




Véronique Huens  
Coordinatrice  
Education Permanente

 Analyse 2014

## AIDE-MÉNAGÈRE À DOMICILE – UN VRAI MÉTIER !

« Dans toutes les maisons, quelqu'un doit ranger, lessiver, nettoyer. Mais qui ? »<sup>1</sup>.

En un peu plus de dix ans, l'arrivée du système des titres-services a modifié complètement l'activité d'aide-ménagère<sup>2</sup>, exercée auparavant quasi exclusivement au noir ou dans la sphère familiale. Une activité qui est devenue aujourd'hui un véritable « métier ». C'est-à-dire, selon la définition du Larousse, « une profession caractérisée par une spécificité exigeant un apprentissage, de l'expérience, etc., et entrant dans un cadre légal »<sup>3</sup>.

Un métier qui reste pourtant difficile, peu valorisé, mal payé. A la veille de la régionalisation du titre-service, nous avons voulu donner la parole à des travailleuses du secteur et à quelques experts sur la question qui nous semble centrale : quelle reconnaissance aujourd'hui du métier d'aide-ménagère et quelles pistes pour améliorer celle-ci demain ?

Mais, avant d'aborder cette question, nous commencerons par donner une vision ou des visions du métier lui-même : qu'est-ce que ça veut dire être « aide-ménagère à domicile » aujourd'hui en Belgique ? Cette analyse s'inscrit dans la foulée d'un débat organisé le 13 mars 2014 avec le P'tit ciné dans le cadre des rencontres « Regard sur le travail »<sup>4</sup>.

### AIDE-MÉNAGÈRE – UN MÉTIER BIEN SPÉCIFIQUE

#### Un travail de proximité

Aide-ménagère, c'est d'abord, comme les autres métiers à domicile, rentrer dans l'intimité des « clients ». Cela implique un environnement de travail différent pour chaque prestation qui demande de pouvoir s'adapter en permanence aux lieux mais aussi aux exigences, qui varient très fort d'un client à l'autre. Les conditions de travail dépendent donc de la « bonne volonté » des clients qui leur fourniront – ou pas – du matériel de nettoyage correct, des indications claires, etc. Certains – surtout les personnes âgées ou dépendantes - seront présents pendant le nettoyage, d'autres pas. La communication se fait alors parfois par petits mots. Tout cela rend le métier à la fois intéressant et diversifié

<sup>1</sup> Phrase introductive du documentaire « Karaoke domestique » réalisé en 2013 par Ines Rabadan.

<sup>2</sup> A noter que nous utiliserons systématiquement le féminin « aide-ménagère » et non le masculin, étant donné la proportion écrasante de femmes dans le secteur.

<sup>3</sup> [www.larousse.fr](http://www.larousse.fr)

<sup>4</sup> Ce cycle de ciné-débat autour du travail aborde annuellement une thématique. Plus d'infos :

[www.regardssurletravail.be](http://www.regardssurletravail.be)

mais aussi très complexe. Sophie Linsmeau, directrice de Forma, une entreprise de formation par le travail active dans le nettoyage, explique par exemple « *On ne va plus chez les particuliers, on preste dans les bureaux des gens. Souvent, le niveau d'exigence n'est pas le même. Si on ne nettoie pas mon bureau comme je l'aurais fait, ce n'est pas si grave. En plus, ce n'est pas moi qui paie. Par contre, quand c'est chez moi, je veux que ce soit fait comme je l'entends et ça, ce n'est pas facile. Chacun a ses priorités. On a beaucoup de stagiaires qui refusent d'aller travailler dans le secteur des titres-services après leur formation en raison de la difficulté de la relation. « Comment je dis non quand on me demande quelque chose ? ». Il n'y a donc pas que le technique mais aussi tout le relationnel à apprendre. »*

Travailler au domicile des gens, c'est aussi pouvoir comprendre et respecter leur culture, leurs us et coutumes, etc. Ce qui n'est pas évident lorsque l'on sait que de nombreuses aides-ménagères sont d'origine ou de milieu différents que leur clients. Des faits « cocasses » sont d'ailleurs parfois rapportés, telle cette aide-ménagère qui avait nettoyé l'urne funéraire dans une maison en ignorant ce qu'elle contenait.

Enfin, travailler au domicile, c'est aussi travailler souvent seule ou, en tout cas, sans collègue à côté de soi. Elles ne se voient d'ailleurs que rarement entre travailleuses d'une même entreprise. Cet « isolement » lié au travail est apprécié par certaines (« on peut faire ce qu'on veut, sans patron ou collègue sur le dos ») mais peut aussi être difficile lorsque l'aide-ménagère est, par exemple seule face au client à qui elle doit refuser d'effectuer certaines tâches ou en cas d'accident de travail.

