



UN AVENIR DURABLE POUR LES AIDES-MENAGERES DANS LE SECTEUR DES TITRES-SERVICES

Note de vision souscrite par la CSC, Vlaams Netwerk tegen Armoede, LEVL, Femma et Furia ainsi que les réseaux wallon, bruxellois et belge de lutte contre la pauvreté, Vrouwenraad, Ella et Vluchtelingenwerk Vlaanderen

Le système des titres-services est entrée en vigueur en Belgique en 2004. Un des trois¹ objectifs de base était la création d'un emploi durable pour les travailleurs plus éloignés du marché du travail. À l'heure actuelle, nous constatons que cet objectif n'est pas vraiment réalisé. Le revenu des aides-ménagères est (trop) bas et pour beaucoup d'entre elles, le travail porte atteinte à la santé.

Les travailleuses

En Belgique, environ 150.000² aides- ménagères sont occupées avec des titres-services (dont plus de 90.000 en Flandre). 98% d'entre eux sont des femmes. 35% ont plus de 50 ans et leur quote-part augmente. 55% sont d'origine étrangère³. 90% travaille à temps partiel (la durée de travail moyenne est d'environ 24h/semaine). Le salaire net mensuel s'élève à peine à 1.350 euros⁴. 61% ont des enfants (52% du total de la population active en Belgique ont des enfants). 14% sont des personnes isolées avec enfants (seulement 3% de la population active en Belgique sont des personnes isolées avec enfants - chiffres 2016 Eurostat)⁵. L'aide-ménagère moyenne est donc une femme d'origine étrangère à faible revenu et qui a des enfants.

Une vaste coalition d'organisations de femmes, d'organisations où les pauvres prennent la parole, d'organisations qui défendent la participation équitable et proportionnelle de personnes issues de l'immigration, d'organisations défendant les réfugiés et de syndicats demandent au gouvernement une amélioration structurelle et fondamentale des conditions de travail et de vie des aides-ménagères. Dans un secteur qui est subventionné à 70% par des moyens publics, le gouvernement assume une grande responsabilité. Si les objectifs du système sont compromis, le gouvernement doit intervenir.

¹ Les deux autres objectifs étaient l'élimination du travail au noir dans le secteur et un meilleur équilibre entre travail et vie privée pour l'utilisateur.

² Sous réserve d'autres références, nous nous basons sur les chiffres de l'ONSS : [Emploi via le système des titres-services | ONSS](#)

³ [Jo Brouns | Dienstenchequesector herstelt van coronacrisis \(cdenv.be\)](#)

⁴ Calcul sur base d'une durée de travail moyenne (24 h) et le salaire max. de la CP 322.01

⁵ IDEA CONSULT, travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services, 2018

Les employeurs

Officiellement, on les appelle les "entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité". Au début, c'étaient des entreprises de petite dimension, très locales. La plupart ont commencé comme entreprise sociale, ciblant davantage l'emploi de groupes à risques. À l'heure actuelle, il s'agit surtout de grandes entreprises commerciales, certaines occupant plus de 10.000 aides-ménagères à travers le pays. Les petits employeurs socialement motivés existent toujours, mais ils sont dans l'oppression et ont de plus en plus de difficultés financières. Ils sont repris à grande vitesse par les grands acteurs commerciaux. Une dizaine de groupes commerciaux détiennent plus que la moitié du "marché". À l'origine, c'était une mesure pour l'emploi (lancée sous la tutelle de l'ONEM et du ministre fédéral pour l'emploi) et elle est évoluée vers un modèle économique : ainsi, il est porté atteinte aux 3 objectifs de base sociétaux qui sont alors subordonnés à une logique de marché et de bénéfice.

Atouts

Du point de vue des travailleuses, voici les avantages les plus importants de cet emploi (même s'ils sont mis sous pression⁶) :

- Les **possibilités pour combiner le travail et la vie de famille** (comme on travaille généralement pendant les heures de bureau classiques et que l'on a souvent une certaine liberté pour déterminer ses heures de travail).
- **Emploi local** : malgré la prolongation des temps de déplacement en moyenne, la plupart des aides-ménagères sont occupées dans leur propre région.
- Un grand nombre des aides-ménagères ont une bonne et respectueuse **relation de confiance avec leurs clients**. Elles se sentent souvent appréciées par les clients.

