

aujourd'hui que le système des titres-services atteint ses objectifs initiaux, ils font donc preuve d'une méconnaissance ou d'une mauvaise foi encore supérieure à celle des promoteurs de 2001, dont les assertions n'étaient au moins pas encore massivement contredites par les faits. Seule une adhésion idéologique et politique, consciente ou non, au social-libéralisme peut expliquer ces évaluations positives, totalement en porte-à-faux avec les faits. Cette adhésion est en pleine continuité avec celles des pionniers de 2001. Avec celle de M. Delizée, lorsqu'il niait l'importance, tant pour le service délivré que pour les conditions de travail, du choix d'une organisation du secteur articulée sur des entreprises privées ou publiques, marchandes ou non-marchandes. En continuité avec celle exprimée par M. Vandembroucke, lorsqu'il expliquait que la question des inégalités et de la pauvreté ne devait pas être prise en considération au niveau fédéral à l'intérieur même de l'organisation de l'économie et de l'emploi, mais plutôt en aval, par les Communautés dans le cadre de leur compétences en matière d'aide sociale. Autant d'insultes à la vérité et à la raison qui ne s'expliquent que par les structures de domination sociale et patriarcale sur lesquelles les inégalités se moulent et qu'elles renforcent, qui elles-mêmes produisent apparemment des effets de nature identique sur les « experts » évaluateurs et responsables actuels. □

(1) Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

(2) Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale, Avis d'initiative relatif au fonctionnement du système des titres-services après régionalisation (A-2014-037-CES), 20 mars 2014.

(3) CESE Wallonie, Avis n° 1464 sur l'avant-projet de décret portant diverses modifications à la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, 26 avril 2021.

(4) La Chambre, DOC 50 1281/003, p. 25.

(5) La Chambre, DOC 501281/001, p. 6 et 7.

(6) Ibid, p. 8.

(7) Ibid.

(8) Ibid, p. 11. Le *gender mainstreaming* est une stratégie qui a pour ambition de renforcer l'égalité des femmes et des hommes.

(9) La Chambre, DOC 50 1281/003, p. 15.

(10) La Chambre, CRIV 50 PLEN 135, p. 25.

(11) La Chambre, DOC 50 1281/003, p. 31.

(12) La Chambre, CRIV 50 PLEN 135, p. 26.

(13) Ibid, p. 22.

(14) Ibid, p. 26.

(15) Brolis et alii (Idea consult), « Évaluation du dispositif des titres-services wallons », 2018-2020 (février 2022), p. 118.

(16) Ibid, p. 149.

DUPANLOUP (FGTB) : IL FAUT RÉGULER LE SECTEUR !

Pour le Secrétaire fédéral de la FGTB chargé du secteur des titres-services, ce dernier dérive complètement et doit urgemment être recadré par les pouvoirs publics.

Propos recueillis par Yves Martens et Nicolas Moens (CSCE)

Sébastien Dupanloup, le Secrétaire fédéral de la Centrale générale de la FGTB qui suit ce secteur, est régulièrement présent dans les médias pour revendiquer de meilleures conditions de travail pour les aides-ménagères. Il nous présente sa vision de l'état de ce secteur et la position de son organisation syndicale. Le dispositif était censé lutter contre le travail au noir, offrir de vrais salaires aux travailleuses et ramener des cotisations sociales. Trois coups dans l'eau ? Selon S. Dupanloup, le système est en pleine dérive. D'un côté, les entreprises non-marchandes y disparaissent, au profit de multinationales qui rachètent leurs concurrents de moindre taille. Les travailleuses se retrouvant ainsi « vendues » d'une entreprise à l'autre, entre 3.500 et 7.000 euros par aide-ménagère, en perdant éventuellement au passage la maigre reconnaissance barémique de leur ancienneté. D'un autre côté,