### Un travail féminin

97% des travailleurs titres-services sont des femmes<sup>5</sup>. Aucun doute là-dessus, le métier est quasi exclusivement féminin. Et, de plus, leurs clients sont elles aussi très majoritairement des femmes. Ines Rabadan, réalisatrice du documentaire « Karaoke domestique », qui donne la parole à trois « couples » composés d'une aide-ménagère et de la femme qui l'emploie (via les titres-services), explique : « *En faisant le film, la question du rapport homme-femme s'est mise à se poser très clairement. C'était flagrant que ces femmes, pour faire carrière, avaient besoin de l'aide d'une autre femme qui, elles, se contentent, disons, de ce job-là. Ce travail ménager était dévolu aux femmes systématiquement jusqu'au moment où elles s'en déchargeaient sur une autre femme. On peut toujours citer l'exemple d'un homme de ménage mais c'est quand même rarissime. Même si les hommes participent aux tâches ménagères dans certains milieux, cela incombe quand même aux femmes. Ce sont les femmes qui pensent, qui projettent cette chose, qui la gèrent.* »<sup>6</sup>

### Un travail physiquement dur

Il suffit de faire le ménage chez soi pendant plus d'une heure pour se rendre compte que cela exige une bonne condition physique : se pencher, déplacer les meubles, aspirer, frotter, rincer, monter sur un escabeau, etc. Et faire le ménage dans une maison qui n'est pas la sienne est encore plus difficile. Pour plusieurs raisons. Aide-ménagère, ce n'est pas faire une fois le ménage tous les quinze jours mais deux à trois maisons ou appartements complets sur une journée. Céline<sup>7</sup>, aide-ménagère, explique : « *quand on fait 10 ménages sur une semaine, ben c'est fatigant. Ça veut dire 10 salles de bain, 10 cuisines...* ». Cette répétition du travail épuise le corps rapidement si la travailleuse n'est pas bien formée

<sup>5</sup> Source : Idea Consult, *Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2011*, Bruxelles, 2012, disponible à cette adresse [www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=37699](http://www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=37699)

<sup>6</sup> Extrait de l'interview d'Ines Rabadan réalisée par Cinergie, accessible sur leur site Internet : [www.cinergie.be](http://www.cinergie.be)

<sup>7</sup> Les prénoms des différentes aides-émangères qui s'expriment ont été modifiés.

pour s'économiser un maximum, commencer par les bonnes tâches et donc ne pas devoir recommencer un travail déjà fait, etc.

Malgré toutes les formations, cela reste un travail épuisant, d'autant plus qu'il est effectué avec le matériel fourni par les particuliers, c'est-à-dire du matériel non professionnel, peu prévu pour épargner les travailleurs : des produits qui nettoient plus ou moins bien, des balais aux manches branlants, des seaux peu ergonomiques, etc. Diverses études françaises ont démontré que ce travail ne pouvait se faire plus de 26 heures par semaine, faute de quoi il devient dommageable pour le corps de la personne. Une « usure totale » serait donc atteinte dans ce métier-là dès le seuil de 26 heures par semaine. On observe d'ailleurs que le temps partiel est privilégié dans le métier (aussi pour des raisons familiales)<sup>8</sup>. Mais travailler moins d'heures qu'un temps plein (38h/semaine), veut aussi dire gagner moins. Juliette, aide-ménagère, explique : « *J'ai 40 ans et je fais un travail assez soutenu. Je ne me vois pas diminuer ma cadence parce que je vois que, lorsque j'essaie de diminuer le rythme, je fais moins bien mon travail. De l'autre côté, je suis sûre qu'à 60 ans je n'y arriverai plus.* »

Si ce travail est épuisant physiquement, il l'est aussi psychologiquement. Parce qu'il s'agit toujours de refaire la même chose. A chaque fois, le travail est détruit et il faut le recommencer la semaine d'après. C'est comme un artiste qui verrait, tous les jours, l'œuvre qu'il a réalisé la veille, se détruire. Et, comme déjà évoqué, les exigences des clients peuvent être bien plus importantes lorsqu'ils font faire le travail par quelqu'un d'autre qu'ils paient, que lorsqu'ils font le travail eux-mêmes. Certains rouspètent facilement et regardent si l'aide-ménagère ne s'arrête pas trop, ne part pas avant l'heure, etc.

### Un travail « invisible »

Dans le documentaire « Mon diplôme, c'est mon corps », de Sophie Bruneau et Marc-Antoine Roudil, une femme aide-ménagère en souffrance explique les difficultés de son métier à une psychologue du travail. Elle parle notamment de l'invisibilité de celui-ci : « *Quand on va faire le ménage, inconsciemment, on sent qu'on va faire quelque chose que personne ne verra, auquel personne ne donne de valeur. On va prendre la poussière, nettoyer les coins, accomplir les choses que les gens ne peuvent pas faire. Pour ça, ils paient, ils cherchent quelqu'un qui peut le faire. Je ne m'habille pas bien, je ne me maquille pas. Pour laver la saleté, comment on s'habille, comment on se maquille ? Je suis une femme, moi aussi. Je veux être belle. Mais je ne me sens pas libre. Il y a quelque chose qui nous replie à l'intérieur, qui nous rend plus petite. Parce que c'est un métier qu'on cache, qu'on ne dit pas fièrement aux autres. Souvent on ment, on ne dit pas qu'on fait le ménage* ».