Difficultés

Pourtant, il y a toute une série de difficultés qui rendent le travail avec les titres-services de moins en moins intéressant : de nombreuses aides-ménagères quittent le secteur (souvent obligées par des problèmes médicaux) et des milliers de postes vacants restent ouverts⁷.

Nous nous limitons aux 4 difficultés principales :

Revenu

En raison des salaires peu élevés et de la généralité du travail à temps partiel dans ce secteur, les travailleurs-euses des titres-services se trouvent juste au-dessus, et parfois même en dessous du seuil de pauvreté. Si le foyer ne dispose pas d'un second revenu, il est impossible de payer toutes les factures en fin de mois. En fait, les aides-ménagères ont le choix entre la pauvreté (en tant que célibataire⁸) ou la dépendance financière (à condition que le conjoint dispose d'un revenu à part entière). Une infime minorité (en Flandre, il s'agit de 6 %) des aides-ménagères qui travaillent à temps partiel bénéficie d'une allocation de chômage en plus de leur salaire.

Des études récentes montrent que les salaires des aides-ménagères ont même diminué en termes réels au cours des 10 dernières années⁹. Pour de nombreuses aides-ménagères, c'est une nécessité quotidienne de lésiner sur l'alimentation et les soins médicaux. 43 % des aides-ménagères repoussent souvent une consultation médicale ou l'achat de médicaments. Pour les célibataires, ce chiffre atteint 53 %¹⁰. Ces chiffres sont très préoccupants. L'application

⁶ Nous constatons une flexibilité croissante, des déplacements plus longs pour lesquels les indemnités de déplacement sont absolument insuffisantes (0,28€/km) et pas mal de plaintes concernant le comportement abusif des clients.

⁷ [Vacatures Huishoudhulp | 5.778 jobs op VDAB](#)

⁸ Un quart des aides-ménagères sont célibataires ; 60% des célibataires ont des enfants à charge (ce qui est largement au-dessus de la moyenne en Flandre).

⁹ [De verdeling van de lonen tussen 1999 en 2020: toenemende dualisering? – Think tank Minerva](#)

¹⁰ Étude de la CSC Alimentation et Services en 2021

stricte de la norme salariale a fait en sorte que les salaires dans ce nouveau secteur (depuis 2004) n'ont jamais vraiment pu évoluer.

Santé

Ces dernières années, différentes études scientifiques et sectorielles ont démontré que le bien-être et la santé des aides-ménagères vont mal. Les problèmes les plus fréquents sont les troubles musculosquelettiques, les irritations de la peau et les problèmes des voies respiratoires. Dans le secteur des titres-services, les aides-ménagères sont notamment 35 fois plus susceptibles de souffrir de troubles musculosquelettiques¹¹ et 260% plus susceptibles de connaître une incapacité de travail de longue durée durant leurs 5 premières années dans le secteur¹². Le travail d'aide-ménagère devient ainsi pour de nombreuses personnes une étape entre l'inactivité et l'invalidité¹³ et cela ne peut être l'intention. La charge de travail et le manque de contact social entraînent en outre les plaintes psychosociales et l'isolement.

Bien que de nombreuses aides-ménagères disent avoir une bonne relation avec leurs clients, les chiffres indiquent aussi de grands problèmes. Quasi 1 aide-ménagère sur 5 a déjà été confronté à une forme de harcèlement sexuel.¹⁴ Les aides-ménagères sont régulièrement accusées (souvent totalement injustifié) de vol ou elles doivent payer elles-mêmes les dégâts chez le client, tandis qu'elles sont protégées dans ces cas par la loi relative aux contrats de travail. Les aides-ménagères d'origine étrangère, elles sont confrontées à la discrimination¹⁵.

Les mêmes études démontrent qu'il existe effectivement des solutions: miser sur la prévention, plus d'encadrement de meilleure qualité et la formation. Mais une étude récente de l'inspection sociale¹⁶ a constaté des violations de la loi sur le bien-être dans 159 des 175 entreprises titres-services visitées. Des chiffres hallucinants.