celles-ci ne reçoivent que des salaires beaucoup trop faibles (environ 12 euros bruts de l'heure) et l'augmentation des prix de l'énergie rend leur situation intenable lorsqu'elles doivent effectuer des trajets en voiture pour se rendre chez leurs clients. En effet, les indemnités prévues sont sans rapport avec le coût réel des carburants et les frais de déplacement auxquels peut être exposée une travailleuse à mi-temps sont passés de 80 à 200 euros par mois. Intenable quand on n'en gagne que 850. Le patronat du secteur ne lâche toutefois rien aux travailleuses, même pas les 0,4 % d'augmentation possibles dans le cadre de la loi. Aucun accord sectoriel n'est à ce jour conclu et le syndicaliste en appelle dès lors aux pouvoirs politiques régionaux pour qu'ils adoptent « des conditions fermes et claires d'agrément puis d'utilisation des subsides » en sorte de garantir aux aides-ménagères des conditions de travail décentes.



S. Dupanloup (avec le mégaphone) : « Les frais de déplacement sont remboursés à hauteur de 75 % de l'abonnement social. Au vu de l'explosion des prix des carburants, on pourrait réclamer sans hésiter 100 % ! »

⇒ Ensemble ! : Quelle évaluation la FGTB fait-elle de l'évolution du système des titres-services ?

Sébastien Dupanloup : C'était plutôt un bon système à l'origine mais qui est clairement arrivé aujourd'hui à la quadrature du cercle. Les entreprises d'insertion et/ou d'économie sociale ont pratiquement disparu du marché qui est largement aux mains des entreprises commerciales : 90 % en Flandre, 77 % à Bruxelles (mais qui rassemblent 95 % des travailleuses) et un peu moins de 70 % en Wallonie où l'insertion subsiste encore un peu. Ces entreprises commerciales n'ont évidemment comme vocation que la rentabilité alors que le système est financé à 70 % par les pouvoirs publics et que sa logique initiale était une volonté d'insertion. Cette philosophie de départ se heurte aux pratiques du marché.

A Bruxelles, la part du commercial est donc quasi totale ?

Oui, en témoigne une réponse récente du ministre Clerfayt (Défil) à une question de la députée Delphine Chabert (PS). Il lui a carrément répondu que Federgon était son seul interlocuteur. Or Federgon est la fédération des opérateurs privés du marché du travail et des prestataires de services RH. C'est à la base la fédération des agences d'intérim. Il y a donc clairement un problème ! La logique initiale d'insertion a complètement basculé dans une conception purement capitaliste. Les ministres régionaux de l'emploi doivent clairement dire ce qu'ils veulent, *a fortiori* à Bruxelles où une réforme est annoncée. Veut-on le tout au commercial ou réguler vraiment le secteur ?

Quelle régulation doit-on attendre ?

Les problèmes sont nombreux : l'encadrement défaillant, la distribution sans limite des dividendes aux actionnaires, les montages pratiqués par les entre-

prises pour masquer les bénéfices etc. La seule variable d'ajustement, ce sont les travailleuses. On est loin de la volonté de sortir des femmes du travail au noir et de leur donner un statut. Aujourd'hui, le système des titres-services ne permet plus l'émancipation des 150.000 travailleuses, et j'utilise ce terme puisque 97 % des travailleurs sont des femmes. Quand on nous dit aujourd'hui qu'il faut mener des politiques d'égalité, on ne peut pas accepter un système qui maintient ces femmes dans la précarité, voire la pauvreté. Nombreuses sont celles qui doivent faire des choix cornéliens, entre nourrir leurs enfants ou se soigner, payer telle ou telle facture, etc. Le secteur n'attire pas les jeunes. Les problèmes de santé, dont les troubles musculo-squelettiques, sont légion et sont d'autant plus lourds que ces travailleuses ne sont effectivement plus toutes jeunes. C'est d'autant plus grave que ces dames reportent donc souvent des soins de base, voire des soins urgents. Et cette situation date d'avant la crise récente.

Cela pose la question des salaires, de l'indemnisation des frais de déplacement et du temps de travail ?

