



COMMUNICATION

10 AVRIL 2026



RUE DES CHARTREUX 70, 1000 BRUXELLES – WWW.CSC-ALIMENTATION-SERVICES.BE – TÉL. : 02 500 28 11 – FAX : 02 500 28 99

Service d'études – Ben DEBOGNIES

Conséquences des augmentations de prix dans le secteur des titres-services pour les aides-ménagères

1. Introduction et contexte politique

Au cours de la période 2024-2026, le prix des titres-services a été augmenté dans toutes les Régions belges. Concrètement, le prix pour l'utilisateur est passé de 9 à 10,40 euros en Wallonie, 11,40 euros en Région de Bruxelles-Capitale et 10 euros en Flandre. Parallèlement à cette augmentation de prix, de nombreuses entreprises de titres-services ont pris l'initiative d'augmenter les frais administratifs pour les clients.

Bien que ces mesures soient principalement motivées par des considérations budgétaires ou organisationnelles, elles ont des conséquences potentiellement importantes pour le fonctionnement du système et pour les travailleurs qui y sont occupés. Des questions se posent notamment quant à l'impact sur les conditions de travail, la charge de travail et la sécurité des revenus des aides-ménagères.

Afin d'étayer ces effets de manière empirique, la CSC Alimentation et Services a mené une enquête auprès de ses affiliés actifs dans le secteur des titres-services. La présente note expose les **premiers résultats descriptifs** de cette enquête.

2. Méthodologie et caractéristiques de l'échantillon

1 377 aides-ménagères ont participé à l'enquête. L'échantillon se répartit comme suit entre les différentes Régions :

- **33 %** en Wallonie
- **6 %** en Région de Bruxelles-Capitale
- **61 %** en Flandre

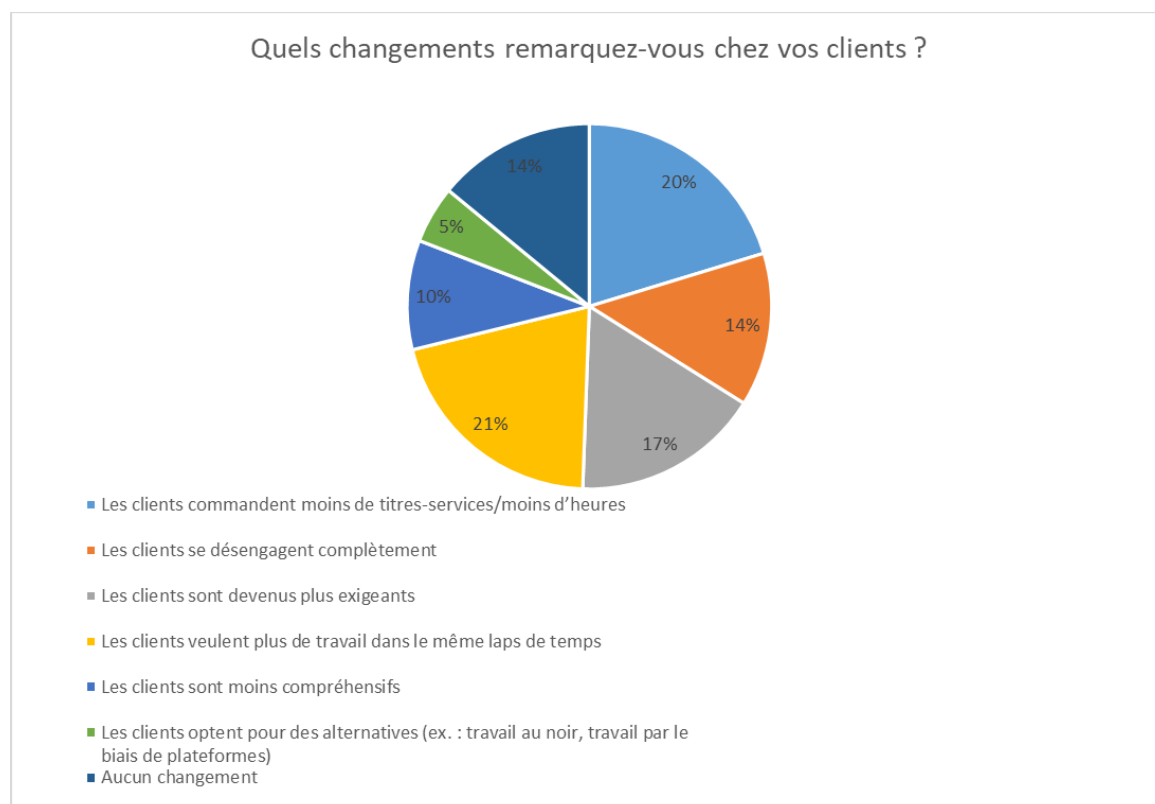
Là où cela s'avère pertinent, les résultats sont explicitement différenciés par Région, étant donné que les hausses de prix et leurs effets potentiels varient d'une Région à l'autre.