Valorisation sociale

Le travail ménager est encore trop souvent considéré comme du travail non-productif. Les tâches de soin sont considérées traditionnellement comme le domaine de la femme: dès leur plus jeune âge, (la plupart) des femmes apprennent qu'elles sont naturellement plus soigneuses. En conséquence, les gens pensent à tort que les tâches supplémentaires assumées par les femmes ne requièrent pas de compétences particulières et ne doivent pas être compensées (financièrement). De ce fait, le travail des aides-ménagères reste souvent invisible (son importance ne devient évidente que lorsqu'il n'est plus effectué). Il y a un lien direct entre le manque de valorisation sociale du travail ménager et les bas salaires et les mauvaises conditions de travail.

Stéréotypes et préjugés

Si vous êtes femme, peu qualifiée et d'origine étrangère, vous pouvez toujours faire du nettoyage. Il n'est même pas nécessaire de combiner ces 3 éléments. En effet, même si la plupart des réfugiés Ukrainiens soit hautement qualifié, en Flandre ils trouvent presque exclusivement du travail dans le secteur des titres-services¹⁷. Les demandeurs d'emploi masculins par contre ne sont presque pas dirigés vers ce secteur. Ce genre de stéréotypes enferme certains travailleurs

¹¹ Voir l'étude ULB de 2021 : 'Subsidizing Domestic Services: Job Creation, Employment Formalisation and the Unintended Health Costs'.

¹² Étude réalisée en 2020 par le département d'économie appliquée de l'ULB (le DULBEA) à la demande de l'INAMI.

¹³ 15 ans après l'entrée en service, 1 aide-ménagère sur 5 est en incapacité de travail - Source : IDEA Consult sur base des données de l'ONSS

¹⁴ Étude de la CSC 2017

¹⁵ "Slechts één op drie van alle opgebeldde bedrijven antwoordt afwijzend op de vraag om te discrimineren op etnische origine", [rapport-dienstencheques-definitief-22-feb-2015.pdf](#)

¹⁶ [Campagne nationale 2022 de l'Inspection contrôle du bien-être au travail dans le secteur des titres-services : 175 visites d'inspection effectuées - Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale \(belgique.be\)](#)

¹⁷ ['Vrouwelijk en niet in België geboren? Welkom in de poetsindustrie' \(knack.be\)](#)

dans ce secteur (même s'ils sont parfaitement capables de se développer vers d'autres métiers) et bloque l'accès pour les autres travailleurs.

Solutions

Ce secteur est dirigé par les pouvoirs publics : ce sont eux qui ont créé, géré et subventionné le système. Ce sont les pouvoirs publics qui déterminent les conditions d'agrément des entreprises et qui fixent le prix des titres-services. Nous attendons d'un gouvernement responsable des corrections fondamentales : garantir un revenu digne et du travail faisable.¹⁸

1. Renforcez le pouvoir d'achat

Une meilleure rémunération s'impose pour attirer de nouveaux travailleurs et pour maintenir les travailleurs existants. Les emplois comparables dans d'autres secteurs sont mieux rémunérés, par exemple les travailleurs dans le secteur du nettoyage (CP 121) gagnent *au moins* 15,6550€/h¹⁹, les aides-ménagères (CP 322.01) gagnent *au maximum* 13,91€/h. Un mouvement de rattrapage s'impose d'urgence. Les salaires doivent être **augmentés d'au moins 1 € par heure** - au-dessus des indexations. Cela nécessite également une intervention politique dans la loi sur la norme salariale de 1996. Outre un salaire plus élevé, il faudrait également un remboursement correct des frais encourus.

2. Réduisez la norme pour le travail à temps plein

En raison des conditions de travail physiques lourdes et aussi par nécessité de combiner travail et vie-privé, les aides-ménagères travaillent surtout à temps partiel²⁰. En plus des soins pour le ménage des clients, elles s'occupent également du travail de soins non-rémunéré dans leur propre famille²¹. La plupart des aides-ménagères estiment qu'il est impossible d'effectuer cet emploi jusqu'à l'âge de pension. En outre, il devrait être possible d'avoir un débat sur le réalisme de la durée actuelle du travail à temps plein. Les syndicats, mais aussi les scientifiques et certaines organisations patronales disent clairement que le travail à temps plein n'est ni possible ni souhaitable dans ce secteur. En fixant **la norme du travail à temps partiel à 30h/semaine**, on renforce la protection sociale des travailleurs à temps partiel. En réduisant la durée de travail à temps plein, le salaire des travailleurs à temps partiel est augmenté proportionnellement (péréquation des salaires).

