

AVIS n°82

Avant-projet de décret modifiant la loi du 20 juillet
2001 visant à favoriser le développement de
services et d'emplois de proximité – 1^{ère} lecture

Avis adopté le 12/05/2021

1. RETROACTE

Lors de sa séance du 25 mars 2021, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture l'avant-projet de décret modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Le CWEHF a souhaité rendre un **avis d'initiative** sur ce dossier, sachant que la proportion de femmes travaillant sous contrat Titres-services est largement majoritaire (98%). Ces contrats sont le plus souvent à temps partiel contraint et mal rémunérés.

2. CONTEXTE

Instauré par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, le dispositif Titres-services a été mis en œuvre via l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les Titres-services et par l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le Fonds de formation Titres-services.

Suite à la régionalisation de ce dispositif lors de la 6^{ème} Réforme de l'Etat, le Gouvernement a alors adopté :

- Le décret du 28 avril 2016 portant sur la mise en œuvre de la 6^{ème} réforme de l'Etat et diverses dispositions relatives à la politique de l'emploi ;
- L'arrêté du 1^{er} décembre 2016 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les Titres-services et l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le Fonds de formation Titres-services.

L'arrêté du 1^{er} décembre 2016 prévoyait 2 obligations pour l'entreprise agréée :

- Art.2bis/1 : « *Chaque année, la moyenne de la durée hebdomadaire de travail de l'ensemble des travailleurs engagés dans les liens d'un contrat Titres-services atteint au moins 19h... dès la 4^{ème} année civile qui suit l'année d'octroi de son agrément* » ;
- Art.2bis/2 : « *Chaque année, l'entreprise agréée offre à ses travailleurs des formations, à concurrence d'un minimum de 9 h de formation par travailleur Titres-services équivalent temps plein* ».

Ces 2 obligations devaient dans un premier temps entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2020. L'entrée en vigueur a été reportée au 1^{er} janvier 2021 par arrêté du 9 mai 2019 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les Titres-services et l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le Fonds de formation Titres-services.

La crise de la COVID-19 a mis en lumière la nécessité de sécuriser les différentes parties prenantes du dispositif. Outre l'adaptation de la réglementation Titres-services aux réalités du secteur, l'avant-projet de décret prévoit un report de l'entrée en vigueur des 2 obligations au 1^{er} janvier 2022.

3. EXPOSE DU DOSSIER

3.1. Données chiffrées

La note au Gouvernement et l'avis du CESE Wallonie présentent quelques chiffres pour l'année 2019 :

- Les Titres-services ont permis la mise à l'emploi de 49 374 travailleur.euse.s en Région wallonne ;
- Près de 98% des travailleur.euse.s sont des femmes. « *plus d'un quart sont âgé.e.s de plus de 50 ans, 55 % sont peu ou pas qualifié.e.s et près de 15% n'ont pas la nationalité belge* ;
- *En 2019, plus de 32 millions de titres ont été achetés par 301 868 utilisateur.trice.s wallon.ne.s. La mesure atteint autant les personnes actives que les personnes âgées ; près d'un tiers des utilisateur.trice.s ont d'ailleurs plus de 65 ans* »¹ ;
- Au 31 juillet 2020, 924 entreprises étaient agréées en Wallonie dont 547 ont leur siège social en Wallonie.

3.2. Evaluation des objectifs de ce dispositif

Pour rappel, le dispositif poursuit 3 objectifs :

- Augmenter le taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi (faiblement qualifiés). En pratique, cet objectif cible essentiellement la mise à l'emploi d'un public féminin ;
- Diminuer le travail au noir ou au gris (économie informelle) en offrant un contrat de travail et une protection sociale aux travailleur.euse.s ;
- Améliorer l'équilibre de la vie privée et professionnelle pour les ménages.

Le CESE Wallonie constate que les objectifs sont atteints, tant au niveau de la mise à l'emploi de publics éloignés qu'au niveau de la lutte contre le travail au noir dans le secteur des aides-ménagères ou au niveau de l'amélioration de l'équilibre vie privée-vie professionnelle des ménages. Vu son rôle important en Wallonie, ce dispositif doit rester une priorité pour le Gouvernement.

Le présent avant-projet de décret s'est notamment basé sur les recommandations du dernier rapport (2017) d'évaluation du dispositif réalisé par la société de consultance IDEA Consult. Certains points ont été améliorés, comme la qualité de l'emploi des travailleur.euse.s, la lisibilité des conditions d'agrément des entreprises, la protection des travailleur.euse.s, des entreprises ainsi que de leurs utilisateur.trice.s, la gestion budgétaire du dispositif, la sécurité juridique et la lisibilité du texte ainsi que l'adaptation des sanctions liées aux infractions.

¹ Avis n°1464 du 26 avril 2021 du CESE Wallonie 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, p.5.

