr(e)s une formation, 22 % déclarent ne jamais avoir suivi de formation et 61 % expriment le besoin de suivre au moins une formation complémentaire, tandis que 29,4% ont le sentiment de ne pas en avoir besoin. En conséquence, les efforts des entreprises en matière de formation doivent être renforcés et les Fonds de formation régionaux doivent soutenir les entreprises et les aides-ménagères notamment en leur permettant, si elles le souhaitent, de réaliser une transition professionnelle vers d'autres métiers. Bien que près d'une centaine d'entreprises consomment totalement leur budget de formation annuel, le budget annuel alloué par les Fonds de formation régionaux au secteur est globalement sous-utilisé. **Brupartners** souhaite qu'une réflexion soit menée au sein de la Commission Fonds de formation Titres-Services afin que l'intégralité du budget profite aux aides-ménagèr(e)s. **Brupartners** souhaite que le Fonds de formation bruxellois incite de manière proactive les entreprises de titres-services agréées à utiliser les moyens mis à leur disposition et à offrir réellement ces formations. Dans ce cadre, il pourrait être utile de rémunérer des consultants sectoriels qui travailleraient en étroite collaboration avec Form TS et qui s'adresseraient à l'ensemble des entreprises agréées en Région de Bruxelles-Capitale.

○ *Instauration d'un parcours de formation obligatoire lors de l'entrée en fonction*

Sur la base des précisions apportées lors des réunions du Groupe de travail, **Brupartners** note que l'organisation de ce parcours de formation ferait également l'objet d'une condition d'agrément pour les entreprises de titres-services. Si cette condition n'est pas respectée, une éventuelle suppression de l'agrément et un remboursement des heures de formation non suivies (1h de formation non donnée signifierait la récupération d'un titre service par exemple) pourraient être soumis à l'analyse de la Commission d'Agrément des entreprises de Titres-Services.

Brupartners estime qu'il faudrait, pour l'application d'une telle condition, effectuer une distinction entre les aides-ménagèr(e)s qui sont nouvelles dans le secteur des titres-services et les aides-ménagèr(e)s qui ont changé d'entreprise et sont simplement nouvelles dans la société de titres-services qu'elles viennent de rejoindre. Les besoins des unes et des autres sont différents.

Brupartners note que subsiste dans la législation régionale une possibilité de subside de formation hors budget de formation de 150 euros pour 9 heures de formation et 350 euros pour 18 heures de formation⁴. Ce subside, non cumulable avec d'autres aides à la formation, est actuellement, au vu de ses montants, fort peu utilisé (selon les explications de l'Administration à Brupartners, 17 trajets de formation ont été financés en 2019, 11 en 2020 et 36 en 2021). **Brupartners** s'interroge dès lors sur l'opportunité de revoir ce subside à la hausse, en l'alignant sur les interventions horaires prévues pour les formations visées à l'article 6ter de l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le Fonds de Formation Titres-Services.

Brupartners demande quel(s) mécanisme(s) est/sont envisagé(s) pour les aides-ménagèr(e)s 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...).

⁴ Arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le Fonds de formation titres-services, art. 6quater (M.B., 11 juillet 2007).

Brupartners attire l'attention sur le fait que le Fonds de formation sectoriel des titres-services (Form TS) développe actuellement un modèle de trajet de formation, en concertation avec les interlocuteurs sociaux. **Brupartners** propose que ce modèle soit utilisé dans le cadre du système bruxellois des titres-services.

○ *Mise en place d'un système de tutorat entre aides-ménagère(s)*

Le Ministre entend « offrir la possibilité de bénéficier d'un tutorat entre aides-ménagère(s), aussi bien lors de l'entrée en fonction que lors d'une problématique spécifique rencontrée ou mise en avant par le travailleur ». Il propose que les aides-ménagère(s) les plus expérimenté(e)s (de plus de 55 ans) aient la possibilité de devenir tuteurs ou tutrices des plus jeunes aides-ménagère(s). Cette activité serait encadrée par un autre type de contrat de travail puisque le dispositif des titres-services ne permet pas, en l'état actuel des choses, l'exercice d'une telle activité de tutorat.

