

**Network  
for work  
Federgon**

# MÉMORANDUM TITRES-SERVICES

2024



# Quel avenir pour les aides-ménagères ?

## Plan pour un avenir durable du secteur des titres-services

Chers décideurs politiques,

Tout devient plus cher, sauf notre aide-ménagère ? Quand quelque chose semble trop beau pour être vrai, vous pouvez supposer que c'est en effet trop beau. Et c'est malheureusement le cas ici aussi.

Grâce au système des titres-services, les aides-ménagères sont devenues un véritable pilier pour de nombreux ménages belges au cours de ces deux dernières décennies ; pas moins de **1,2 million de familles** font appel à leurs services. Et ce dispositif profite à tous.

- 150 000 aides-ménagères dans notre pays bénéficient de la sécurité de l'emploi.
- 1,2 million de familles peuvent trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée grâce au soutien d'une aide-ménagère.
- Les entreprises voient moins de (candidats-)travailleurs rester à la maison (à temps partiel) pour s'occuper des tâches ménagères.
- Les pouvoirs publics peuvent compter sur des revenus beaucoup plus importants, car les titres-services ont permis de réduire de moitié le travail au noir dans le secteur.

Cependant, un examen plus approfondi du système met en évidence toute sa **fragilité**.

Aujourd'hui, les entreprises titres-services n'ont que peu ou pas de marge<sup>1</sup>. Beaucoup sont même **déficitaires**. La cause en est l'écart croissant entre les dépenses et les recettes : alors que les entreprises titres-services ont de plus en plus de frais, par exemple pour continuer à améliorer l'encadrement des aides-ménagères, les recettes ne suivent pas. En Flandre, la contribution personnelle des ménages n'a pas augmenté depuis 2014. Les augmentations de prix appliquées depuis janvier 2023 à Bruxelles n'ont pas été répercutées aux entreprises ni aux aides-ménagères. La plupart des titres wallons ne donneront droit à 1 EUR de plus pour les entreprises qu'à partir de juillet 2024, en contrepartie d'obligations entrant en vigueur dès janvier.

Par ailleurs, les subsides versés par la Région bruxelloise et la Région flamande n'ont pas été indexés à 100% pendant des années, tandis que l'indexation wallonne à 100 % décidée lors de la régionalisation du système prendra fin au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Federgon souscrit à la vision des décideurs politiques qui estiment que l'aide au ménage doit rester la plus accessible possible. C'est précisément pour cette raison que nous tirons la sonnette d'alarme. Si nous voulons continuer à bénéficier demain des avantages qu'offrent les titres-services dans notre pays, c'est aujourd'hui qu'il faut agir. Si nous n'agissons pas, nos entreprises titres-services feront bientôt la culbute, et tout le système s'effondrera comme un château de cartes.

Ce mémorandum propose un plan pour une revalorisation du secteur, qui met particulièrement l'accent sur un financement durable et sur une politique de gestion de carrière tournée vers l'avenir.

Federgon, Network for work

## Si nous voulons assurer la pérennité de notre système des titres-services, ... c'est maintenant qu'il faut agir.

Federgon est là pour vous y aider. Avec cinq propositions très concrètes. Et avec toute notre connaissance et notre expérience du secteur.

Proposition 1  
Un cadre  
financier durable

Proposition 2  
Extension des  
activités

Proposition 3  
Transition vers  
d'autres secteurs

Proposition 4  
Activation et  
politique en  
faveur des  
groupes cibles

Proposition 5  
Réduction de la  
durée minimale  
du travail

Dans ce mémorandum, nous présentons un plan pour la revalorisation du secteur, en mettant particulièrement l'accent sur un financement durable et sur une politique de gestion de carrière tournée vers l'avenir.

**LE RÔLE SOCIAL  
ET SOCIÉTAL  
DES TITRES-SERVICES**

# Le secteur des titres-services offre des opportunités pour les profils vulnérables

Le secteur des titres-services est un **employeur important pour les travailleurs en seconde partie de carrière**. D'un point de vue social, cela est très précieux, surtout à une époque où les travailleurs, à partir d'un certain âge, ont de plus en plus de mal à trouver un emploi.