3.3. Propositions de modifications apportées à la loi du 20 juillet 2001

3.3.1. Qualité de l'emploi des travailleur.euse.s

Comme l'a déjà souligné le CWEHF, le métier d'aide-ménager.ère est un métier pénible car les aides-ménager.ère.s sont exposé.e.s à une charge physique et mentale significative dans leur travail. Une enquête d'IDEA² relève que :

- « 28% indiquent devoir effectuer des tâches qui nécessitent de soulever ou déplacer des objets lourds (par exemple des meubles) (35% en Wallonie) ;
- 46% disent se sentir vraiment « épuisé.e.s » à la fin de la journée de travail (32% en Wallonie).

La charge physique est aussi constatée dans le « Vlaamse werkbaarheidsmonitor » dans lequel près d'un.e aide-ménager.ère sur 3 indique qu'il/elle travaille dans des conditions physiquement pesantes (par rapport à une moyenne de 15% sur le marché flamand du travail) ».

A cette pénibilité du travail s'ajoutent les déplacements incontournables qui sont mal pris en compte, ce qui ajoute du stress et de la prise de risque pour le/la travailleur.euse.

Du fait de la pénibilité du métier, les contrats de travail sont en moyenne inférieurs à un mi-temps « (18,3 heures par semaine), malgré le fait qu'il figure dans la liste 2020 des fonctions critiques. Or, le travail à temps partiel va de pair avec une moindre perspective d'évolution salariale, une moindre sécurité dans l'emploi et une exposition accrue à la pauvreté »³.

La pénibilité du travail induit également qu'un.e aide-ménager.ère Titres-services a une probabilité d'être en incapacité de travail à court de terme augmentée de 85 % et celle d'être en invalidité (long terme) de 260% pendant les 5 années qui suivent l'entrée dans le système, ce qui démontre bien les conditions intenable sur la longueur de ce type de métier.

Ce constat pourrait également s'expliquer par le manque de formation au niveau de la prévention et de la sécurité ainsi que de l'ergonomie. En effet, selon IDEA⁴, « 22% des aides-ménager.ère.s n'ont jamais suivi de formation, 40% sont mécontent.e.s des perspectives de carrière (36% en Wallonie) et 1 personne sur 5 n'est pas satisfaite des formations qu'elle a suivies. Le sentiment d'insatisfaction relatif aux formations est plus élevé en Wallonie (28%) et à Bruxelles (29%) qu'en Flandre (18%)... Les formations proposées concernent surtout la connaissance des produits et du matériel, les techniques de nettoyage, la prévention et la sécurité ainsi que l'ergonomie... Les formations les plus demandées sont celles sur les premiers soins : 47% d'aides ménager.ère.s réclament au moins une formation de ce type. La demande concerne également les formations sur l'ergonomie (33%), les méthodes de self-défenses (24%), la prévention et la sécurité (21%) et les techniques de nettoyage (19%). [D'autres] ont également déclaré qu'ils/elles aimeraient suivre une formation sur Internet afin d'apprendre à travailler avec les Titres-services électroniques et la correspondance par e-mails ».

² IDEA, 25.05.18 : « Travail faisable et maniable dans le secteur des Titres-services : étude sur le bien-être des travailleurs Titres-services », p.38.

³ Note GW du 25.03.21, p.2.

⁴ IDEA 25.05.18 : « Travail faisable et maniable dans le secteur des Titres-services : étude sur le bien-être des travailleurs Titres-services », pp.49, 50 et 52.

Afin de favoriser des chances d'insertion plus durables dans l'emploi, l'avant-projet de décret instaure 2 obligations supplémentaires parmi les conditions d'agrément :

- l'entreprise agréée, à partir de la 4^{ème} année de son activité, doit atteindre une moyenne minimale hebdomadaire de 19 h de travail pour l'ensemble de ses travailleur.euse.s Titres-services ;
- l'entreprise doit offrir un minimum de 9 h de formation par an par travailleur.euse Titres-services engagé.e à temps plein. Le nombre d'heures de formation est proratisé en fonction du régime de travail, pour les travailleurs engagés à temps partiel.

Le commentaire des articles précise que « *les formations visées peuvent être liées aux activités Titres-services ou concerner le développement de compétences professionnelles favorisant la mobilité professionnelle des travailleur.euse.s Titres-services au sein du secteur ou en-dehors de celui-ci* ».

L'entrée en vigueur de ces 2 obligations est postposée au 1^{er} janvier 2022, cette décision étant justifiée par les différentes difficultés rencontrées suite à la crise de la COVID-19 tant pour les travailleur.euse.s que pour les entreprises.

Enfin, dans les autres conditions d'agrément, la loi du 20 juillet 2001 oblige les entreprises à proposer, par priorité, aux travailleur.euse.s à temps partiel, inscrit.e.s comme demandeur.euse.s d'emploi au FOREM et qui bénéficient ou non, le cas échéant, d'allocations de chômage, du revenu d'intégration ou d'une aide sociale financière, un temps plein ou un autre emploi à temps partiel de manière à leur procurer un régime de temps de travail supérieur à celui dans lequel ils/elles travaillaient déjà. En cas de non-respect, la seule sanction possible était le retrait d'agrément, ce qui n'était jamais appliqué en réalité. Afin de résoudre cette impunité, l'avant-projet de décret inflige une amende pénale ou administrative à l'entreprise contrevenante.