Cette invisibilité est d'autant plus « contradictoire » que nettoyer est une chose vitale pour tous. Un endroit qui n'est pas propre, ca saute aux yeux. Vivre dans la crasse, ca peut être cause de maladie, de stress. C'est donc essentiel de nettoyer. Et pourtant, quand c'est propre, cela paraît normal. Quand on entre dans un lieu public, une salle de théâtre, un restaurant, on se dit rarement « *Waoaw, c'est bien propre ici. Chapeau à la femme de ménage* ». Par contre, s'il est sale, cela nous choque.

Mais cette contradiction entre manque de visibilité et utilité du métier se retrouve dans bien d'autres métiers, eux aussi souvent exercés par des femmes<sup>9</sup>. On peut penser aux divers métiers d'assistantes qui, dans l'ombre, réalisent un travail indispensable au bon fonctionnement de l'activité. Un travail qui ne sera pourtant visible que lorsqu'il sera mal

<sup>8</sup> Le rapport d'Idea Consult montrait qu'en 2011, seul 12% des travailleurs du secteur titres-services avaient un contrat à temps-plein.

<sup>9</sup> Parfois aussi majoritairement par des hommes comme le métier d'éboueur.

ou pas fait. Et, comme celui d'aide-ménagère, ces métiers sont, eux aussi, souvent mal payés et peu considérés.

## QUELLE RECONNAISSANCE DU METIER ?

Au vu de ce contexte, que peut-on dire aujourd'hui de la reconnaissance sociale du métier d'aide-ménagère ?

### Les titres-services : un pas vers une première reconnaissance

Il semble incontestable que le système des titres-services, entré en vigueur en Belgique au 1<sup>er</sup> janvier 2004, a constitué une avancée importante dans la reconnaissance du métier d'aide-ménagère. Il a en effet permis de définir et reconnaître ce métier spécifique. Il a balisé son contenu en précisant les tâches qui peuvent être réalisées sous contrat titres-services et celles qui ne le peuvent pas. Il a aussi donné un statut social aux travailleuses qui, avant, exerçaient ce métier essentiellement au noir. Les travailleuses bénéficient aujourd'hui de conditions de travail bien déterminées, de barèmes salariaux, d'un accès à la sécurité sociale et donc à la pension, etc.

Il a par ailleurs visibilisé le travail ménager à domicile et créé un vrai secteur d'activités, pourvoyeur d'emplois. On sait aujourd'hui afficher des chiffres, des statistiques sur le secteur : qui y travaille, combien de temps, pour qui, etc. Un secteur qui développe petit à petit ses formations, se structure au travers de diverses fédérations, etc. En dix ans, beaucoup de choses ont donc déjà été accomplies, même s'il reste encore du travail en termes de reconnaissance et de valorisation du métier. Car celui-ci reste mal payé, souvent mal considéré. Au sein de la commission paritaire titres-services (322.01), le rapport de force est dominé par les employeurs – essentiellement Federgon, qui représente le monde de l'intérim – qui freinent de tout leur poids certaines avancées. Si les syndicats ont permis des avancées majeures, il faut dire que les conditions de départ n'étaient pas bonnes. L'ancienneté y est par exemple toujours à peine reconnue puisque les barèmes salariaux ne la prennent plus en compte après trois ans<sup>10</sup>. Sur le terrain, les abus et dérives, malgré le renforcement des contrôles et des règles, restent nombreux. Les formations pourraient être beaucoup plus nombreuses et mieux adaptées, etc.

### Le prix à payer – une reconnaissance sociale

Comment estimer si un métier est valorisé socialement ? Un des premiers indices semble évidemment le prix que l'on est prêt à payer pour y faire appel. La « location » du travail de quelqu'un pendant une heure pour nettoyer son domicile : combien cela doit-il coûter ? En Belgique, le système des titres-services a démontré que ce prix s'établissait entre 5 à 6 euros (déduction fiscale comprise). Les différentes augmentations du prix des titres-services ne semblent pourtant pas avoir eu d'impact majeur sur le nombre de clients et de titres achetés mais il manque encore des chiffres sur la dernière modification en date qui a fait passer le prix du titre à 9 euros et diminué la possibilité de déduction fiscale<sup>11</sup>. Néanmoins, le coût net de 5 à 6 euros (en fonction de la déduction fiscale accordée) reste bas lorsqu'on le compare au coût horaire du salaire minimum garanti, qui est de 8,94 euros pour un travailleur de 21 ans (horaire de 38h/semaine). « *Serions-nous*

<sup>10</sup> La ministre fédérale de l'Emploi, Monica Deconink, avait pourtant annoncé début 2013 sa volonté de moduler l'intervention fédérale pour un titre-service en fonction de l'ancienneté de l'aide-ménagère qui avait presté l'heure de travail. Mais cela n'a pas abouti.