- 38 % des travailleurs du secteur ont entre 41 et 54 ans.
- Pas moins de 19 % (!) ont 55 ans ou plus.

En outre, le secteur est un **employeur important pour les gens qui ont moins de chances de décrocher un emploi offrant un statut à part entière**, par exemple les personnes plus âgées, les personnes seules avec enfants à charge, peu qualifiées, vivant dans un environnement urbain et originaires d'un pays extra-européen. Ce sont précisément ces groupes qui sont fortement représentés dans le secteur des titres-services.

**Le secteur des titres-services est heureux de pouvoir offrir des opportunités d'emploi supplémentaires à ces personnes présentant un profil vulnérable.** Malheureusement, dans la pratique, cela se traduit aujourd'hui surtout par des sanctions pour les entreprises titres-services...

- Les entreprises où le flux d'entrées en invalidité est supérieur à la moyenne doivent s'acquitter d'une **cotisation de responsabilisation** auprès de l'ONSS.
- Étant donné que les travailleurs présentant un profil vulnérable courent un risque d'entrer en incapacité beaucoup plus élevé que les autres travailleurs, certains secteurs qui emploient proportionnellement un grand nombre de personnes présentant un tel profil sont exemptés de la cotisation de responsabilisation. Citons par exemple les entreprises de travail adapté et les ateliers protégés.
- En revanche, les entreprises titres-services, qui emploient, elles aussi, proportionnellement beaucoup de personnes ayant un profil vulnérable mais qui ne peuvent légalement proposer aucune autre activité à leurs travailleurs, ne sont pas exonérées de la cotisation de responsabilisation.



# Le secteur des titres-services offre des opportunités pour les profils vulnérables

Pour que le secteur des titres-services continue à remplir son rôle social essentiel, Federgon plaide en faveur de mesures politiques sur deux fronts. **Le secteur a besoin d'urgence d'un renforcement du cadre financier et d'une modernisation de la politique de gestion de carrière.** C'est la seule façon d'assurer l'avenir des travailleurs et des entreprises concernés.

Dans ce mémorandum, nous présentons **cinq propositions concrètes** pour avancer sur ces deux fronts.



# PROPOSITION 1 – UN CADRE FINANCIER DURABLE



## Un cadre financier durable

Notre proposition : augmenter de 5 euros la valeur d'échange par titre-service, en augmentant la contribution personnelle des utilisateurs, en réduisant la déduction fiscale et en augmentant la contribution des pouvoirs publics.

Sur ces 5 euros, nous investissons 3 euros pour les travailleurs et 2 euros pour les employeurs.

- 1 euro pour une augmentation du salaire des travailleurs ;
- 2 euros pour un meilleur encadrement des travailleurs, entre autres un renforcement et une amélioration des possibilités de formation, de coaching et d'accompagnement ;
- 2 euros pour le rétablissement et le renforcement de la situation financière des employeurs, afin qu'ils puissent continuer à organiser l'aide au ménage de manière pérenne.



## Cadre financier



**Avantages** : le secteur des titres-services est un pilier dans notre société. Il offre des opportunités d'emploi à des personnes en situation de vulnérabilité, aide les familles à trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, aide indirectement les entreprises en permettant à leurs travailleurs de faire appel à une aide pour les tâches ménagères, et génère des revenus supplémentaires pour les pouvoirs publics en sortant les aides-ménagères(ers) de la sphère du travail au noir. Cependant, le modèle financier du secteur est sur le point d'imploser, et tous ces avantages risquent bientôt de disparaître.

**Contexte** : la contribution des utilisateurs pour les titres-services n'a pas été augmentée depuis 2014 (c'est le cas en Flandre) ou bien a été augmentée récemment d'un euro, mais sans que cela profite aux entreprises titres-services (à Bruxelles, et pour partie en Wallonie). La contribution des autorités régionales n'a pas non plus été indexée à 100 % pendant toutes ces années<sup>2</sup>.