3.3.2. Protection des travailleur.euse.s

Le problème de violences envers les travailleur.euse.s en Titres-services est encore mal connu. Or, il est bien réel. Selon une enquête réalisée par la CSC, « *31,7% des nettoyeuses indiquent avoir été un jour victimes de violences sexuelles au travail. Chez 60%, il était question de violences verbales liées au sexe, allant d'une remarque sexuelle à des menaces sexuelles* »⁵. Une des raisons est que ce métier se fait au domicile du bénéficiaire, dans un lieu de travail fermé, peu voire non soumis au contrôle par les entreprises.

Face à ce fléau, les entreprises, confrontées à ces situations, étaient fort dépourvues : elles n'avaient pas d'autres marges de manœuvre que de résilier leur contrat avec le/la client.e concerné.e. Celui/celle-ci avait ensuite la faculté de signer un autre contrat dans une autre entreprise et de continuer à agir de cette manière en toute impunité.

⁵ CSC, 20.06.17 : Dossier de presse : « Enquête sur les violences sexuelles envers les nettoyeuses et les aides familiales au travail », p.3.

Afin de remédier à cette impunité, l'avant-projet interdit désormais au/à la client.e qui a adopté un comportement incompatible avec le bien-être et la sécurité des travailleur.euse.s d'acheter ou d'utiliser des Titres-services pendant une période maximale d'un an. Une procédure est prévue pour que le/la client.e puisse éventuellement contester cette décision.

Par ailleurs, l'avant-projet de décret a introduit 2 conditions spécifiques au niveau des conditions d'agrément :

- Art.1^{er}, i, 7) : « *L'entreprise s'engage à ne pas engager [parmi les administrateurs, les gérants, mandataires ou personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise], une personne qui a été condamnée pour des faits de harcèlement ou de pratiques discriminatoires* » ;
- Art.1^{er}, m : « *L'entreprise s'engage à respecter la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, le Code de bien-être au travail.... et à ne pas avoir été condamnée pour des faits de harcèlement ou de pratique discriminatoire* ».

3.3.3. Protection des utilisateur.trice.s

La protection des utilisateur.trice.s devient une condition d'agrément.

3.3.4. Obligation d'une convention écrite entre l'utilisateur.trice et l'entreprise

L'avant-projet de décret vise une clarification des droits et des obligations de chaque partie, ce qui permet de lever certaines incertitudes et de clarifier la triangulation des relations.

Cette convention prévoira une liste de mentions minimales portant, notamment sur les tâches autorisées et interdites, l'interdiction de discriminer, les modalités selon lesquelles une prestation est annulée, les modalités de réparation des dommages causés aux biens et aux personnes, les produits autorisés ou interdits et les modalités selon lesquelles l'entreprise Titres-services peut contrôler le bien-être du/de la travailleur.euse lorsqu'il/elle est au domicile de l'utilisateur.trice.

3.3.5. Gestion efficiente du budget dédié aux Titres-services

L'avant-projet habilite « *le FOREM à compenser les montants qu'une entreprise Titres-services en faillite lui doit avec les montants non encore versés par le FOREM à cette entreprise. Par ailleurs, il est prévu que les personnes condamnées comme auteurs ou complices d'infractions à la législation des Titres-services seront tenues au remboursement des Titres-services indûment octroyés... le FOREM pourra désormais récupérer les sommes indues directement dans le patrimoine des personnes impliquées dans la fraude* »⁶.

⁶ Note GW du 25.03.21, p.5.

3.3.6. Habilitations

L'avant-projet de décret adapte le texte de manière à habilitier officiellement le FOREM pour désigner la société qui émet les Titres-services.

L'avant-projet de décret prévoit également de transférer du FOREM vers les services du Gouvernement :

- La gestion des réductions de subsides d'une entreprise agréée en situation d'arriéré social ou fiscal ;
- La compétence d'exclure un.e utilisateur.trice impliqué.e dans des fraudes, en lui interdisant de commander et d'utiliser des Titres-services.

3.3.7. Amendes

Les infractions émanant des entreprises sont regroupées selon la gravité et en fonction de la sanction prévue.

Les personnes qui ont été condamnées ou prévenues pour avoir été auteures ou complices des infractions liées aux entreprises sont également tenues à la réparation du dommage causé.

3.4. Impact budgétaire

Selon la note au Gouvernement, les modifications proposées n'entraînent pas de nouvelles dépenses. L'inspection des Finances estime, par ailleurs, « *qu'une meilleure gestion des amendes pourraient apporter un plus* »⁷.