Il n'y a que 10 % de temps plein dans le secteur. Et ce n'est pas une volonté des travailleuses. C'est dû à la charge de travail et au temps de déplacement entre deux clients. En faire plus de deux par jour est tout bonnement impossible, et parfois même deux c'est trop. La revendication

de la FGTB est une réduction collective du temps de travail à 32 heures au lieu de 38 pour tous les travailleurs. Cela représenterait déjà un progrès réel pour les travailleuses titres-services qui, même à temps partiel, bénéficieraient alors d'une péréquation salariale (1) qui rendrait leur rémunération un peu plus convenable. N'oublions pas non plus que beaucoup de ces personnes, suite aux différentes attaques contre le chômage, ne bénéficient même pas d'un complément de chômage. (Lire p. 105)

« On ne peut pas accepter un système qui maintient ces femmes dans la précarité »

L'idée serait donc que 19 heures sur 32 au lieu de sur 38 serait bénéfique pour ces travailleuses ?

C'est ça mais il faudrait aussi que les contrats de base atteignent au moins le nombre d'heures du mi-temps actuel. Aujourd'hui, très souvent, les employeurs se contentent d'offrir le contrat minimum légal de 13 heures/semaine et font prêter des heures complémentaires en fonction de la demande. Dans ce cas, au moindre problème, comme le chômage temporaire qu'on a connu à cause du Coronavirus ou en cas de maladie, l'indemnisation se fait sur la base du nombre d'heures du contrat et pas du nombre d'heures réel ! Avec le danger, pour celles qui bénéficient de l'AGR, de perdre ce complément lorsqu'elles font des heures supplémentaires et donc *in fine* sont parfois perdantes ou n'y gagnent rien. Il faut aussi veiller à d'autres effets pervers. Il y a quelques années, certaines entreprises avaient par exemple joué avec les règles. Concernant le temps partiel, on parle du facteur Q/S où Q est la durée de travail hebdomadaire du travailleur à temps partiel et S la durée du travail hebdomadaire d'un travailleur à temps plein dans l'entreprise. Certaines entreprises avaient formellement ramené leur facteur S de 38 à 36 heures, sans rien changer au

nombre d'heures de contrat de leurs travailleuses. Et, grâce à ça, elles ont empoché des réductions de cotisations ONSS parce qu'elles auraient soi-disant introduit une réduction collective du temps de travail ! Il s'agit évidemment d'ingénierie sociale pour profiter de subsides sans respecter l'esprit du dispositif. Le comble du cynisme est que ces employeurs disaient en plus à leurs travailleuses que, grâce à eux, elles allaient avoir un meilleur salaire net. Mais, avec le système du bonus à l'emploi (2), ce n'était pas la partie payée par l'employeur qui augmentait mais c'était l'État qui passait à la caisse une seconde fois ! Quand nous avons découvert ça, nous avons exigé que ces abus cessent et avons obtenu en 2020 une convention collective de travail sectorielle qui impose dans ces cas une péréquation salariale. Dès lors, une réduction généralisée du temps de travail à 32h/semaine serait profitable aux travailleuses titres-services, même si leur nombre d'heures prestées restait le même.

Quelles sont les revendications de la FGTB en termes de salaire horaire brut dès lors ?

Les employeurs veulent uniquement satisfaire leurs actionnaires et, dans cette logique, ne veulent pas augmenter les salaires. Il suffit de voir que les marges prévues dans les accords intersectoriels ne sont jamais revenues entièrement aux aides-ménagères. Il est vrai que sur des salaires aussi bas et avec la faiblesse des marges prévues, cela ne changerait pas énormément mais, sur le principe, on voit bien que ces travailleuses sont systématiquement désavantagées. C'est bien pour cela que la véritable bataille se fait actuellement sur les frais de déplacement. Déjà il y a six mois, quand nous avons entamé les négociations, c'était en moyenne

10 % du salaire de l'aide-ménagère qui partait dans ses frais de déplacement. Avec les augmentations récentes, les mi-temps sont passées de 80 à 200 euros de frais de déplacement par mois. C'est intenable évidemment.