L'enquête était axée sur les changements de comportement constatés chez les clients, les conséquences sur l'organisation du travail et la charge de travail, la perte de clients

et d'heures de travail, l'impact sur les revenus et le niveau de soutien apporté par les employeurs.

3. Évolution des comportements des clients

Une très large majorité des personnes interrogées (**80 %**) indique que le comportement des clients a changé depuis l'entrée en vigueur des hausses de prix. Pour **45 %** des aides-ménagères, il s'agit d'un **changement de comportement significatif**. En Région de Bruxelles-Capitale, cette proportion atteint même **62 %**.

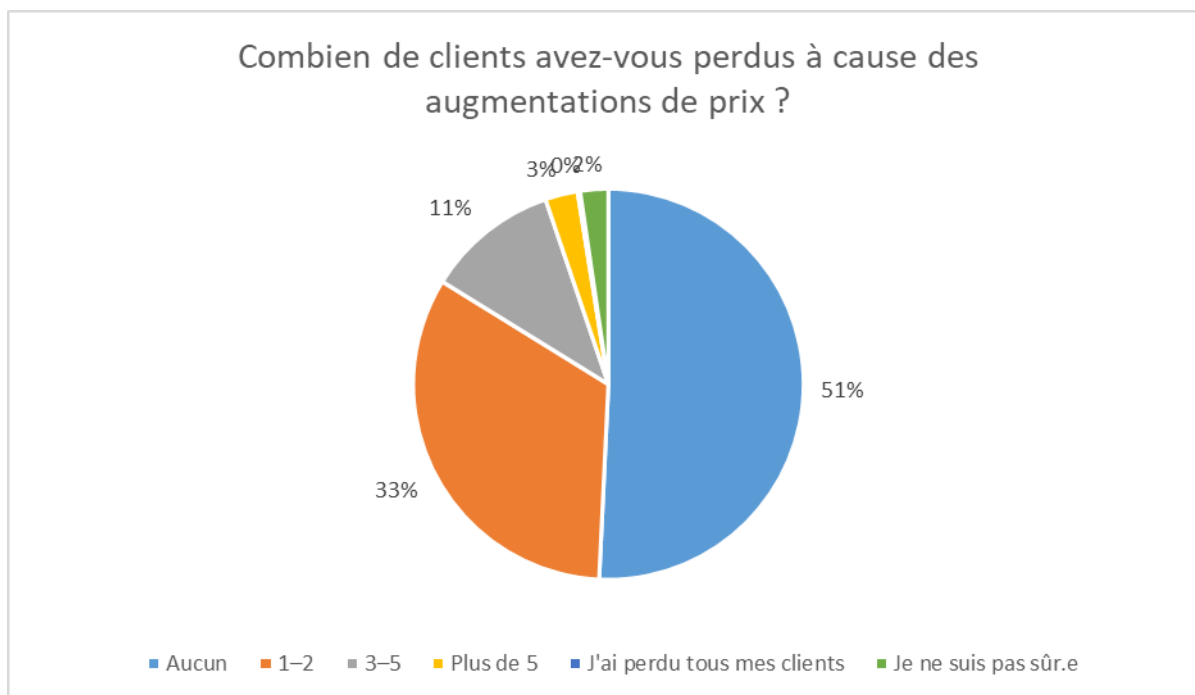


Les principaux changements de comportement constatés sont les suivants :

- l'attente d'**un plus grand nombre de tâches à accomplir dans le même laps de temps prévu** (21 %)
- une diminution du nombre de titres-services achetés ou d'heures prestées (20 %)
- une augmentation des **exigences** (17 %)
- l'arrêt complet du recours aux services par les clients (14 %)
- une diminution de la compréhension quant à la faisabilité du travail (10 %)