Pour **Brupartners**, vu la pénibilité du secteur qui ne limite pas aux aides-ménagère(s) de plus de 55 ans, les possibilités de tutorat devraient être ouvertes à tous les travailleurs du secteur indépendamment de leur âge. Par ailleurs, ce dispositif de tutorat ne peut entraîner une dégradation des conditions de travail actuel de l'aide-ménagère(e) tant sur le type de contrat que sa rémunération.

Brupartners souhaite que le Gouvernement bruxellois demande au Gouvernement fédéral d'élargir la liste des activités des aides-ménagère(s) autorisées dans le cadre du dispositif des titres-services pour y insérer les activités de tutorat. Cette demande pourrait être discutée lors des concertations interministérielles (cfr. point 1).

Brupartners insiste sur le fait que la possibilité de bénéficier d'un tutorat ne doit pas être limitée aux nouveaux et nouvelles aides-ménagère(s). Tou(te)s les aides-ménagère(s) qui éprouvent une difficulté particulière doivent pouvoir bénéficier de ce dispositif de tutorat.

Enfin, **Brupartners** rappelle qu'il existe une forme de crédit-temps de fin de carrière à mi-temps pour exercer des activités de formation, d'accompagnement et de tutorat et qui permet de cumuler les revenus de ladite activité avec les allocations de crédit-temps. Pour que ce système s'applique à des travailleurs de moins de 60 ans, cela implique que les activités d'aides-ménagère(s) soient reconnues comme métier lourd. Ce point pourrait être tranché dans le cadre de la conférence interministérielle demandée par **Brupartners**.

○ *Imposition d'un minimum d'heures de formation pour chaque aide-ménagère(e)*

Le Ministre propose qu'un minimum de 9 heures de formations par an et par Equivalent Temps Plein (ETP) soit dispensé aux aides-ménagère(s). Cette disposition permet de toucher l'ensemble des aides-ménagère(s), également les plus âgé(e)s en évitant un mécanisme qui impose un nombre d'heures de formation par entreprise en fonction du volume de son personnel.

Brupartners souligne que la formation des travailleurs relève de la compétence de l'autorité fédérale. 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 plein⁵. Cet objectif doit être concrétisé par une convention collective de travail rendue obligatoire par arrêté royal.

Le choix de passer par les conditions d'agrément impliquerait que la Région se confronte à divers problèmes techniques d'application. **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

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

plusieurs régions ou dans le cas des travailleurs malades de longue durée. 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, **Brupartners** estime préférable que la Région de Bruxelles-Capitale s’aligne sur les obligations imposées par l’autorité fédérale.

Par conséquent, **Brupartners** réitère sa demande auprès du Gouvernement de la Région bruxelloise concernant la nécessité de travailler en étroite collaboration avec le Gouvernement fédéral et les Gouvernements des deux autres régions.

○ *Enregistrement des formations suivies par le travailleur*

Il ressort des discussions du Groupe de travail que le Ministre souhaite imposer aux entreprises d’encoder les formations suivies par leurs travailleurs. L’encodage de ces données constituerait une condition pour l’agrément des entreprises titres-services.

Brupartners constate que des réflexions sont en cours au niveau de Form TS en vue de créer un portefeuille répertoriant toutes les formations suivies par les travailleurs.

Brupartners ne souhaite pas créer, au niveau régional, une nouvelle plateforme semblable. À l’estime de **Brupartners**, ajouter un nouveau compte de formation à l’échelon régional ne ferait que complexifier les choses pour le citoyen. En outre, cette obligation d’encodage poserait sans doute des problèmes pratiques et juridiques, notamment pour ce qui concerne le traitement des parcours non-linéaires des aides-ménagèr(e)s (changements de secteurs, maladie de longue durée, changements d’entreprises...). **Brupartners** estime indispensable une bonne synergie des systèmes informatiques des deux Fonds de formation.

Pour ce point-ci, **Brupartners** réitère, une nouvelle fois, sa demande auprès du Gouvernement de la Région bruxelloise concernant la nécessité de travailler en étroite collaboration avec le Gouvernement fédéral et les Gouvernements des deux autres régions, notamment dans le cadre de la création d’un compte individuel de formation pour tous les travailleurs.