En particulier en région rurale !

Oui et non. Même à Bruxelles, la voiture est souvent indispensable pour pouvoir faire plusieurs clients. Les distances sont importantes entre les quartiers pauvres où ces femmes habitent et les quartiers riches où elles travaillent. D'autant que ces derniers sont généralement les plus mal desservis par les transports en commun ou demandent de fréquentes correspondances qui rendent le déplacement très long.

Pour revenir aux salaires, il y a aussi le fait que l'échelle barémique n'est pas complète.

En effet, il n'y a que quatre niveaux de barèmes. En outre, l'ancienneté n'est pas valorisée au plan sectoriel. Dès lors, si une aide-ménagère change d'employeur, elle retombe au degré zéro. Il faut cependant préciser que, étant donné la pénurie de main-d'œuvre, certains employeurs, bon gré mal gré, reprennent tout de même l'ancienneté. Il faut évidemment se souvenir que la philosophie

initiale était que le travail en titres-services devait servir de tremplin vers d'autres emplois et que, dans cette idée, il n'était pas incompréhensible que seuls quatre niveaux de barèmes aient été prévus. Or, à l'autopsie, on voit bien que peu de ces travailleuses trouvent un emploi dans un secteur mieux rémunéré.

Quelles sont dès lors les revendications précises de la FGTB ?

La revendication salariale de la FGTB est depuis un moment que le salaire minimum soit monté à 14 euros de l'heure et, avec les indexations successives intervenues récemment, ces 14 sont devenus *de facto* 15 euros. Il serait normal que les travailleuses titres-services obtiennent ce salaire minimum revalorisé. Comme je l'ai déjà dit, l'autre point essentiel, c'est celui des frais de déplacement. Actuellement, ces travailleuses sont indemnisées, pour un déplacement entre deux clients, à hauteur en moyenne de 0,13 euros pour 0,37 euros/km pour la plupart des autres travailleurs. Il y a actuellement 502 offres d'emploi titres-services en Wallonie. Pour 70 % d'entre elles, l'utilisation d'une voiture personnelle est exigée dans l'offre. Et une fois l'emploi décroché, les difficultés subsistent. Une aide-ménagère qui a des frais importants de réparation ou d'entretien de sa voiture ne peut très souvent pas les assumer. Aujourd'hui, les frais de déplacement sont remboursés à hauteur de 75 % de l'abonnement social. Depuis six mois, notre revendication est de monter à 90 % et, au vu de l'explosion des prix des carburants, on pourrait réclamer sans hésiter 100 % ! Sans compter évidemment que le temps de déplacement lui-même n'est pas rémunéré même si certaines entreprises d'insertion compensent ces périodes.

« Les marges prévues dans les accords intersectoriels ne sont jamais revenues entièrement aux aides-ménagères. »



S. Dupanloup (le poing levé) : « Mobiliser les travailleuses avec des actions créatives et ludiques comme celles où nous noyons de mousse les devantures des sociétés qui les emploient. »

⇒ **On l'a vu, c'est un métier pénible et donc la question d'un âge de la retraite plus précoce se pose.**

Le débat sur la pension et les métiers pénibles est en cours au fédéral. Mais même la réforme telle que Karine Lalieux la prévoit ne va pas concerner ces 150.000 travailleuses. Quelle aide-ménagère va arriver ne fût-ce qu'à 40 ans de passé professionnel pour obtenir une retraite anticipée ? Tout le monde sait que c'est impossible et que des mesures spécifiques pour ce secteur (notamment) seront indispensables. Cela vaut pour tous les travailleurs qu'on a maintenu dans des temps partiels et des bas salaires mais cela caractérise évidemment en particulier les titres-services. Des exceptions seront évidemment nécessaires. La pénibilité du métier et la précarité des aides-ménagères ne sont pas discutables.

C'est interpellant quand on sait que l'un des arguments à la création du dispositif était de sortir du travail au noir les aides-ménagères, de leur permettre d'avoir un vrai salaire et de cotiser à la Sécu.