Ces constats révèlent une tension accrue dans la relation de travail, où la pression sur les prix exercée par les clients est répercutée sur le travailleur exécutant.

4. Perte de clients et réduction des prestations



Près de **50 %** des aides ménagères déclarent avoir perdu des clients en raison directe de la hausse des prix. Pour **14 %** d'entre elles, il s'agit d'une perte de **trois clients ou plus**, avec des différences régionales marquées :

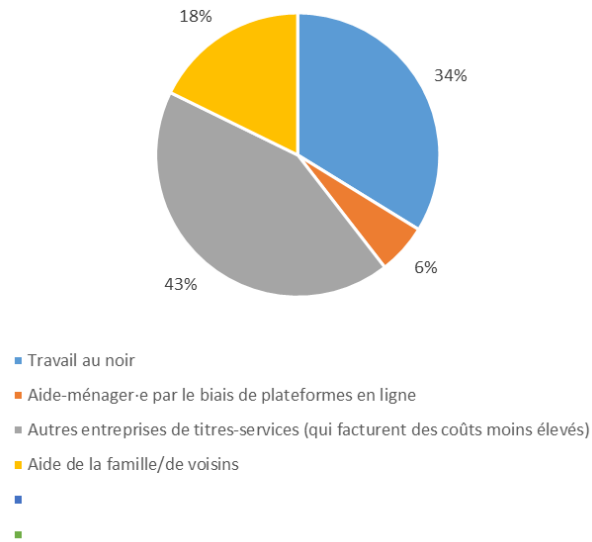
- Wallonie : 15 %
- Bruxelles : 19 %
- Flandre : 13 %

Par ailleurs, **42 %** des répondants indiquent que leurs clients actuels ont réduit le nombre d'heures demandées. Là encore, c'est à Bruxelles que l'impact est le plus marqué (**47 %**).

Selon les aides-ménagères, les clients qui se désengagent complètement se tournent principalement vers :

1. une autre entreprise de titres-services proposant des frais supplémentaires moins élevés, voire nuls ;
2. le travail informel ou non déclaré ;
3. l'organisation autonome des tâches ménagères ou le recours à une aide informelle (famille/voisins).

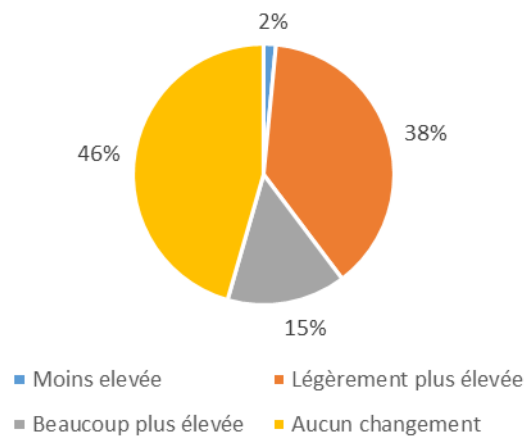
Certains de vos clients ont-ils opté pour des alternatives ? Si oui, lesquelles ?