2.1.3. Gestion de la relation triangulaire (entreprise – aide-ménagèr(e) – client)

Le Ministre entend « instaurer une charte de bonne conduite du client et les possibilités d’exclusion dans le cas contraire ». De plus, les utilisateurs malveillants voire harcelants envers les travailleurs pourront se voir refuser l’accès au dispositif de manière temporaire ou pour une plus longue durée en cas de récidive.

Brupartners considère qu’il est impératif que les aides-ménagèr(e)s puissent effectuer leur travail à domicile chez les clients sans laisser de place aux comportements discriminants ou au harcèlement sexuel. Il est évident que ce type de comportement ne peut pas rester impuni. Afin de mettre un terme à ces comportements, **Brupartners** pense qu’une politique de tolérance zéro est la seule réponse valable. Les utilisateurs qui adoptent un comportement inacceptable doivent se voir refuser l’accès au système de titres-services. Les autorités flamande et wallonne prennent actuellement des initiatives en ce sens.

Brupartners estime que deux dispositifs complémentaires doivent être mis en place. D’une part, un mécanisme de protection de l’aide-ménagèr(e) et de ses collègues doit être prévu pour qu’il ou elle ne soit plus envoyé(e) chez l’utilisateur malveillant ou harcelant. D’autre part, l’utilisateur doit être exclu (temporairement ou définitivement) du dispositif des titres-services. Comme le propose le Ministre, **Brupartners** propose également à ce niveau l’établissement d’une liste noire d’utilisateurs ainsi exclus afin que l’information soit disponible pour l’ensemble des entreprises agréées.

Brupartners insiste sur l'opérationnalité d'un tel mécanisme d'exclusion. De nombreux utilisateurs pourraient contourner leur exclusion en faisant commander des titres-services par un autre membre de leur ménage. Si cette mesure ne peut, dans les faits, n'être que symbolique, il conviendrait qu'elle dispose, à tout le moins, d'un effet dissuasif.

Brupartners demande par ailleurs à ce qu'une liste d'éléments conseillés, obligatoires et interdits soit établie dans le cadre de la législation fédérale sur le bien-être au travail et après concertation au niveau sectoriel. Cette liste devrait énumérer, en fonction des tâches qui sont demandées, les équipements de protection individuelle adaptés, le matériel qui doit être mis à disposition des aides-ménagèr(e)s pour respecter les exigences en matière d'ergonomie et une liste de produits choisis en fonction de la santé des travailleurs. La nouvelle ordonnance devrait également prévoir un mécanisme de contrôle de l'existence ou l'absence de ces équipements, matériel et produits chez le client (visite de l'entreprise, convention écrite...).

2.1.4. Collaboration avec l'Autorité fédérale pour améliorer les conditions de travail et salariales des aides-ménagèr(e)s

Il ressort de la note que le Ministre souhaiterait solliciter le Gouvernement fédéral pour améliorer les conditions de travail et salariales des aides-ménagèr(e)s relevant de leurs compétences, notamment pour analyser les possibilités dévolues à :

- Encadrer les temps de repos au plus près des réalités du secteur,
- Proposer plus de congés pour les aides-ménagèr(e)s âgé(e)s ou avec de l'ancienneté,
- Valoriser les anciennetés de plus de 10 ans,
- Diminuer la durée du temps de travail hebdomadaire pour un temps plein,
- Soutenir les parcours de transition pour les aides-ménagèr(e)s en incapacité de travail,
- Mettre en place une carrière réduite compte tenu de la pénibilité du travail.

Le Cabinet du Ministre suggère que cette sollicitation prenne la forme d'un courrier envoyé au Gouvernement fédéral et demande à Brupartners d'appuyer le contenu de ce courrier et d'attirer l'attention du Ministre fédéral en charge de l'Emploi sur les points qui y seraient repris.

Brupartners propose d'aller plus loin qu'un simple courrier et demande qu'une conférence interministérielle soit organisée au cours de l'année 2022 sur le sujet.