<sup>11</sup> A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013, la déduction fiscale a été plafonnée à un montant de 1.380 euros. Le prix du titre-service est passé quant à lui de 8,5 euros à 9 euros pour les 400 premiers titres-services et à 10 euros pour les 100 suivants. Il n'est plus possible de commander plus de 500 titres-services par an.

*prêt à payer 20, 30 euros par heure pour ce travail ?* » se demande François-Xavier Devetter, co-auteur du livre « *Du balai, Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité* ». Sans doute pas. Ce qui montre bien que cela reste encore un travail relativement peu considéré. D'autant que le stéréotype qui consiste à penser que « tout le monde peut faire le ménage » est très répandu.

Outre le prix que nous sommes prêts à payer, il y a le salaire que reçoit réellement la travailleuse en fin de mois. Ici aussi cela reste peu conséquent puisque, en 2011, les travailleuses en titres-services gagnaient en moyenne 10,54 euros brut par heure. A cela s'ajoute une prime de fin d'année (pour 85% d'entre elles) et des indemnités de déplacement (obligatoires, normalement) qui ne couvrent toutefois pas du tout les frais réels encourus par les travailleuses<sup>12</sup>. Des vêtements de travail et des chèques-repas sont également octroyés à la plupart des aide-ménagères. Mais en moyenne, étant donné les temps partiels qui sont majoritaires dans le secteur, une aide-ménagère ne gagne pas un salaire conséquent<sup>13</sup>.

### **Les formations : essentielles et pourtant encore loin d'être suffisantes**

Que ce soit les travailleuses, les patrons ou les syndicats, tous s'accordent sur une chose : aide-ménagère, c'est un métier en soi. Les compétences techniques et sociales à acquérir sont nombreuses. Tant au départ que tout au long de la vie professionnelle. Il y a par exemple tout un investissement qui doit être réalisé en termes de prévention, notamment en matière d'ergonomie, afin que les travailleuses puissent être maintenues le plus longtemps possible dans leur contrat de travail.

Or, aujourd'hui, n'importe qui peut devenir aide-ménagère. Contrairement à la majorité des métiers à domicile, aucune formation de base n'est exigée. On peut donc devenir aide-ménagère « du jour au lendemain ». Des entreprises titres-services prennent en charge une première formation pour donner un minimum de bagage aux travailleuses qui en ont besoin. Mais chaque employeur fait ce qu'il veut en la matière. Qu'il s'agisse d'une formation à l'entrée ou de formations continuées, les taux restent très faibles. En 2011, encore 56% des travailleurs déclaraient ne jamais avoir reçu de formation, ni à l'entrée ni pendant leur contrat de travail<sup>14</sup>. Le fonds de formation créé en 2007 reste d'ailleurs sous-utilisé.

Autre constat : la formation et l'encadrement sont d'autant plus nécessaires que les travailleuses sont pour la plupart des personnes peu qualifiées qui, de plus en plus, n'ont pas d'expérience de nettoyage en arrivant dans ce métier. Comme l'explique Sophie Linsmeau, directrice de Forma, « *Au Forem, le raccourci des conseillers emploi c'est « vous êtes une femme, peu qualifiée, étrangère, vous allez faire du nettoyage » et dès qu'on a un minimum d'heure, c'est considéré comme un emploi convenable qu'on ne peut pas refuser. Certaines se retrouvent à accepter des emplois pour lesquels elles ne sont pas particulièrement faites. Et qui plus est, le secteur a du mal à survivre et ce sont des grosses boîtes qui survivent, dans lesquelles on voit qu'il n'y a pas beaucoup d'accompagnements et de formation. Je suis assez inquiète. Quand on parle de professionnalisation du secteur... comment cela est-il possible quand on oblige des personnes peu qualifiées à aller faire des*

<sup>12</sup> Voir l'enquête réalisée par le FGTB en 2012 et accessible à l'adresse suivante :

[http://www.accg.be/BEFR/sectoren/Titres\\_services/Doc/120522-Enquete-titres-service-deplacement.pdf](http://www.accg.be/BEFR/sectoren/Titres_services/Doc/120522-Enquete-titres-service-deplacement.pdf)

Cette enquête démontre que la grosse majorité des aide-ménagères parcourent de très nombreux kilomètres pour se rendre chez leurs clients et ne sont par ailleurs pas remboursées pour les kilomètres et le temps passé à se rendre au centre de l'entreprise pour y remettre leurs titres-services.

<sup>13</sup> Un salaire temps plein pour une aide-ménagère serait d'environ 1.200 euros net.