Ces tendances constituent un risque structurel pour la pérennité et la régularité du système des titres-services.

5. Conséquences sur la charge de travail et l'organisation du travail

Votre charge de travail a-t-elle changé depuis la hausse des prix ?



Plus de la moitié des aides-ménagères font état d'une **augmentation de leur charge de travail**. À Bruxelles, cette proportion s'élève à **61 %**. Pour **15 %** des aides-ménagères, la charge de travail a même **fortement augmenté**, avec des différences régionales marquées :

- Wallonie : 16 %
- Bruxelles : 27 %
- Flandre : 13 %

L'augmentation de la charge de travail se manifeste notamment par :

- une accumulation des tâches dans des plages horaires inchangées (29 %)
- un niveau plus élevé de contrôle et de critique de la part des clients (20 %)
- une plus grande incertitude concernant les horaires et la planification (12 %)
- une pression horaire accrue due à la perte de prestations (11 %)
- la nécessité d'avoir plus de clients pour maintenir le même volume de travail (11 %)
- une diminution des moments de repos et des pauses (9 %)
- une augmentation des déplacements entre les missions (8 %)

Compte tenu de la nature physiquement exigeante de la profession, cette augmentation de l'intensité du travail a des implications importantes pour la faisabilité du travail et la santé.

6. Perte d'heures de travail et de sécurité financière

45 % des personnes interrogées ont perdu des heures de travail en raison d'une perte ou d'une diminution de leur clientèle :

- Flandre : 38 %
- Wallonie : 53 %
- Bruxelles : 59 %

Au sein de ce groupe :

- **1/3** a pu compenser entièrement les heures perdues grâce à de nouvelles missions ;
- **1/3** n'a pu compenser que partiellement ces pertes ;
- **1/3** n'a pas pu compenser du tout la perte d'heures, ce qui témoigne d'une perte de revenus structurelle.

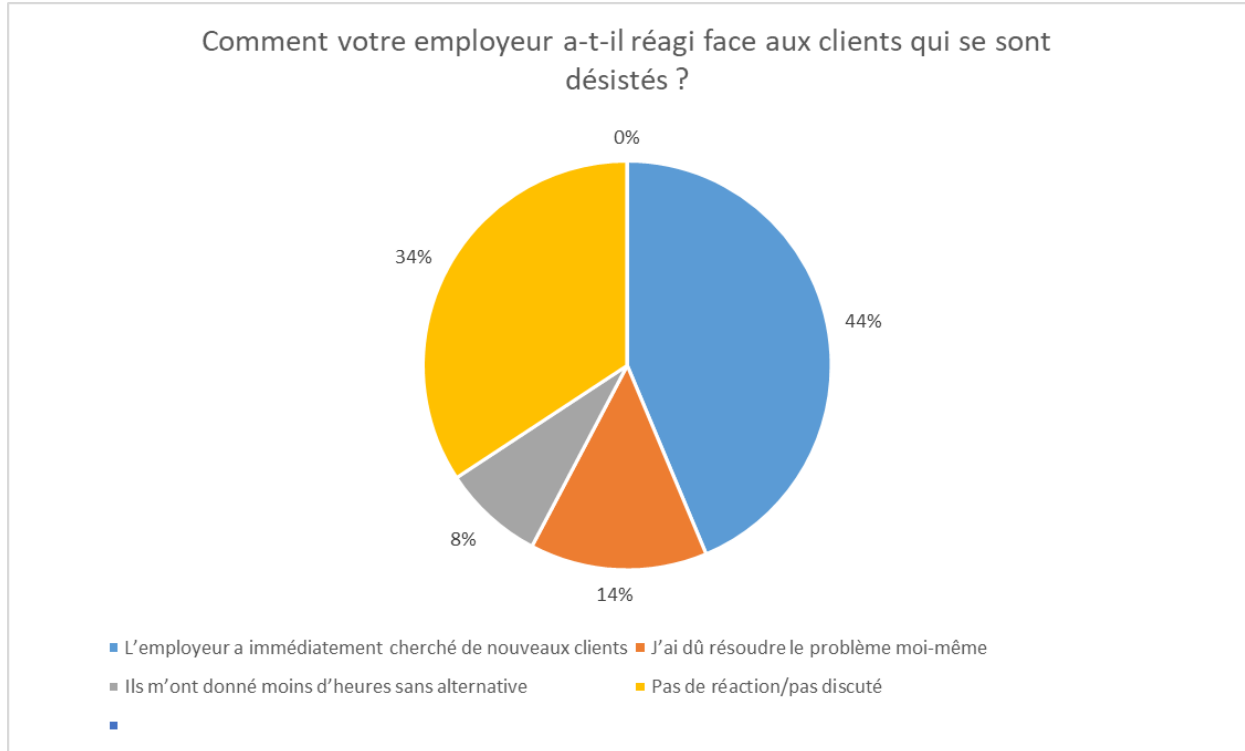
Les différences régionales sont ici aussi marquées : à Bruxelles, seuls **8 %** des aides-ménagères concernées ont pu récupérer intégralement les heures perdues, contre 45 % en Flandre.