2.1.5. Amélioration des conditions de travail des aides-ménagèr(e)s en fin de carrière

Brupartners salue la proposition du Ministre de l'Emploi de consacrer une enveloppe budgétaire au soutien de l'allègement des conditions de travail des aides-ménagèr(e)s de plus de 55 ans.

Brupartners tient ici à rappeler que la pénibilité du secteur ne se limite pas aux personnes âgées de plus de 55 ans et que l'amélioration des conditions de travail dans le secteur impose une réflexion transversale couvrant l'ensemble de la carrière des aides-ménagèr(e)s.

Brupartners considère que, compte 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, la piste de la réduction collective du temps de travail

peut également être envisagée dans un secteur où 90% des aides-ménagèr(e)s travaillent à temps partiel.

Brupartners estime que l'augmentation de la valeur faciale du titre-service (cfr. point 2.2.1) 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 aides-ménagèr(e)s. 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 tou(te)s les aides-ménagèr(e)s.

Brupartners demande comment les améliorations prévues pourront être garanties. **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 souligne néanmoins que ce mécanisme devra être évalué dans sa globalité en vue d'assurer la pérennité du secteur.

2.2 Meilleure maîtrise du volet budgétaire pour assurer la pérennisation du dispositif des titres-services

2.2.1. Augmentation de la valeur faciale du titre-service

Brupartners est tout à fait d'accord avec l'idée d'augmenter la valeur faciale du titre-service. En effet, le prix d'achat des titres-services n'a jamais augmenté depuis 2014 alors que le montant de l'intervention régionale tient compte, lui, de l'indexation. Selon **Brupartners**, la Région bruxelloise ne doit pas supporter seule les conséquences de l'inflation. Les utilisateurs – qui ont, pour la plupart, des revenus suffisants pour supporter une augmentation du coût du titre-service⁶ – doivent, eux aussi, contribuer à la pérennisation du secteur des titres-services. En outre, il est démontré qu'une augmentation de prix n'aura qu'un impact limité sur le volume de chèques vendus car la demande excède l'offre. **Brupartners** demande par ailleurs que soit prochainement étudié l'impact de cet accroissement de l'intervention régionale sur la viabilité des entreprises.

Brupartners estime qu'on n'a pas épuisé toutes les possibilités de travailler sur la déductibilité fiscale en vue par exemple de moduler l'intervention des pouvoirs publics en fonction des revenus des utilisateurs.

⁶ Évaluation du dispositif des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2020, Rapport final | octobre 2021 – À la demande du Service public régional de Bruxelles, Bruxelles Economie et Emploi, Service Emploi – Idea Consult, p. 56.

- *Mécanisme de rattrapage de l'indexation et mécanisme futur d'indexation automatique, par pallier, du prix d'achat des titres-services*

Concrètement, le Ministre de l'Emploi proposait en décembre 2021 une augmentation des titres-services de 9 à 10 euros pour les 400 premiers titres et de 10 à 12 euros pour les 100 suivants, ce qui générerait une économie annuelle de 17 millions d'euros selon ses calculs. L'accord global du Gouvernement porte sur une économie annuelle à réaliser de 15 millions d'euros dont 5 millions pourront être consacrés à l'amélioration des fins de carrière des aides-ménagèr(e)s.

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 aides-ménagèr(e)s. **Brupartners** comprend néanmoins que la Région doit pouvoir assurer une maîtrise budgétaire du secteur des titres-services à l'avenir. C'est pourquoi, **Brupartners, à l'exception de la FGTB qui considère qu'il s'agit ici d'un choix qui relève des décideurs politiques**, propose que, pour les futures adaptations d'indexation, le coût de l'indexation soit partagé entre le Gouvernement et les utilisateurs en indexant également le prix des titres-services. **Brupartners** souscrit donc au mécanisme d'indexation future proposé par le Ministre en ce que cela implique une économie future pour le Gouvernement (ou plutôt une augmentation moins rapide du budget), mais aussi une garantie pour le secteur (entreprises et travailleurs) que les subsides actuels (actuellement 16,55 euros/chèque) ne diminueront pas en termes nominaux.