Si l'on ajoute à cela que les entreprises titres-services ne peuvent (à juste titre) se contenter de compenser l'augmentation continue de leurs coûts en imposant des frais administratifs aux utilisateurs (dans la mesure où cette pratique est encore autorisée - en Wallonie, elle sera interdite dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024, et à Bruxelles, elle devrait être strictement encadrée et, qui plus est, soumise à un double accord des représentants des travailleurs à partir de 2025), on comprend pourquoi tant d'entreprises ne sont aujourd'hui plus économiquement viables.

La récente étude de GraydonCreditsafe confirme ce sombre tableau. Sans oxygène financier supplémentaire pour les employeurs du secteur, le système risque d'imploser à plus ou moins brève échéance.

**PROPOSITION 2 –  
EXTENSION  
DES ACTIVITÉS**

## Extension des activités

Notre proposition : élargir les activités autorisées des aides-ménagères(ers) afin qu'elles/ils puissent effectuer d'autres tâches socialement utiles en plus du nettoyage. Le cas échéant, l'exercice de ces activités spécifiques pourra être couplé à l'obligation de suivre une formation préalable.

Parmi ces tâches supplémentaires, on peut citer accompagner et aller chercher les enfants à l'école, aider pour l'accueil périscolaire des enfants, s'occuper de personnes âgées et/ou malades à domicile, coacher et/ou former des collègues inexpérimenté(e)s sur le lieu de travail, aller chercher du linge et/ou le rapporter chez un client, transporter des collègues sans permis de conduire ou sans voiture chez des clients habitant dans des endroits difficilement accessibles en transports publics, etc. Il va de soi que, dans ce cas, le salaire des travailleurs titres-services, tout comme le coût pour le client-utilisateur, pourra être adapté en fonction des activités et du nombre d'heures demandées.



# Extension des activités



**Contexte** : au vu du cadre légal strict définissant les activités en titres-services, de nombreuses(eux) aides-ménagères(ers) sont déclarés physiquement inaptes à exercer leur métier et tombent dès lors en invalidité.



**Avantages** : en élargissant l'éventail des tâches autorisées pour les travailleurs titres-services, nous pouvons à la fois réduire la charge physique qui pèse sur ces travailleurs et diversifier le contenu de leur travail. Ainsi, les aides-ménagères(ers) auront un travail plus varié et celles/ceux qui ne sont plus en mesure de faire le ménage pourront quand même continuer à travailler.

Grâce à cet élargissement des activités autorisées, les aides-ménagères(ers) pourront en outre apporter un soutien pour effectuer des tâches pour lesquelles les gens ne trouvent pas de solution actuellement.

# PROPOSITION 3 – TRANSITION VERS D'AUTRES SECTEURS

## Transition vers d'autres secteurs

**Notre proposition** : ouvrir les trajets de transition à tous les travailleurs du secteur des titres-services, pas uniquement à ceux qui ont été licenciés et qui sont en préavis.

Au contraire, donnons aux employeurs titres-services la possibilité de proposer à leurs aides-ménagères(ers) qui sont définitivement déclaré(e)s inaptes un trajet de transition vers un emploi moins exigeant sur le plan physique chez un autre employeur. Le travailleur décide s'il est d'accord avec le trajet proposé et peut toujours revenir à son emploi précédent au cas où le nouveau ne lui convient pas.

Pendant la période de mise à disposition, l'employeur actuel continue à payer le salaire. À la fin du parcours de transition, le nouvel employeur doit engager l'aide-ménagère(er) sous contrat de travail à durée indéterminée. L'aide-ménagère(er) conserve l'ancienneté acquise dans le cadre de son contrat de travail avec l'entreprise de titres-services.



## Transition vers d'autres secteurs



**Avantages** : les travailleurs du secteur des titres-services qui ne sont plus en mesure d'exercer le métier physiquement exigeant d'aide-ménagère(er) ou qui souhaitent simplement explorer d'autres horizons professionnels, peuvent expérimenter un emploi dans un autre secteur en toute sécurité.