3. Investissez dans la prévention et dans le bien-être

Comme dans d'autres secteurs présentant des risques accrus en matière de bien-être (par exemple, la construction, l'intérim, etc.), nous voulons miser sur la mise en place d'une expertise et d'un soutien sectoriels par le biais d'un service de prévention sectoriel. **Concluez des accords minimums sectoriels contraignants**, entre autres en ce qui concerne la surveillance médicale obligatoire, les équipements de travail ergonomiques, les produits de nettoyage sûrs et interdits, les équipements de protection individuelle, l'analyse obligatoire des risques via les visites à domicile des clients, etc. Le rapport de l'inspection CLB (voire note de page 16) fixe les grandes lignes pour le faire. Investissez dans l'encadrement et l'accompagnement, l'intervention et la concertation d'équipe. Travaillez à la sensibilisation mais surtout au contrôle dans la lutte contre la discrimination²² et le harcèlement, entre autres moyennant des codes de conduite précis et contraignants, des cadres politiques et des sanctions pour les contrevenants. Les différents pouvoirs publics (régional et fédéral) disposent des leviers pour rendre cela juridiquement et financièrement possible.

¹⁸ Un travail faisable est un travail qui est passionnant et qui permet de se développer. C'est un travail qui est en équilibre avec la vie privée. Il n'est pas trop stressant et il ne rend pas malade. Bref : un travail faisable, c'est un travail agréable qu'on peut continuer à faire longtemps.

¹⁹ Salaire cat. 1A - nettoyage simple ; ce sont surtout des femmes qui sont occupées dans cette catégorie - dans les catégories salariales supérieures (max. 19,8070€/h), le nombre d'hommes est plus élevé.

²⁰ 90 % des aides-ménagères travaillent à temps partiel.

²¹ En Belgique, les femmes consacrent en moyenne 9,5 heures de plus par semaine que les hommes aux tâches ménagères et aux soins pour les enfants.

²² Voir recommandations dans le [rapport-dienstencheques-definitief-22-feb-2015.pdf](#)

4. Valorisez le travail ménager

Les aides-ménagères font un travail magnifique et socialement important. Elles sont des professionnels de leur métier et peuvent à juste titre être fiers de leur travail. Pouvons-nous enfin reconnaître que les soins, l'entretien et l'assistance constituent également du travail ? Et par la suite les valoriser en tant que tels. Il s'agit d'un débat social fondamental sur la valeur du travail de soins non- ou sous-rémunéré. Plus concrètement, il remet en question notre attitude vis-à-vis de femmes et d'hommes qui assument les tâches ménagères non-rémunérées dans leur propre famille. Une meilleure répartition des tâches ménagères entre femmes et hommes, aussi bien au sein de la famille qu'au niveau professionnel contribuera à une meilleure appréciation de ces tâches. **Cette meilleure appréciation doit également se traduire par une rémunération correcte de l'aide-ménagère et un prix correct pour le client, des conditions de travail sûres et saines**, le respect des lois et CCT (et le contrôle nécessaire de ce dernier). Les initiatives nécessaires doivent être prises sur le plan de la campagne et de la politique pour augmenter l'appréciation sociétale pour le métier d'aide-ménagère.

5. Investissez dans les emplois durables via la formation et le développement

La formation et le renforcement des compétences sont essentiels à la croissance des travailleurs. La formation vous permet de travailler plus efficacement, par exemple en utilisant les bonnes techniques et produits de nettoyage. Mais aussi un travail plus sûr et plus sain, en évitant les actes stressants et les produits dangereux. En apprenant à communiquer de manière appropriée, vous pouvez éviter ou résoudre des conflits. La formation est donc un moyen qui facilite le travail faisable. L'intervision et la concertation d'équipe en font partie intégrante. La formation doit se faire en groupe, la dynamique du groupe permet d'acquérir de nouvelles connaissances et de nouvelles compétences.