4. AVIS

Le CWEHF rend un avis favorable à l'avant-projet de décret qui améliore la protection des travailleur.euse.s sur le lieu de travail, renforce le contrôle relatif à la formation et met en place des dispositions afin de mieux lutter contre l'impunité des client.e.s dont les faits de harcèlement et de discrimination ont été reconnus.

Cet avis favorable est assorti de la prise en compte des points suivants :

- **Alimenter le test « genre » en statistiques genrées afin d'établir un état des lieux pertinent sur lequel pourra se baser la réflexion politique ;**
- **Intégrer le critère « genre » dans le cahier des charges relatif à l'évaluation annuelle du dispositif ;**

⁷ Inspection des Finances, avis du 8.03.21 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 – 1^{ère} lecture ».

- Assurer à chaque travailleur.euse un contrat de 19h hebdomadaire au minimum. Le rapport d'évaluation accordera une attention particulière sur les potentiels effets pervers de cette obligation (perte d'emploi, recours au chômage économique...) afin de pouvoir corriger, s'il échet, cette disposition ;
- Imposer une formation de 9h par an et par travailleur.euse, qu'il/elle soit à temps plein ou à temps partiel, le but étant de contribuer à l'émancipation sociale et à l'insertion durable sur le marché du travail ou encore à orienter vers un métier moins lourd physiquement ;
- Prévoir au sein de la formation un module de « self-défense » afin de renforcer l'empowerment du/de la travailleur.euse en cas de harcèlement ou de discrimination ;
- Encourager un module de sensibilisation aux outils numériques pour que les travailleur.euse.s puissent répondre aux nouvelles exigences imposées par l'évolution numérique dans ce secteur ;
- Instaurer une visite domiciliaire obligatoire avant tout début d'activité d'un.e travailleur.euse et mettre en place un système d'alerte (bouton d'alerte) que pourrait activer le/la travailleur.euse en cas de problème ;
- Renforcer la lutte contre l'impunité des auteur.e.s en établissant une période d'exclusion plus longue pour l'auteur.e en récidive ;
- Envisager la création d'une « liste noire » sur une plateforme mise en place via SODEXHO afin que les entreprises puissent être informées de la situation de leur client.e.

Le CWEHF attire également l'attention sur les nouveaux dangers liés directement à la pandémie auxquels les travailleur.euse.s doivent faire face, à savoir la surexposition à la COVID-19. Les entreprises devront être particulièrement vigilantes sur la protection de leurs travailleur.euse.s qui devront peut-être travailler dans des lieux où les mesures sanitaires ne sont pas respectées ou pire, qui risquent de perdre des client.e.s qui craignent des contaminations.

Enfin, en terme de communication, le CWEHF insiste pour que celle-ci ne mentionne pas uniquement les femmes travailleuses pour des problèmes de harcèlement. Quoique moins nombreux, les hommes travailleurs sont aussi susceptibles d'être victime de ce fléau. Il est dès lors important d'utiliser la double mention « travailleur.euse ».

Le CWEHF soutient ce dispositif qui permet de créer de l'emploi pour des personnes faiblement qualifiées et principalement pour les femmes, ce qui permet de lutter contre le travail au noir dans le secteur de l'aide-ménager.ère, de procurer à ces personnes une sécurité sociale et d'améliorer la conciliation vie privée-vie professionnelles tant au niveau des travailleur.euse.s que des utilisateur.trice.s.

Il encourage le Gouvernement à poursuivre la pérennisation du système tout en promouvant la qualité de l'emploi et la formation des travailleur.euse.s Titres-services afin de leur permettre d'évoluer éventuellement vers d'autres secteurs.

Pour ces raisons, le CWEHF rend un avis favorable au projet moyennant la prise en compte des remarques suivantes.

4.1. Remarques générales

4.1.1. Note de genre

Le CWEHF constate que la note de genre ne répond pas à la question n°2 qui aurait pourtant permis de visibiliser les différences entre hommes et femmes au niveau :

- de la qualité de l'emploi ;
- du nombre moyen d'heures de travail, si possible, par niveau hiérarchique ;
- du pourcentage d'heures de formation, si possible, par niveau hiérarchique ;
- des types de formations dispensées ;
- des types de violences ou de harcèlement subis par les travailleur.euse.s ;
- du nombre moyen de congés de maladie et d'invalidité et des types de maladies/accidents de travail constatés.

Le CWEHF demande que la note de genre puisse être complétée en ce sens afin que ces points soient suivis au niveau des évaluations périodiques du dispositif.

A la question n°3, le CWEHF relève le constat que « *le critère « genre » n'est pas repris dans le cadre de l'évaluation annuelle du dispositif Titres-services* ». La note précise qu'à l'avenir le critère « genre » fera partie du cahier des charges relatif à cette évaluation.