Lors des discussions du Groupe de travail, l'Administration et le Cabinet du Ministre ont présenté plusieurs possibilités pour l'indexation du prix des titres-services :

- L'instauration d'un système d'indexation automatique ;
- L'habilitation du Gouvernement à appliquer une indexation des prix des titres-services quand il le juge opportun, par voie d'arrêté ;
- La mise en place d'un système d'indexation par tranche (50 centimes, par exemple) en cas de X dépassements de l'indice pivot.

Brupartners entend bien que chaque solution présente son lot d'inconvénients pratiques pour l'Administration.

Même si l'octroi d'une habilitation au Gouvernement d'indexer le prix semble l'option la plus faisable d'un point de vue pratique, **Brupartners** préférerait l'instauration d'un système d'indexation automatique pour éviter des augmentations ponctuelles et « brutales ». Néanmoins, le Gouvernement devrait en déterminer les conditions et les modalités afin de combiner la nécessité d'une indexation régulière et la juste compréhension par les utilisateurs.

- *Instauration d'une tarification croissante en fonction de la consommation des titres-services*

Brupartners constate que la majorité des utilisateurs n'utilisent pas plus de 200 titres-services par an. Selon la réglementation en vigueur, un utilisateur « simple » peut commander maximum 500 titres-services par année calendaire qu'il paye 9 euros pour les 400 premiers titres commandés et 10 euros pour les 100 suivants. **Brupartners** estime cette modulation trop rudimentaire. Il plaide pour l'établissement de plusieurs paliers. À titre exemplatif, **Brupartners** propose de déjà appliquer un tarif plus élevé du 200^{ème} au 400^{ème} titre et un tarif encore plus élevé au-delà du 400^{ème} titre.

Brupartners formule cette proposition pour les utilisateurs « simples » sans préjudice des régimes particuliers existants en faveur, par exemple, des utilisateurs handicapés, des utilisateurs avec enfant

handicapé à charge ou des utilisateurs qui forment une famille monoparentale avec un ou plusieurs enfants à charge⁷.

Brupartners se demande s'il n'y a pas lieu de diminuer le nombre de titres-services que peut commander une personne en vue de vérifier que le nombre de titres-services commandé corresponde bien aux activités autorisées. Malgré les difficultés techniques mises en avant par l'Administration, Brupartners demande également qu'on continue à étudier la piste d'un quota de titres-services pouvant être commandé par ménage.

○ *Suppression du mécanisme d'indexation complémentaire*

Brupartners est d'accord avec l'idée du Ministre de réviser le mécanisme d'indexation complémentaire. Le cadre actuel est en effet très formel : la signature de la charte de diversité est déjà une condition d'agrément. Si les plans de formation sont à peine évalués dans le cadre actuel sur la base de critères de qualité ou de quantité, le contrôle a posteriori de la mise en œuvre de ces plans doit être renforcé. **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 aides-ménagère(s) (cfr. point 2.1). 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 soient garantie.

2.2.2. Encadrement des frais complémentaires

Brupartners 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, Brupartners demande à tout le moins qu'il y ait plus de transparence à propos du contenu de ces frais administratifs comme évoqué lors de la rencontre du 3 juin 2022 entre les représentants du secteur et le Ministre.

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 encadrement⁸ qui prévoit quatre conditions cumulatives que sont :

- 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 ;
- Il doit s'agir de frais réels et raisonnables et l'entreprise doit expliquer clairement quels frais sont facturés et dans quel but ;
- Une facture doit être établie.

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 Economie⁹ en 2015. 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.

⁷ art. 3, §2 bruxellois de l'AR TS du 12 décembre 2001

⁸ Titres-services Bruxelles, « Mon entreprise agréée peut-elle me demander des frais supplémentaires ? », disponible sur <http://www.titre-service.brussels>.

⁹ SPF Economie, avis émis par la Commission des Clauses abusives, [C.C.A. 37, 2015](#).

Pour la **FGTB**, 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 la **FGTB**, 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 administratif, n'est pas acceptable.

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

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.

*

* *