<sup>14</sup> Source : Idea Consult, *op. cit.* A noter des différences majeures entre les différents types d'entreprises actives dans le secteur. Les ASBL et les entreprises d'insertion seraient les plus actives en terme de formation puisqu'elles en offraient respectivement en 2011 à 76% et 44% de leurs travailleurs contre à peine 15% pour les sociétés commerciales et d'interim.

métiers qui ne leur conviennent pas et qu'on ne va pas leur octroyer de formations pour le faire ?». Un manque de formation et d'encadrement qui expliquerait un important taux d'absentisme de personnes qui exercent ce métier ?

Un travail devrait être réalisé à plusieurs niveaux pour améliorer cette situation. D'abord auprès des gérants, pour qui la formation reste encore trop souvent considérée comme un frein à leur rentabilité plutôt qu'un investissement. Une partie du coût de la formation est prise en charge par un fonds spécifiquement dédié mais cela ne couvre pas tout. Pour Marie-Claire Sépulchre, secrétaire générale de la FEDOM, la Fédération wallonne de services d'aide à domicile, il s'agit d'une politique de formation au rabais. « Non seulement, dans les autres métiers à domicile, il y a une formation de base mais aussi une obligation de formation continuée. Le fait que l'Etat n'impose pas et ne finance pas de formation de base dans le cadre des titres-services, c'est que, quelque part, il estime qu'il n'y a pas de savoir-faire à acquérir. Mais il sous-finance aussi la formation continuée. Pour une heure d'aide-ménagère titre-service prestée chez le client, l'employeur reçoit, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, 22,04 euros, dont une partie vient du Ministère fédéral de l'emploi et l'autre du client. Quand on a une heure de formation, il ne reçoit que 12,5 euros et rien du client puisque l'heure n'est pas prestée. Pourtant, l'heure de formation coûte la même chose qu'une heure de salaire fournie chez l'usager (même barème). Plus les coûts de formation (locaux, formateurs, etc.) qui ne sont couverts que par une petite indemnité. Non, il n'y a pas de politique de formation continuée mais bien une politique de formation continuée au rabais ».

De leur côté, selon Viviane Lecocq, permanente FGTB responsable titres-services à Charleroi, les travailleuses ne verraient pas toujours l'intérêt de suivre certaines formations. « Lorsqu'on leur propose une formation pour apprendre à dire « non », certaines ne voient pas ce que ça peut leur apporter. Lorsqu'elles travaillaient au noir, elles ne refusaient pas de faire telle ou telle tâche supplémentaire pour leur cliente. Pourquoi, maintenant, devraient-elles leur refuser et pénaliser ces mêmes clientes ? Il y a donc tout un travail à faire de ce côté-là aussi ». Pourtant l'enquête d'Idea consult met en évidence l'écart réel qui existe encore entre les besoins de formation exprimés par les travailleurs et celles qui leur sont offertes<sup>15</sup>. Les travailleuses seraient donc bien en demande de plus de formations, mais sur des sujets bien spécifiques (sécurité et santé au travail, secourisme, techniques de nettoyage, etc.) et moins sur d'autres (communication et attitude).

Une dernière piste de réflexion concerne les formations-passerelles, qui permettent aux travailleurs titres-services de quitter le secteur pour des métiers connexes : garde à domicile, aide-familiale, etc. « Quelques travailleuses ont réussi à réaliser cette passerelle mais ce n'est pas simple. Dans certaines entreprises d'insertion, on les aide en aménageant leurs horaires, en payant même une partie de la formation. Mais, dans les entreprises commerciales, elles doivent le faire par elles-mêmes en cours de promotion sociale ou via un congé éducation », explique Viviane Lecocq.

### **Une triangulation indispensable mais pas toujours présente**

Un des gros avantages du système titres-services comparé à celui des Chèques-emploi-services français, par exemple, c'est la présence obligatoire d'un employeur. Celui-ci doit permettre une triangulation entre le travailleur et le client. Ce « rôle-tampon » semble essentiel pour cadrer et même « éduquer » les clients, pas toujours très conscients ou respectueux du travailleur. Certains refusent l'accès aux toilettes, oublient de modifier leur thermostat pour que l'aide-ménagère ne se retrouve pas en hiver à faire le ménage dans une maison qui n'atteint pas 15 degrés, etc. Cette triangulation peut se jouer de multiples manières. Au travers, par exemple, d'une première visite chez le client par

<sup>15</sup> Source : Idea Consult, *op. cit.*



l'entreprise. Ca permet d'éviter à la travailleuse d'avoir elle-même à refuser au client de réaliser certaines tâches dangereuses. Les entreprises peuvent aussi refuser certains clients aux demandes racistes ou contacter ceux qui « oublient » de remettre leurs titres-services au travailleur. Tout cela aide à sortir d'une relation duale entre le client et la travailleuse et d'éviter à cette dernière de se retrouver dans des situations difficiles. Une triangulation qui semble d'autant plus nécessaire que beaucoup de travailleuses manquent de confiance en elles et ne se sentent pas capables d'affronter leur client pour leur demander des choses essentielles.

