



GEWONE ZITTING 2023-2024

26 SEPTEMBER 2023

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

ONTWERP VAN ORDONNANTIE

**tot wijziging van de wet van 20 juli 2001 tot
bevordering van buurtdiensten en -banen**

VERSLAG

uitgebracht namens de commissie
voor de Economische Zaken en de
Tewerkstelling

door de heer Emmanuel DE BOCK (F)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen:

Vaste leden: de heren Hasan Koyuncu, Sevket Temiz, Thomas Naessens, mevr. Farida Tahar, mevr. Clémentine Barzin, de heren Alain Vander Elst, Emmanuel De Bock, Michaël Vossaert, Francis Dagrín, Luc Vancauwenberge, mevr. Soetkin Hoessen, de heer Gilles Verstraeten, mevr. Khadija Zamouri.

Plaatsvervanger: mevr. Marie Borsu.

Ander lid: mevr. Delphine Chabbert.

Zie:

Stuk van het Parlement:

A-736/1 – 2022/2023: Ontwerp van ordonnantie

SESSION ORDINAIRE 2023-2024

26 SEPTEMBRE 2023

**PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE**

PROJET D'ORDONNANCE

**modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à
favoriser le développement de services et
d'emplois de proximité**

RAPPORT

fait au nom de la commission
des Affaires économiques et de l'Emploi

par M. Emmanuel DE BOCK (F)

Ont participé aux travaux de la commission:

Membres effectifs: MM. Hasan Koyuncu, Sevket Temiz, Thomas Naessens, Mmes Farida Tahar, Clémentine Barzin, MM. Alain Vander Elst, Emmanuel De Bock, Michaël Vossaert, Francis Dagrín, Luc Vancauwenberge, Mme Soetkin Hoessen, M. Gilles Verstraeten, Mme Khadija Zamouri.

Membre suppléant: Mme Marie Borsu.

Autre membre: Mme Delphine Chabbert.

Voir:

Document du Parlement:

A-736/1 – 2022/2023: Projet d'ordonnance

I. Vergadering van 13 september 2023

I.I Inleidende uiteenzetting van minister Bernard Clerfayt

Minister Bernard Clerfayt hield voor de commissieleden de volgende uiteenzetting:

“ Dames en heren volksvertegenwoordigers,

Het verheugt me om de werkzaamheden van deze commissie na de zomerpauze te hernemen. En we starten dit laatste jaar meteen met een dossier dat talrijke uitwisselingen en debatten zal hebben losgemaakt.

Ik kom u het ontwerp van ordonnantie tot wijziging van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen voorstellen. Deze wettekst bevat de ambitieuze hervorming van het kwalitatieve gedeelte van het stelsel van de dienstencheques. Achter die termen zit het dagelijks leven van duizenden vrouwen dat de Brusselse regering, op mijn voorstel, heeft willen verbeteren.

En ik hoop dat u me vergeeft dat ik de regels van de Franse taal overtreed, want hoewel de mannelijke vorm overheerst, ben ik zo vrij om vandaag de vrouwelijke vorm te gebruiken. Bijna 95% van de werknemers binnen de sector van de dienstencheques is immers een vrouw.

U weet dat het stelsel van de dienstencheques werd overgeheveld naar de gewesten in het kader van de Zesde Staatshervorming. Sindsdien valt het stelsel onder het werkgelegenheidsbeleid van het Brussels Gewest.

De verbeteringen die ik u vandaag zal voorstellen, vallen binnen het kader van de gewestelijke bevoegdheden en mogen de bevoegdheden van het federale niveau niet betreden. Deze precisering lijkt me belangrijk, zelfs al bent u – als bewakers van de democratie – reeds goed op de hoogte van onze institutionele realiteit.

De regering heeft zich er in haar algemene beleidsverklaring toe verbonden dat het dienstchequebeleid een permanent karakter zal krijgen door de werkgelegenheid te handhaven *"binnen een beheerst budgettair kader, door de opleiding en de kwaliteit van de arbeidsvoorwaarden van werknemers in deze sector te verbeteren, onder meer door bij de federale regering verkorte loopbaanvoorwaarden te eisen door het zware werk"*.

Die ambitie staat ook in de strategie Go4Brussels 2030, in doelstelling 2.2: “Iedereen de toegang tot stabiel en duurzaam werk waarborgen”, en meer in het bijzonder in beleidswerf 2.2.6, namelijk “De sector van de dienstencheques laten voortbestaan”.

Deze beleidswerf werd dus prioritair uitgevoerd samen met Brupartners, waaronder de vakbonden, die net hierna aan het woord komen.

Na twee jaar coronacrisis, die onze levenswijze ingrijpend veranderd heeft en die maandenlang de

I. Réunion du 13 septembre 2023

I.I Exposé introductif du ministre Bernard Clerfayt

Le ministre Bernard Clerfayt a tenu devant les commissaires l'exposé suivant :

« Bonjour Mesdames et Messieurs les députés,

Je suis heureux de reprendre les travaux de cette commission après cette pause estivale. Et tout de suite, nous entamons cette dernière année, avec un dossier qui aura animé de nombreux échanges et débats.

Je viens vous présenter le projet d'ordonnance modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. Ce texte de loi porte l'ambitieuse réforme du volet qualitatif du dispositif des titres-services. Sous ces termes, c'est le quotidien de milliers de femmes que le gouvernement bruxellois, sur ma proposition, a souhaité améliorer.

Et justement, j'espère que vous pardonneriez mon entorse aux règles de la langue française, car même si le masculin l'emporte, je me permettrai aujourd'hui de parler au féminin. Car les travailleurs des titres-services, ce sont avant tout des travailleuses, à près de 95 %.