Les dispositions légales appropriées offrent aux travailleurs une protection pendant et après le processus de transition. Ce système permet d'augmenter le nombre de personnes qui restent au travail de manière durable et de diminuer le nombre de personnes qui se retrouvent en situation d'invalidité.

**Contexte** : les trajets de transition ont été mis en place dans le cadre du Deal pour l'emploi. Ce type de trajet permet aux travailleurs licenciés de découvrir un nouvel environnement de travail dès leur période de préavis, en vue d'une insertion durable dans un nouvel emploi.

En raison des conditions qui sont prévues pour le trajet de transition, de nombreux travailleurs du secteur des titres-services ne peuvent pas en bénéficier aujourd'hui. C'est le cas, par exemple, pour de nombreux travailleurs qui sont définitivement reconnus comme inaptes à exercer le métier d'aide-ménagère(er) et qui se retrouvent en invalidité. Et aussi pour les travailleurs qui peuvent encore travailler comme aide-ménagère(er) mais qui souhaitent explorer un autre secteur professionnel.

Résultat ? De nombreux travailleurs du secteur tombent en invalidité, alors qu'ils pourraient continuer à travailler dans un autre secteur.



**PROPOSITION 4 –  
ACTIVATION ET  
POLITIQUE EN FAVEUR  
DES GROUPES CIBLES**

## Activation et politique en faveur des groupes cibles

**Notre proposition** : favoriser le recrutement dans le secteur des titres-services par le biais d'une activation ciblée et d'une politique axée sur les groupes cibles.

Federgon demande que, conformément à l'objectif initial du système des titres-services, à savoir offrir des opportunités aux demandeurs d'emploi relativement éloignés du marché du travail, les décisions relatives à la politique en faveur des groupes cibles soient testées quant à leur impact sur le secteur des titres-services et, le cas échéant, compensées par le biais de la valeur d'échange, afin que le secteur puisse continuer à jouer son rôle. Federgon demande, dans ce cadre, de supprimer les restrictions à l'accès aux aides à l'emploi qui sont prévues dans chacune des régions pour l'engagement de demandeurs d'emploi relevant de ces groupes cibles.



# Activation et politique en faveur des groupes cibles



**Contexte** : pour des raisons d'économie, les réductions de cotisations ONSS en faveur des groupes cibles ont été fortement réduites au cours de ces derniers mois.

La suppression et l'abandon progressif des réductions pour les travailleurs âgés et les jeunes moyennement qualifiés en Flandre entraînent un coût supplémentaire pour les entreprises titres-services, car cela augmente considérablement les frais de personnel pour ces deux groupes cibles.

En Wallonie, les aides Impulsions ne s'appliquent qu'aux contrats de travail d'une durée minimale de deux mois, et en Région bruxelloise, une durée minimale de six mois est d'application dans la plupart des cas. Ces restrictions freinent fortement le recrutement de nouveaux travailleurs, et ce alors même que dans le secteur des titres-services, un contrat à durée indéterminée est de toute façon déjà obligatoire au bout de quatre mois d'occupation.

**Avantages** : la suppression des restrictions relatives aux aides groupes cibles rendra le travail dans le secteur des titres-services plus intéressant financièrement pour les jeunes et les chômeurs de longue durée. Elle incitera les entreprises titres-services à embaucher des demandeurs d'emploi issus de ces groupes cibles. Le fait que les aides-ménagères(ers) titres-services obtiennent obligatoirement un contrat à durée indéterminée quatre mois après leur engagement garantit la création d'emplois plus durables.

# PROPOSITION 5 – RÉDUCTION DE LA DURÉE MINIMALE DU TRAVAIL

## Abaissement de la limite minimale de la durée du travail

**Notre proposition** : faire une exception à la durée hebdomadaire minimale du travail pour les personnes pensionnées qui souhaitent demeurer actives dans le secteur des titres-services.



# Abaissement de la limite minimale de la durée du travail



**Contexte** : certaines aides-ménagères qui ont atteint l'âge de la pension aimeraient continuer à travailler un peu, par exemple chez des clients (utilisateurs de titres-services) avec lesquels elles ont développé une relation personnelle.