Or, en termes d'accès à des prestations suffisantes, que ce soit au chômage, à la mutuelle ou à la pension, l'objectif n'est clairement pas atteint ?

Non seulement cet objectif n'est pas atteint mais il y a de plus en plus de retour au travail au noir. Les employeurs se plaignent d'une pénurie de main-

d'œuvre, pourtant les aides-ménagères ne se sont pas envolées hein ! Mais nombreuses sont celles qui disent aujourd'hui : « *Moi, pas à ce prix-là, pas à ces conditions-là !* ». En outre, le délai d'attente pour les clients est actuellement de six mois voire parfois d'un an. Dès lors, quand un client n'obtient pas de réponse rapide d'une société, il trouvera bien par contacts interposés une aide-ménagère qui acceptera de venir pour 15 euros de l'heure. Les nouveaux clients qui se tournent vers le travail au noir le font à cause des délais d'attente mais sont souvent aussi soucieux que leur aide-ménagère soit correctement rémunérée.

Car beaucoup de clients, tant anciens que nouveaux, sont prêts à payer plus à condition que l'argent aille dans la poche des travailleuses et pas dans celle des actionnaires ! C'est aussi pour cela que de nombreux clients se plaignent des suppléments que les entreprises leur réclament, ils savent très bien que cela ne sert pas à améliorer les conditions de travail ni les salaires ni même les frais

de déplacement ! Avec une parfaite mauvaise foi, ces entreprises justifient pourtant ces suppléments par l'indexation des salaires et l'indemnisation des frais de déplacement. La ministre wallonne de l'Emploi Christie Morreale a rappelé que, lors d'une indexation automatique de 2% dans le secteur, c'est la Région

« L'indemnité moyenne pour un déplacement entre deux clients est actuellement de 0,13 euro/km »

wallonne qui prend l'augmentation à sa charge. Et ce, sans la répercuter sur le prix que paie l'utilisateur ! Le paiement reçu par l'entreprise évolue donc avec le coût de la vie. C'est bien la preuve que ces frais supplémentaires injustifiables ne servent qu'à rétribuer les actionnaires. La ministre a annoncé réfléchir à des modifications réglementaires et législatives pour contrôler ces frais complémentaires et lutter contre les dérives.

Les entreprises sont aussi censées encadrer leurs travailleuses ?

Ces travailleuses sont très fragilisées. A cause de la pénibilité du métier mais aussi de leurs antécédents qui font qu'elles accèdent au métier souvent en étant déjà fragilisées. Beaucoup sont d'origine étrangère, surtout à Bruxelles, ne maîtrisent pas ou pas bien la langue. L'encadrement est donc indispensable. Si on en croit les études, la réponse des employeurs est présente : en Wallonie par exemple il y aurait un encadrant pour 47 travailleuses. Mais quid de la réalité et de la qualité de cet encadrement ?

Le manager, le personnel commercial, la personne qui d'un côté place des intérimistes et de l'autre une aide-ménagère, tout cela est comptabilisé comme soi-disant de l'encadrement. Un encadrant véritable, ce serait quelqu'un qui a une expérience dans le secteur, qui aurait des compétences de type assistant social, quelqu'un qui aurait comme vocation d'aider, d'accompagner ce public fragilisé. Un changement de client, un nouveau déplacement à effectuer, un problème de transport, ce sont toutes ces petites choses peut-être banales pour la plupart des travailleurs mais pour lesquelles ces travailleuses fragilisées auraient bien besoin d'un coup de pouce, d'un conseil adéquat, d'une parole soutenante... Au lieu de tout cela, les aides-ménagères sont livrées à elles-mêmes. Et ensuite, ces entreprises se plaignent de l'absentéisme ! La FGTB revendique donc un encadrant véritable, par exemple une assistante sociale ou une ancienne aide-ménagère qui aurait acquis la compétence par expérience, pour 30 travailleuses.

Ce serait une logique d'entreprise d'insertion alors qu'elles ont de moins en moins de place dans le secteur..