Le CWEHF demande que la dimension intersectionnelle soit aussi reprise dans le cahier des charges. A titre d'exemple, les données « âge », « origine », « formation », « situation familiale », « situation professionnelle antérieure » devraient être systématiquement distinguées entre hommes-femmes, comme les autres critères d'évaluation (données relatives à l'autonomie dans le travail, les temps partiels volontaires ou contraints, tâches confiées par les client.e.s, accès aux formations, types de formations suivies, taux d'absentéisme pour cause de maladie ou d'invalidité, types de maladie ou d'accident de travail, santé mentale...).

4.1.2. Qualité de l'emploi des travailleur.euse.s

Nombre d'heures de travail

Le CWEHF salue la volonté de mieux contrôler et sanctionner l'entreprise qui ne respecterait pas l'obligation de garantir, dès la 4^{ème} année de l'octroi de son agrément, une moyenne de travail hebdomadaire de l'ensemble des travailleur.euse.s sous contrat d'au moins 19 h. Cependant, cette mesure n'apportera pas de réelles améliorations au niveau du temps de travail individuel dans les faits.

Le CWEHF note que le CESE Wallonie « plaide pour une approche équilibrée visant l'atteinte des objectifs poursuivis et tenant compte, d'une part, des problèmes structurels de soutenabilité de ces emplois, aggravés par les typologies d'âge des travailleurs du secteur, d'autre part, des implications concrètes sur la gestion des entreprises.

Il convient de minimiser les potentiels effets pervers de l'obligation (ex. perte d'emploi⁸, recours au chômage économique...) ainsi que les risques d'éviction de la mesure (ex. glissement de personnel vers des unités d'établissement d'autres régions) »⁹. Il y a donc lieu de rester vigilant sur ce point, notamment au niveau des évaluations du dispositif.

Tout comme le CESE Wallonie, il constate que seul.e.s les travailleur.euse.s engagé.e.s dans un contrat de travail Titres-services et occupés dans une unité d'établissement située en Région wallonne bénéficieront d'une durée de travail hebdomadaire moyenne de 19h. Or, une partie de ces travailleur.euse.s n'effectuent pas forcément l'ensemble de leurs prestations en Région wallonne. Il y a dès lors lieu de préciser le champ d'application.

Le CWEHF salue également la volonté d'améliorer l'application d'une sanction pour les entreprises qui ne proposeraient pas du temps de travail supplémentaire aux travailleur.euse.s inscrit.e.s comme demandeur.euse.s d'emploi auprès du FOREM et qui bénéficient ou non, le cas échéant, d'allocations de chômage, du revenu d'intégration ou d'une aide sociale financière. Cependant, tout comme le CESE Wallonie, le CWEHF demande que cette disposition puisse également concerner les demandeur.euse.s d'emploi inscrit.e.s dans un Service public de l'Emploi d'une autre Région.

Formations

Le CWEHF salue la volonté de mieux contrôler et sanctionner les entreprises qui ne respecteraient pas l'obligation d'offrir pour tout.e travailleur.euse un minimum de 9 h de formation par année et par travailleur équivalent temps plein. Il y a lieu de préciser dans l'avant-projet de décret qu'il s'agit bien d'une formation annuelle.

IDEA Consult ayant constaté que l'ancienneté moyenne n'est que de 2 ans, la formation est d'autant plus indispensable pour que ces travailleur.euse.s puissent avoir des perspectives. Dès lors, le CWEHF s'interroge sur l'opportunité de réduire le nombre d'heures de formation lorsque le/la travailleur.euse est engagé.e à temps partiel. Selon la CGSLB, « Vu le nombre d'heures moyen presté par travailleur.euse au sein de l'entreprise, la moyenne d'heures de formation serait donc d'environ 4,5 heures par travailleur.euse ». Bien que cette obligation de formation soit tout à fait louable et à encourager, force est de constater que le projet n'est pas très ambitieux par rapport à la volonté de « contribuer à l'émancipation sociale et à l'insertion durable des travailleur.euse.s sur le marché de l'emploi, ouvrant à d'éventuelles opportunités d'évolution professionnelle dans ou hors du secteur ».

⁸ L'évaluation 2017 du dispositif Titres-services abordait les impacts potentiels négatifs de la mesure, en particulier le risque de diminution du nombre d'emplois en ces termes : « Les entreprises qui ne respectent pas actuellement la limite des 19h de travail hebdomadaire seront amenées, à moins d'augmenter leur volume d'activité, à supprimer une partie de leurs emplois Titres-services pour répartir le temps de travail qui leur était rattaché vers les emplois subsistants (évaluation du dispositif des Titres-services wallons, IDEA Consult, p.153).

⁹ Avis n°1464 du 26 avril 2021 du CESE Wallonie 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, p.8.

Par conséquent, le CWEHF revendique que chaque travailleur.euse puisse suivre 9h de formation par an, qu'il/elle soit à temps plein ou à temps partiel car cette formation doit lui permettre de s'émanciper et de se réorienter, éventuellement vers un autre métier moins lourd physiquement, mais également mieux rémunéré.