En raison de la durée minimale du travail (trois heures par prestation) pour le travail à temps partiel dans le secteur des titres-services<sup>3</sup>, cela n'est possible que si elles travaillent un minimum de dix heures par semaine sous contrat à durée indéterminée. Les aides-ménagères pensionnées qui ne peuvent ou ne veulent plus travailler autant d'heures sont donc obligées d'arrêter complètement et optent pour d'autres activités en dehors du secteur, comme les flexi-jobs ou le travail intérimaire.

**Avantages** : en faisant une exception pour les pensionnés, nous donnons aux seniors qui le souhaitent la possibilité de continuer à travailler à temps partiel au rythme qu'ils souhaitent. Cela leur permet également d'obtenir un complément à leur pension.

Pour les entreprises titres-services et les utilisateurs de titres-services, cette exception ne présente que des avantages. Le secteur souffre d'une grave pénurie de main-d'œuvre, et tout travailleur supplémentaire est donc le bienvenu. Cela est assurément vrai aussi pour les travailleurs plus âgés, qui ont souvent des années d'expérience.

# Quel avenir pour les aides-ménagères ?

## Plan pour un avenir durable du secteur des titres-services

Chers décideurs politiques,

Beaucoup de pays nous envient nos titres-services. Il n'y a rien d'illogique à cela : grâce à ce système, ce sont **150 000 personnes peu qualifiées** dans notre pays qui peuvent compter sur la sécurité de l'emploi et **1,2 million de familles** qui bénéficient d'une aide au ménage à un prix abordable.

C'est un modèle que nous devons préserver.

Ce que les autres pays ne voient pas aujourd'hui, c'est combien ce système est fragile. En Belgique aussi, nous l'avons longtemps ignoré. Pendant longtemps, le cri d'alarme du secteur des titres-services n'a guère été entendu.

La bonne nouvelle, c'est que la situation a changé. Ces derniers mois, le secteur des titres-services a été au cœur de l'actualité. La presse, les responsables politiques et l'opinion publique semblent avoir compris que les choses ne pouvaient pas continuer comme ça.

Nous devons profiter de cette dynamique pour procéder aux réformes nécessaires. **Des réformes qui donneront aux entreprises titres-services la stabilité dont elles ont besoin pour se développer durablement.** Et qui permettront aux travailleurs titres-services de voir et de sentir que leur travail est réellement revalorisé.

**Si nous voulons assurer la pérennité de notre système des titres-services, il est temps d'agir.**

**Avec Federgon, nous sommes prêts à apporter notre contribution. Avec cinq propositions très concrètes. Et avec toute notre connaissance et notre expérience du secteur.**

Vous pouvez compter sur nous.  
Federgon, Network for work

# Notes

- (1) Slide 2 : plus de la moitié des entreprises titres-services en Flandre étaient déficitaires en 2022, selon une analyse de GraydonCreditsafe. Le Departement Werk en Sociale Economie (WSE) concluait déjà dans son Rentabiliteitsmonitor en 2019 qu'une entreprise titres-services flamande sur trois était déficitaire. Selon l'étude 2017 d'Idea Consult réalisée pour la Région wallonne (l'étude 2018-2020, la plus récente, n'ayant pas développé cet aspect), « le résultat d'exploitation moyen des entreprises actives dans le dispositif titres-services wallons est nul (-0,01 euro par titre-service) en 2017 ». Le rapport d'évaluation 2022 du dispositif bruxellois des titres-services, qui a été réalisé par Idea Consult et qui est passé au gouvernement bruxellois en date du 14 décembre 2023 et est disponible [ici](#), confirme cette tendance et la nuance selon le siège social de l'entreprise (et indirectement selon le caractère urbain ou rural).
- (2) Slide 10 : l'indexation était encore partielle en Flandre et à Bruxelles jusqu'à il y a peu. En Région wallonne, où la valeur d'échange est indexée à 100 % depuis la régionalisation, ce ne sera plus le cas à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024.
- (3) Slide 22 : art. 7 octies de la loi du 20 juillet 2001 – art. 9 bis de l'AR du 12 décembre 2001.