Il n'y a plus qu'en Wallonie qu'il y a des entreprises d'insertion. Plus grave encore, il y a aujourd'hui un phénomène de concentration dans le secteur. Les grosses entreprises rachètent les plus petites. De nouveaux acteurs s'implantent en achetant des acteurs existants. Ils paient à Bruxelles jusqu'à 7.000 euros par tête d'aide-ménagère ou de 3.500 à 5.000 euros par équivalent temps plein. En Wallonie on est à au moins 1.250 euros par équivalent temps plein et en Flandre à au moins 3.000 ! Un secteur qui offre une rentabilité de 2 euros par heure aiguise beaucoup d'appétits.

Est-ce normal qu'un secteur largement subventionné par les finances publiques soit à ce point livré au marché ?

Vous avez bien compris que, pour la FGTB, il est évident que les entreprises commerciales n'ont rien à faire dans ce secteur. Mais, soyons réalistes, on ne les rayera pas purement et simplement du secteur. Elles y sont depuis le début et le dominant complètement. Mais il faut davantage de régulation, imposer des conditions et en vérifier le respect par des contrôles. A ce jour, seule la Wallonie contrôle réellement et efficacement les entreprises. Et surtout, en amont, il faut des conditions fermes et claires d'agrément puis d'utilisation des subsides.

Faut-il faire payer plus les utilisateurs ? Ou au moins les utilisateurs les plus aisés ?

Aujourd'hui, on fait déjà payer un peu plus les « gros consommateurs ». Avec parfois des effets pervers. On

peut avoir besoin de faire appel à beaucoup d'aide parce qu'il y a une personne handicapée à la maison, ce n'est pas nécessairement l'apanage des ménages aisés. Une mère monoparentale qui travaille comme caissière avec des horaires coupés peut aussi avoir besoin de beaucoup de titres-services, sans que cela soit un signe de richesse pour

autant. D'un autre côté, il y a une personne de la famille royale qui se paie un domestique huit heures par jour via les titres-services, ce qui là est choquant bien sûr. Mais je ne suis pas sûr que monter la part de l'utilisateur et donc le prix du chèque à 15 euros serait une solution. Cela pourrait rendre le service inaccessible à des ménages moyens sans que cela change vraiment les choses pour les utilisateurs les plus aisés, tout en poussant certains d'entre ces derniers à se tourner à nouveau (davantage) vers le travail au noir.

Pour conclure, il y a beaucoup d'actions du secteur actuellement. Comment parvenez-vous à mobiliser ces travailleuses, alors qu'elles travaillent chacune séparément « dans leur coin » ?

Nous utilisons des newsletters mais surtout les réseaux sociaux. Et nous essayons de mettre sur pied des actions créatives et ludiques comme les « actions mousse ». La mauvaise volonté des employeurs et leur arrogance ont aussi favorisé la conscientisation des travailleuses, y compris non syndiquées. □

(1) La réduction du temps de travail par convention collective de travail rendue obligatoire par arrêté royal ne peut pas entraîner une diminution de la rémunération (loi du 16 mars 1971, art.28, §3). En conséquence, les salaires horaires des travailleurs payés à l'heure doivent être adaptés : c'est ce que l'on appelle habituellement "la péréquation du salaire".

(2) Il s'agit d'un système de réduction des cotisations à charge du travailleur qui est d'application depuis le 1er janvier 2000. Ce système a pour but de garantir un salaire net plus élevé aux travailleurs dont le salaire est bas, sans augmentation du salaire brut. Depuis le 1er janvier 2005, cette réduction est rebaptisée "bonus à l'emploi". La réduction consiste en un montant forfaitaire qui diminue progressivement en fonction de la hauteur du salaire. L'employeur déduit ce montant des cotisations personnelles normalement dues (13,07 %) au moment du paiement du salaire. Le bonus à l'emploi compense la totalité des cotisations personnelles pour une rémunération de référence d'environ 1.500 euros bruts par mois.