Pourtant, dans les faits, cette triangulation semble loin d'être parfaite. Et, dans certains cas, l'employeur serait totalement absent, si ce n'est pour engranger les bénéfices... Les travailleuses doivent elles-mêmes courir après les titres-services oubliés au risque de ne pas être payées pour les heures prestées, aucune visite n'est organisée en début de contrat, etc.

Laura explique que, dans son entreprise, une grosse structure à finalité commerciale, le triangle est clairement absent. *« Dans notre société, on est plus de 600 travailleuses et le triangle, cela ne se fait pas. Quand une personne âgée me demande de lui rendre un service, je le fais bien souvent. Et pourtant ce n'est pas à moi à le faire. Mais je ne vais quand même pas la laisser en plan. Le respect des clients, c'est variable. Ils vous respectent tant que vous faites ce qu'ils veulent. Le jour où vous leur dites « non » ou que vous êtes malade, on prend de vos nouvelles le vendredi à 4h pour voir si vous venez le lundi. Et rapidement ils prendront quelqu'un d'autre et ne penseront plus à vous. Que vous fassiez plus ou moins, on a peu de remerciements. Dans une plus petite structure, c'est possible qu'il y ait un suivi mais, dans des grosses structures comme la mienne, il n'y en a pas. »*

Un discours contrasté par celui de Céline, qui explique quant à elle : *« Moi, je travaille dans une entreprise d'économie sociale et on a une politique qui est totalement différente. Le rapport n'est pas le même quand on est 60 que lorsqu'on est 600. C'est ce qui me permet de rester dans les titres-services, c'est cet encadrement. L'entreprise est vraiment nécessaire dans mon cas. On a des formations, on a un meilleur accompagnement. On va tous les 15 jours pour rendre nos titres-services. On rencontre une accompagnatrice sociale à qui on peut dire nos problèmes, qui nous demande comment on va. Tout n'est pas parfait mais il y a des attentions qui font qu'on n'a pas l'impression d'être juste un numéro. Si on a un problème avec un utilisateur, on peut le dire. Mais tout le monde ne le dit pas. »*

Une des difficultés liée à cette triangulation réside dans le fait que le domicile n'est pas considéré comme lieu de travail. Et il est dès lors impossible légalement d'empêcher les clients de faire certaines choses, comme fumer chez eux en présence de la travailleuse, ou, au contraire, de les obliger à réparer une prise ou à acheter un aspirateur performant. Améliorer les conditions de travail des travailleuses en « éduquant » les clients quant aux conditions minimales à respecter prend donc parfois beaucoup de temps. Et le simple fait de signer un contrat ou une convention ne permet pas d'éviter certaines dérives. Si le client refuse la demande, il va simplement se tourner vers une autre entreprise qui aura moins de scrupules.

## QUELLE VISION POLITIQUE POUR DEMAIN ?

### Entre « care » et « confort » : un choix politique

Les titres-services ont, au départ, été conçus pour toucher les personnes actives et faciliter la conciliation entre vie professionnelle et vie privée. Les plus de 65 ans n'appartenaient dès lors pas au groupe cible des utilisateurs. Or, depuis plusieurs années, le nombre d'utilisateurs âgés, voire très âgés (plus de 80 ans) augmente de manière continue, ce qui n'est pas sans poser problème.

La question principale est celle de la frontière des services dits de « confort », pour des personnes qui pourraient elles-mêmes faire leur ménage, et des services de « care » pour des personnes dépendantes (handicapées, âgées, etc.). Ce problème ne serait pas neuf. Pour Marie-Claire Sépulchre, la confusion a existé dès le départ entre le secteur de l'aide à domicile et le secteur du titre-services. *« On n'a pas identifié le champ d'activité de l'un et de l'autre. L'aide-ménagère fait du travail relationnel alors que rien dans la définition du métier ni dans les conditions d'organisation et de financement du secteur ne permet de l'organiser comme ça. Faire du travail à domicile demande une compétence sociale au-delà de la compétence technique et demande un encadrement pour assurer un suivi et une qualité du service beaucoup plus professionnelle. On met des aides-ménagères qui n'ont pas cette formation, pas cet encadrement et pas toujours les moyens de l'organiser, dans des situations difficiles, par pénurie d'investissement dans le secteur de l'aide à domicile. Parce que celui-ci est sous-financé pour prendre en charge les personnes handicapées, âgées, dépendantes, etc. »*