Afin de compléter ce quota de formation, une partie du Fonds de formation Titres-services pourrait être dédié à l'information et à la sensibilisation accrue des travailleur.euse.s aux possibilités de formations menant à d'autres filières d'emploi.

Le CWEHF constate que seul.e.s les travailleur.euse.s engagé.e.s dans un contrat de travail Titre-services et occupés dans une unité d'établissement située en Région wallonne bénéficieront d'une formation [annuelle] de 9 h. Or, une partie de ces travailleur.euse.s n'effectuent pas forcément l'ensemble de leurs prestations en Région wallonne. Il y a dès lors lieu de préciser le champ d'application.

Tout en partageant cette large approche quant aux types de formations reconnues, le CWEHF estime qu'il y a lieu de renforcer l'empowerment des travailleuses, proportionnellement plus souvent victimes de harcèlement sur leur lieu de travail. Aussi, le CWEHF insiste pour que soient imposée la mise en place d'un module qui permettrait aux femmes de pouvoir répondre aux situations de harcèlement (méthodes de self-défense). Cette préoccupation est également reprise au niveau de l'avis du CESE Wallonie ¹⁰.

Enfin, les travailleur.euse.s ont également témoigné l'urgence de pouvoir être formé.e.s aux outils numérique et à internet, de manière à pouvoir répondre aux nouvelles exigences imposées par l'évolution numérique du secteur des Titres-services (*apprendre à travailler avec les Titres-services électroniques et la correspondance par e-mails*)¹¹. Par conséquent, le CWEHF insiste pour que chaque travailleur.euse puisse disposer de cette formation afin d'améliorer leur performance dans les tâches qu'ils/elles ont à accomplir.

Si l'évolution numérique dans ce secteur est louable, le CWEHF attire cependant l'attention sur les effets pervers que pourraient engendrer cette technologie : en effet, l'utilisation de l'outil numérique ne doit pas être un prétexte pour mieux contrôler le/la travailleur.euse, que ce soit au niveau de l'entreprise (application POOTSY) ou du/de la client.e (pop-up sur son GSM pour valider le travail à distance...). L'utilisation des APP par les entreprises risque d'augmenter ce sentiment de harcèlement et de pression tant de la part de l'employeur.euse que du/de la client.e.

Par ailleurs, si l'entreprise souhaite digitaliser la correspondance et les aspects administratifs (questionnaire en ligne...) qui seront adressés aux travailleur.euse.s, il y a lieu de prévoir des balises pour que ce travail ne soit pas réalisé en-dehors des heures de travail.

¹⁰ Avis n°1464 du 26 avril 2021 du CESE Wallonie 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, p.4.

¹¹ IDEA 25.05.18 : « Travail faisable et maniable dans le secteur des Titres-services : étude sur le bien-être des travailleurs Titres-services », rapport final, p.52.

4.1.3. Protection des travailleur.euse.s

Le CWEHF salue les dispositions qui ont été ajoutées dans l'avant-projet de décret afin de lutter contre le fléau des violences faites aux femmes et du harcèlement tant par les utilisateur.trices sur le lieu de travail et en dehors, via des sms, des appels inappropriés (interdiction d'utiliser ou d'acheter des Titres-services) que par le personnel de l'entreprise (amendes).

Cependant, 2 dispositions pourraient être ajoutées afin d'augmenter la protection des travailleur.euse.s :

- Instaurer une visite domiciliaire obligatoire avant le début de toute activité d'un.e travailleur.euse dans le but d'établir une discussion avec le/la client.e. Cette démarche permettra à l'entreprise d'assurer un suivi des client.e.s ;
- Instaurer un système d'alerte (bouton d'alerte) dans le domicile que pourrait activer le/la travailleur.euse en cas de problème.

En outre, le CWEHF relève que les travailleur.euse.s doivent faire face à de nouveaux dangers liés directement à la pandémie, à savoir la surexposition à la COVID-19, notamment :

- Des clients pouvant être à la maison et ne respectant pas les règles sanitaires ;
- Des clients qui ne vont pas se faire tester alors qu'ils ont reçu la demande de test ;
- La perte de client.e.s qui ont peur de se faire contaminer par le/la travailleur.euse ;
- Le risque permanent de se retrouver au chômage, avec les faiblesses criantes au niveau des salaires qui s'ensuivent.

Le non-respect des mesures sanitaires ainsi que la perte de client.e.s sont aussi des violences envers les travailleur.euse.s. Les entreprises doivent être vigilantes sur ces points.