Ces évolutions se répercutent directement sur les revenus :

- **27 %** font état d'une **baisse limitée de leurs revenus** ;
- **12 %** signalent une **baisse substantielle de leurs revenus**.

Une fois encore, l'impact est le plus fort à Bruxelles, suivie de la Wallonie. À Bruxelles, 19 % des aides-ménagères signalent une forte baisse de revenus, contre 17 % en Wallonie et 7 % en Flandre.

7. Rôle et soutien des employeurs



Dans de nombreux cas, le rôle de l'employeur semble limité. Seuls **44 %** des aides-ménagères indiquent que leur employeur leur a apporté un soutien actif dans la recherche de nouveaux clients. Chez **plus d'un tiers** d'entre elles, la question de la perte d'heures de travail n'a même pas été abordée.

Par ailleurs, **14 %** se sont vu explicitement signifier qu'elles étaient elles-mêmes responsables de la recherche de clients de remplacement.

De manière plus générale, seule la moitié des personnes interrogées déclarent être soutenues par leur employeur lorsque les clients se montrent plus exigeants ou adoptent un comportement inapproprié. À Bruxelles, **38 %** ne se sentent jamais soutenues, ce qui témoigne d'un manque structurel de protection et d'accompagnement.

8. Perception de la tarification

Enfin, il est intéressant de noter que **37 %** des aides-ménagères estiment que les clients **paient** actuellement **trop cher** les titres-services. Cela laisse supposer que les coûts supplémentaires ne se traduisent pas suffisamment par de meilleures conditions de travail ou un encadrement renforcé au travail.

9. Conclusion générale et implications politiques provisoires

Les résultats de cette enquête auprès des affiliés mettent en évidence un **impact négatif manifeste des récentes hausses de prix** sur les conditions de travail des aides-ménagères. Les changements dans le comportement des clients, l'augmentation de la charge de travail, la perte de clients et de prestations, ainsi que la diminution de la sécurité des revenus sont fréquents et présentent des différences régionales marquées.

Ces effets sont particulièrement prononcés en Région de Bruxelles-Capitale, mais aussi en Wallonie. Parallèlement, la protection et le soutien apportés par les employeurs s'avèrent insuffisants dans de nombreux cas.

Ces premières conclusions soulignent que les mesures tarifaires au sein du système des titres-services ne sont **pas sans incidence sur les travailleurs**, et que les choix politiques futurs doivent explicitement tenir compte de la faisabilité, de la sécurité des revenus et de la protection sociale des aides ménagères.