Au-delà des questions de compétences évoquées, c'est aussi toute la politique de choix financier qui est problématique. Dans une situation où les services à domicile pour les personnes qui en ont réellement besoin sont insuffisamment financés, peut-on se permettre de subventionner des services de confort ? Sachant que ceux-ci servent principalement à des personnes aisées qui auraient sans doute les moyens (mais peut-être pas la volonté) de les payer sans l'intervention de l'Etat. C'est cette question que relève aussi François-Xavier Devetter : *« Le coût budgétaire des titres-services est de près de 2 milliards d'euros. Est-ce que c'est le meilleur usage possible des fonds publics ou pas ? Dans le contexte d'austérité actuel et de sous-financement des services de « care », ce choix peut se justifier mais ne me semble pas le plus socialement juste. Surtout qu'ils bénéficient majoritairement aux 20% les plus riches. La question est donc : est-ce qu'on veut subventionner un système qui profite surtout aux plus aisés ou financer d'autres services qui permettent de réduire les inégalités sociales : la garde d'enfants, l'aide à des personnes en perte d'autonomie ? »*

En réponse à cette critique, c'est souvent le nombre colossal d'emplois créés qui est mis en évidence, la sortie du travail au noir pour des milliers de femmes, la meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle des utilisateurs, etc.

### **La régionalisation : une opportunité**

La 6<sup>ème</sup> réforme de l'Etat prévoit la régionalisation du système titres-services. Les trois régions devront, demain, apporter des réponses à ces questions et notamment aux enjeux majeurs qui se posent, comme la formation, l'accompagnement, les conditions de travail, le vieillissement des travailleuses, la concurrence entre les différents métiers du domicile, l'accès de tous aux services et son financement, etc. Ces réponses seront d'autant moins faciles à apporter que les Régions devront faire des choix budgétaires. Elles ne recevront en effet pas 100% des montants actuellement utilisés pour le dispositif titres-services.

Les entreprises d'économie sociale du secteur ont clairement démontré qu'elles avaient, sur certains points, une longueur d'avance, parce qu'elles visent d'abord et avant tout le bien-être des travailleurs et la qualité des services avant le profit. Elles essayeront de faire entendre leur voix et leur modèle de société au lendemain des élections. Mais le tableau n'est pas tout rose non plus dans l'économie sociale et la régionalisation pourrait être une opportunité de progresser et de questionner, avec d'autres partenaires, la reconnaissance du métier et de sa (re)valorisation.

Au travers, notamment, de la valorisation de l'ancienneté via un remboursement différencié du titre-service, d'une meilleure prise en compte du temps de déplacement, d'une limitation du nombre de contrats à durée déterminée (pour éviter qu'une



entreprise ne les multiplie pour une même travailleuse), d'un encadrement renforcé pour combattre l'isolement des travailleuses (obligation de tenir des réunions collectives, des évaluations des travailleuses, etc.), d'une plus forte triangulation « client-travailleur-entreprise » (obligation de réaliser une convention entre l'entreprise et le client, une visite au domicile avant la première prestation, suivi des plaintes des travailleuses, etc.) ou encore d'un renforcement de la formation (avec, par exemple, un minimum de 2% de la masse salariale de l'entreprise consacré annuellement). Des mesures qui demanderont surtout du courage politique...