En ce qui concerne l'auteur.e des faits de harcèlement et de discrimination, la sanction prévue par l'avant-projet de décret, à savoir l'interdiction d'utiliser ou d'acheter des Titres-services pendant un an, est une avancée. Cependant, le CWEHF propose d'aller plus loin en suggérant 2 propositions :

- En cas de récidive, l'auteur.e serait exclu.e sur une période plus longue, variable en fonction du nombre de plaintes ;
- Création d'un outil d'exclusion : il pourrait s'agir de la mise en place d'une « liste noire » sur une plateforme créée par SODEXHO, accessible tant aux entreprises Titres-services qu'aux travailleur.euse.s. L'entreprise y mentionnerait le nom des auteur.e.s reconnu.e.s pour des faits de harcèlement ou de discrimination ou encore des récidives et les travailleur.euse.s auraient aussi la possibilité de consulter cette liste afin de vérifier que l'entreprise a bien réalisé la déclaration. Par ailleurs, au moment de la déclaration par l'entreprise, le/la travailleur.euse devrait en être informé.e via un sms ou un accusé de réception.

Ces propositions permettraient de mieux lutter contre l'impunité des auteur.e.s. Un débat contradictoire doit être prévu afin que l'utilisateur.trice puisse se défendre.

4.1.4. Obligation d'une convention écrite entre l'utilisateur.trice et l'entreprise

Le CWEHF est favorable à une clarification des droits et des obligations de chaque partie, ce qui permet de lever certaines incertitudes et de clarifier la triangulation des relations.

Au niveau de la liste de mentions minimales, le CWEHF demande que :

- Soient ajoutés au 2° les mots « et de harcèlement » entre les mots « discrimination » et « dans le cadre de l'exécution de la convention » ;
- Soient mentionnés au 5° les produits interdits. En effet, des études ont montré que la combinaison de produits inspirés par les travailleurs toute la journée pouvaient engendrer un cocktail désastreux au niveau de l'impact sur leur santé, en particulier pour les femmes.

Tout comme le CESE Wallonie, le CWEHF « invite à préciser les conséquences éventuelles en cas de manquement à cette obligation de convention écrite »¹².

4.1.5. Habilitations

Le CWEHF estime que l'avant-projet de décret et les commentaires des articles devraient mieux visibiliser les infractions « faits de harcèlement ou pratiques discriminatoires » parmi les critères motivant l'exclusion d'un.e utilisateur.trice.

Aussi, il propose :

- Commentaire des articles, art.4, p.2 : « Cette disposition vise à éviter que des personnes qui ont commis des faits graves vis-à-vis des travailleurs, par exemple du harcèlement ou des comportements discriminatoires, ne passent d'entreprise en entreprise.... » ;
- Avant-projet de décret, art.4, al.2 : « ... ou qui a adopté un comportement incompatible avec le bien-être et la sécurité du travailleur, en ce compris des faits de harcèlement ou de pratiques discriminatoires de commander et d'utiliser des Titres-services.. ».

4.1.6. Amendes

Le CWEHF salue la préoccupation de rassembler les infractions émanant des entreprises en les regroupant selon la gravité et en fonction de la sanction prévue.

Il s'interroge cependant sur une disposition qui n'est pas assortie de délai (art.1^{er}, 5°, 7)) celle qui concerne l'engagement en entreprise d'une personne ayant été condamnée pour des faits de harcèlement ou pratiques discriminatoires », alors que les 4 autres infractions ont des délais fixés entre 3 et 5 ans.

¹² Avis n°1464 du CESE Wallonie 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, p.8.

4.2. Remarques particulières :

En terme de communication, le CWEHF insiste pour que les « femmes » ne soient pas les seules visées par le harcèlement. En effet, s'il est malheureusement reconnu que les travailleuses sont plus nombreuses à subir des actes de harcèlement et de violences, certains travailleurs pourraient également en être victimes. Il est dès lors très important de genrer ce terme (travailleur.euse.), afin de ne pas stigmatiser les femmes et d'engendrer (de façon non volontaire) un sentiment de discrimination vis-à-vis des hommes concernés.

Le CWEHF constate plusieurs discordances entre les différents textes :

- L'avant-projet de décret mentionne (art.1^{er}, 5^o, l) que « *l'entreprise agréée s'engage à offrir 9 h de formation à chaque travailleur engagé...* », tandis que l'arrêté du 1^{er} décembre 2016 (art.5) mentionne que « *Chaque année, l'entreprise agréée offre à ses travailleurs des formations, à concurrence d'un minimum de 9 h de formation par travailleur Titres-services équivalent temps plein* ». Le CWEHF demande que l'avant-projet de décret précise bien qu'il s'agit d'une formation de 9 h minimum par an et par travailleur.euse ;
- Le commentaire des articles (art.1^{er}, p.2, al.1) mentionne que les formations « *peuvent être financées sur fonds propres, par l'entreprise, ou être valorisées dans le cadre de tout dispositif défini par le Gouvernement et, notamment, les dispositifs « Fonds de formation Titres-services » et « Chèques-Formations »*. La note du GW (p.3, al.4) mentionne que « *l'arrêté d'exécution précisera quelles formations concernées sont celles dont la qualité a été reconnue, soit par le Fonds sectoriels de formation gérés par les partenaires sociaux, soit par la Région wallonne dans l'un de ses dispositifs de formation (Fonds de formation Titres-services, chèque-formation, crédit-adaptation ou congé éducation payé)* ». Il y a lieu de mentionner les mêmes dispositifs dans les 2 documents ;
- Le commentaire des articles (art.1^{er}, p.2, puce) mentionne « *le respect des règles applicables en matière de bien-être des travailleurs* ». L'avant-projet de décret (art.1^{er}, p.2, point m) mentionne « *l'entreprise s'engage à respecter la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs..... et à ne pas avoir été condamnée pour des faits de harcèlement ou de pratique discriminatoire* ». Il y a lieu d'ajouter ces mots dans le commentaire des articles.