À l'heure actuelle, de nombreuses aides-ménagères ne reçoivent guère de formation ; pourtant, le gouvernement prévoit des moyens via les fonds régionaux de formation. **Fixez des normes minimales pour la formation (conforme au deal pour l'emploi, notamment 5 jours sur base annuel) et contrôlez le respect de ces normes.** Ces moyens doivent également être utilisés pour renforcer les compétences génériques, par exemple les compétences linguistiques et numériques. Intégrez dans la formation pour les nouveaux travailleurs la formation en matière de législation sociale et responsabilité, afin de permettre aux travailleurs de (mieux) connaître leurs droits. L'emploi dans ce secteur devrait également pouvoir servir de tremplin vers d'autres secteurs, comme prévu dans les objectifs initiaux du système. À cet effet, il faut également prévoir la formation qui n'est pas liée au métier. Le secteur a réussi à mettre au travail de nombreuses travailleuses des groupes à risques ; maintenant, il faut miser sur les possibilités d'évolution (de nombreuses aides-ménagères disposent de suffisamment de compétences, mais la stigmatisation de leur métier limite leurs possibilités).

6. Réservez des ressources supplémentaires pour le secteur

Des ressources financières suffisantes sont nécessaires pour réaliser tout ce qui précède. Il est nécessaire de fixer un nouveau cadre financier transparent et présentant les caractéristiques suivantes :

- **Les clients paient une rémunération équitable** qui témoigne d'une juste appréciation du travail de l'aide-ménagère. Dans le cadre de cet objectif, nous préférons une augmentation du prix du titre-service²³ en échange d'une interdiction pour les entreprises de TS de facturer des frais supplémentaires²⁴. Premièrement, on pourrait réduire la déduction fiscale. Pour les clients à faible revenu, on pourrait envisager un "tarif social".
- Les entreprises assurent une transparence totale sur l'utilisation de ces fonds ; les bénéfices et les réserves sont investis au maximum dans l'emploi de qualité des aides-ménagères (amélioration des conditions de travail et du pouvoir d'achat) et dans les services de qualité aux clients. **Les dividendes aux actionnaires n'ont pas leur place dans un secteur subventionné** qui à l'heure actuelle ne peut pas garantir un revenu digne et une bonne santé. C'est une négligence coupable de la part des politiciens qui laissent passer.

²³depuis 2014, le prix reste fixé à 9 euros.

²⁴de nombreuses entreprises TS imputent aux clients des frais supplémentaires qui s'élèvent facilement à 1 à 2 € supplémentaires/heure.

- Le gouvernement subventionnaire veille au respect des conditions de travail et de salaire, à des conditions de travail saines et sûres et à une gestion (financière) saine de l'entreprise. Il le fait entre autres en subordonnant les subventions au respect des critères de fond et de qualité.

Les efforts (financiers) combinés des clients, des entreprises et du gouvernement doivent permettre au métier d'aide-ménagère de redevenir un métier faisable et rentable.

7. Subordonnez les subventions à des conditions (en matière de qualité)

La subvention gouvernementale actuelle est très rudimentaire. 1 heure prestée = 1 titre-service = un montant fixe de subvention, mais il n'y a aucun contrôle sur la façon dont ces subventions sont dépensées. C'est pourquoi nous plaidons en faveur d'une subvention graduée : une subvention de base proportionnelle au nombre de titres-services et une **subvention complémentaire liée à certaines conditions** telles qu'un encadrement suffisant²⁵, une formation, une politique de prévention et de bien-être garantie, des mesures d'emploi pour certains groupes cibles (comme les travailleurs âgés), etc. En bref, pour bénéficier de cette subvention supplémentaire, certaines dépenses et normes de qualité doivent être prouvées et contrôlées.

8. Remettez les objectifs sociaux au centre

Le secteur assure **l'insertion des groupes défavorisés** sur le marché du travail. Cela nécessite un accompagnement suffisant de la part de l'employeur ; souvent, celui-ci fait totalement défaut et les aides-ménagères se sentent abandonnées à leur sort. Faire des investissements dans l'encadrement et la formation permet de renforcer ces groupes qui peuvent alors **évoluer vers d'autres métiers**. Il faut sortir cet objectif de l'oubli.

Grâce aux aides-ménagères, les gens peuvent mieux combiner travail et vie familiale ou rester dans leur maison plus longtemps. C'est une énorme plus-value sociale et les aides-ménagères doivent être mieux appréciés pour ce travail, aussi au niveau financier.

²⁵ Avec une "norme d'encadrement" précise et une définition des tâches minimales d'encadrement (p.ex. l'information, l'accompagnement, la médiation).