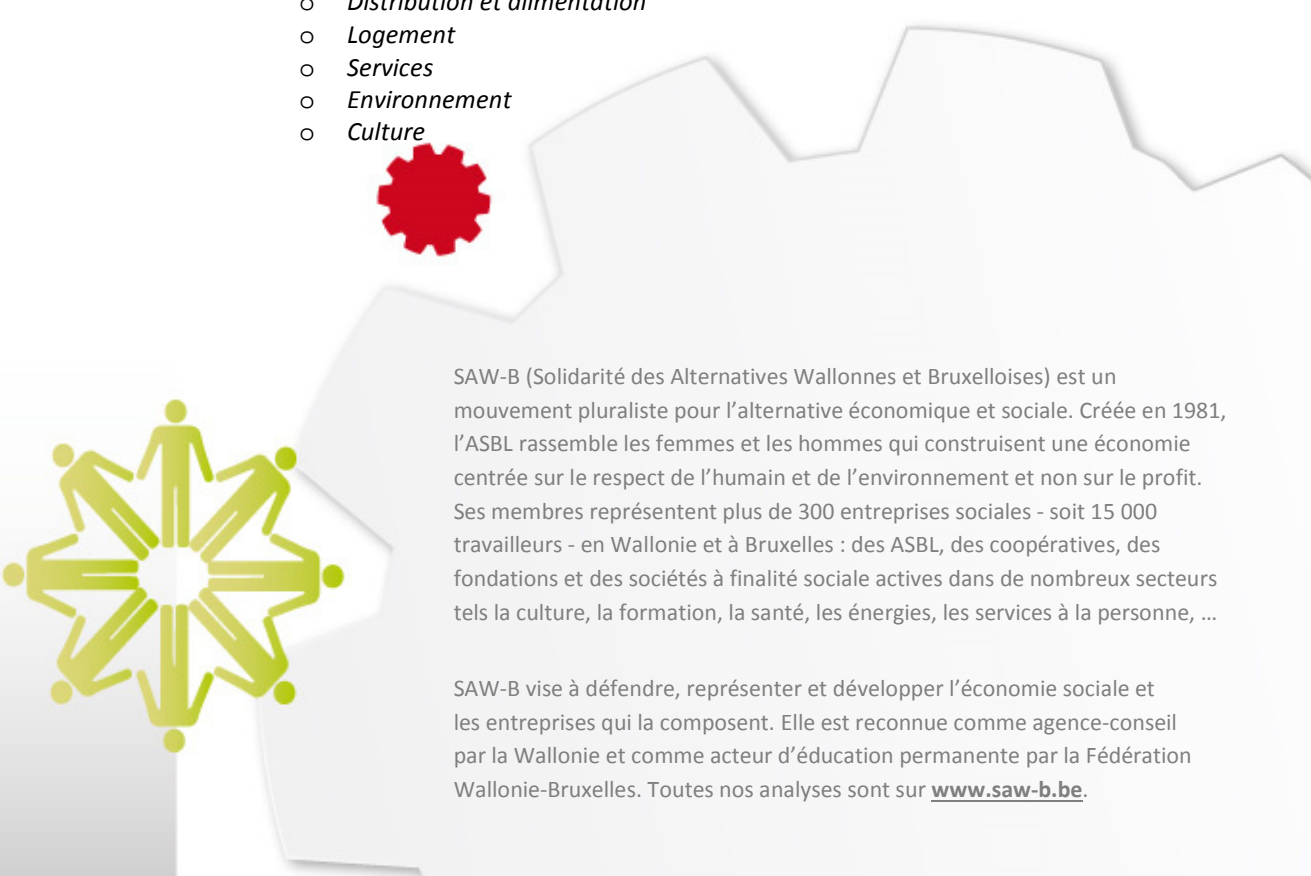
## LES ANALYSES DE SAW-B

Rédigées avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles, les analyses de SAW-B se veulent des outils de réflexion et de débat. Au travers de ces textes, SAW-B souhaite offrir la possibilité aux citoyens mais aussi, plus spécifiquement, aux organisations d'économie sociale de décoder – avec leurs travailleurs et leurs bénéficiaires – les enjeux auxquels ils sont confrontés dans leurs pratiques quotidiennes. Cette compréhension des réalités qui les entourent est essentielle pour construire, collectivement, les réponses et dispositifs adaptés aux difficultés rencontrées. Ces analyses proposent également aux travailleurs de l'économie sociale de poser un regard critique sur leurs pratiques et leurs objectifs mais aussi sur notre société, ses évolutions, nos modes de consommations, de production, de solidarité, etc.

Ces textes ne sont pas rédigés « en chambre » mais sont le résultat direct des interpellations des acteurs de terrain. Nous vous invitons à les prolonger en nous relayant vos interpellations, commentaires et propositions. Si vous le souhaitez, au départ d'un de ces sujets d'analyse, nous pouvons aussi co-organiser avec vous une animation sur mesure au sein de votre entreprise sociale ou de votre groupe citoyen.

Nos analyses sont disponibles sur notre site [www.saw-b.be](http://www.saw-b.be), à côté de nos études, où elles sont classées selon les thématiques suivantes :

- Contours, objectifs et fonctionnement de l'Economie sociale
  - o Définitions et objectifs de l'Economie sociale
  - o Fonctionnement de l'Economie sociale
  - o Démocratie économique et participation
  - o Frontières de l'Economie sociale
  - o Financement de l'Economie sociale
- Economie sociale et enjeux politiques
  - o Enjeux européens et internationaux
  - o Enjeux belges et régionaux
  - o Economie sociale et société
- Economie sociale et travail
  - o Insertion socioprofessionnelle
  - o Sens du travail
- Produire et consommer autrement
  - o Distribution et alimentation
  - o Logement
  - o Services
  - o Environnement
  - o Culture



SAW-B (Solidarité des Alternatives Wallonnes et Bruxelloises) est un mouvement pluraliste pour l'alternative économique et sociale. Créée en 1981, l'ASBL rassemble les femmes et les hommes qui construisent une économie centrée sur le respect de l'humain et de l'environnement et non sur le profit. Ses membres représentent plus de 300 entreprises sociales - soit 15 000 travailleurs - en Wallonie et à Bruxelles : des ASBL, des coopératives, des fondations et des sociétés à finalité sociale actives dans de nombreux secteurs tels la culture, la formation, la santé, les énergies, les services à la personne, ...

SAW-B vise à défendre, représenter et développer l'économie sociale et les entreprises qui la composent. Elle est reconnue comme agence-conseil par la Wallonie et comme acteur d'éducation permanente par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Toutes nos analyses sont sur [www.saw-b.be](http://www.saw-b.be).