Enfin, le CWEHF relève quelques modifications particulières :

Au niveau de la note au Gouvernement wallon :

- p.3, dernier al. : il y a lieu de lire « ... suite à la crise de la COVID-19 » ;
- p.4, point 2, al.4 : il y a lieu de lire « ... résilier le contrat avec le/la client.e concerné.e... » ;

- p.4, point 2, al.5 : il y a lieu de préciser : « C'est pourquoi les services du Gouvernement auront désormais la possibilité d'interdire à l'utilisateur.trice qui a adopté un comportement incompatible avec le bien-être et la sécurité du/de la travailleur.euse, en ce compris des faits de harcèlement ou de pratiques discriminatoires, d'acheter ou d'utiliser des Titres-services... » ;
- p.4, point 2, al. 6 : il y a lieu de lire « ... visant à s'assurer que le/la bénéficiaire de la subvention... » ;
- p.4, point 2, al. 7 : il y a lieu de lire : « ... du droit administratif, l'utilisateur.trice contre qui une telle mesure est envisagée.... » ;
- p.4, point 2, al.8 : il y a lieu de lire : « Cette procédure permet ainsi d'atteindre un équilibre entre l'aspiration légitime des travailleur.euse.s d'œuvrer dans un environnement.... » ;
- p. 4, point 3 : il y a lieu de lire « protection des utilisateur.trice.s » ;
- p.4, point 3, dernier al. : il y a lieu de lire : « conditions proposées aux client.e.s par les entreprises... » ;
- p.5, point 4, al.2 : il y a lieu de lire : « Elle doit prévoir une liste de mentions minimales portant, notamment sur les tâches autorisées et interdites, l'interdiction de discriminer et de harceler, les modalités ... le bien-être du/de la travailleur.euse lorsqu'il/elle est au domicile de l'utilisateur.trice » ;
- p.5, point 5, al.3 : il y a lieu de lire : « ...il est prévu que les personnes condamnées comme auteur.e.s ou complices d'infractions... » ;
- p.6, al.1 : il y a lieu de lire « La compétence d'exclure les utilisateur.trice.s impliqué.e.s dans des fraudes... » ;
- p.6, point 7, puce 3 : il y a lieu de lire : « le fait de ne pas vérifier si les client.e.s qui bénéficient de l'activité de transport... » ;
- p.6, point 7, puce 6 : il y a lieu de lire « le fait de ne pas recruter au moins 60% de demandeur.euse.s d'emploi inoccupé.e.s ».

Au niveau du commentaire des articles :

- p.1, art.1^e, al.6 et p.2, al.6: le 1^{er} alinéa cité précise que les interdictions sont temporaires, entre 3 et 5 ans selon la gravité des faits, ce qui laisse supposer que l'interdiction d'engagement d'une personne condamnée pour des faits de harcèlement ou de pratiques discriminatoires devraient également être assortie d'un délai. Ce délai n'est pas précisé au niveau de l'avant-projet de décret ;
- p.1, al.7 : il y a lieu de lire : « L'article 1^{er}, 5^o et 6^o, prévoit quatre nouvelles... » car les 4 nouvelles conditions sont reprises dans le point 5^o de l'avant-projet de décret ;
- p.3, al. 1^{er} : il y a lieu de lire : « ... Il s'agit de tâches autorisées ou interdites, d'un rappel de l'interdiction de discriminer et de harceler, des modalités selon lesquelles une prestation... ».

Au niveau de l'avant-projet de décret :

- p.2, 7) : il y a lieu de définir ou non un délai pour les personnes condamnées pour des faits de harcèlement ou des pratiques discriminatoires ;
- p.2, point 1 : il y a lieu de lire « l'entreprise agréée s'engage à offrir 9 heures de formation par an à chaque travailleur... » ;
- p.3, art.4, al.2 : il y a lieu de lire : « ... a adopté un comportement incompatible avec le bien-être et la sécurité du travailleur, en ce compris des faits de harcèlement ou de pratiques discriminatoires, de commander et d'utiliser des Titres-services pendant... » ;
- p.4, 2° : il y a lieu de lire « un rappel de l'interdiction de discrimination et de harcèlement dans le cadre de l'exécution de la convention ».