Vous le savez, le dispositif des titres-services a été transféré aux Régions dans le cadre de la sixième réforme de l'État. Depuis, il relève de la politique de l'emploi en Région bruxelloise.

Les améliorations que je viens vous présenter aujourd'hui s'inscrivent dans le champ des compétences régionales et ne peuvent empiéter sur les compétences de l'Autorité fédérale. Cette précision me paraît importante même si, en tant que gardiens de la démocratie, vous êtes déjà bien au fait de nos réalités institutionnelles.

Le gouvernement s'est engagé, dans sa déclaration de politique générale, à pérenniser la politique des titres-services en maintenant l'emploi *« dans un cadre budgétaire maîtrisé, en améliorant la formation et la qualité des conditions de travail des travailleurs du secteur, notamment en revendiquant auprès du gouvernement fédéral « des conditions de carrière réduite vu la pénibilité du travail »*.

Cette ambition est également reprise dans la Stratégie Go4Brussels 2030, dans l'objectif 2.2 *« Garantir l'accès à un emploi stable et durable pour tous »* et plus précisément le chantier 2.2.6 qui vise à *« pérenniser le secteur des titres-services »*.

Ce chantier a donc été mené en priorité partagée avec Brupartners, dont les syndicats que vous entendrez juste après.

Après deux années de crise du Covid-19 qui a bouleversé nos existences et mis à l'arrêt pendant de nombreux mois les

prestaties via dienstencheques heeft stopgezet, heb ik samen met de sociale partners grondig kunnen werken aan en discussiëren over de hervorming van het stelsel van de dienstencheques. Na tal van vergaderingen, die over verschillende maanden werden verspreid, heeft Brupartners in de zomer van 2022 zijn bijdrage ingediend.

Het is op basis van dit ondersteund sociaal overleg dat ik een ambitieuze hervorming aan de regering heb kunnen voorleggen die tegemoetkomt aan de belangrijkste uitdagingen van de sector, namelijk:

- het behoud van de tewerkstelling;
- een verbetering van de arbeidsomstandigheden van de huishoudhulpen;
- een versterking van de bescherming van de huishoudhulpen bij wangedrag en de bestraffing ervan;
- de sensibilisering van de gebruikers voor de naleving van de regels voor het gebruik van dienstencheques, en
- de ondersteuning van de opleiding van de huishoudhulpen.

1. Verhoging van de prijs

U weet dat een eerste onderdeel van de hervorming de nominale waarde van de cheque voor de gebruiker betrof. Sinds 1 januari 2023 worden de eerste 300 dienstencheques tegen 10 euro aangekocht, en de volgende 200 voor de prijs van 12 euro. De begunstigden van de bijzondere quota kunnen 1.000 dienstencheques aankopen voor de prijs van 10 euro. Het gewest betaalt een bijdrage voor elke cheque die bij de door de gebruiker betaalde prijs wordt opgeteld. Deze wordt geïndexeerd, zodra de spilindex overschreden wordt. Deze maand bedraagt deze 17,26 euro en vanaf 1 oktober zal hij stijgen tot 17,81 euro. De erkende ondernemingen krijgen dus 27,26 euro per cheque en vanaf oktober 27,81 euro.

Ter vergelijking: op 1 januari 2016 betaalde het gewest 13,04 euro per cheque, wat een stijging van 32,5% op minder dan 9 jaar tijd is...

Bij de verhoging van de prijs maakten sommigen zich zorgen over een daling van het gebruik van de dienstencheques en over de eventuele impact ervan op het tewerkstellingsvolume. Ze hoeven zich geen zorgen te maken! Uit de recentste cijfers blijkt dat de activiteit van de sector haar niveau van voor de crisis heeft overschreden.

Voor de eerste 8 maanden van het jaar werden 10.981.452 dienstencheques terugbetaald. Over dezelfde periode in 2022 telden we 10.667.150 terugbetaalde dienstencheques, of een groei met 3%.

Over de tewerkstelling heb ik nog geen cijfers voor 2023, maar in 2022 telden we 28.137 huishoudhulpen. Dat cijfer is het hoogst sinds de regionalisering.

prestations titres-services, j'ai pu entamer un travail en profondeur avec les partenaires sociaux pour discuter de la réforme du dispositif titres-services. Après de nombreuses réunions, qui se sont étalées sur plusieurs mois, Brupartners a remis sa contribution à l'été 2022.

C'est sur la base de cette concertation sociale appuyée que j'ai pu déposer sur la table du gouvernement une réforme ambitieuse et répondant aux enjeux clés du secteur, à savoir :

- maintenir l'emploi ;
- améliorer les conditions de travail des aides ménagères ;
- renforcer la protection des aides ménagères face à des comportements abusifs et les sanctionner ;
- sensibiliser les utilisateurs au respect des règles d'utilisation des titres-services ;
- soutenir la formation des aides ménagères.

1. Augmentation du prix

Vous le savez, un premier volet de la réforme est intervenu concernant la valeur faciale du titre pour le consommateur. Depuis le 1^{er} janvier 2023, les 300 premiers titres-services s'achètent à 10 euros et les 200 suivants au prix de 12 euros. Les bénéficiaires des quotas spéciaux peuvent bénéficier de 1.000 titres-services au prix de 10 euros. Additionnée à ce prix payé par l'utilisateur, la Région paye une quote-part pour chaque titre. Celle-ci est indexée dès le dépassement de l'indice pivot. Ce mois-ci, elle s'élève à 17,26 euros et passera à 17,81 euros dès le 1^{er} octobre. Les entreprises agréées touchent donc 27,26 euros par titre et dès octobre 27,81 euros.

À titre de comparaison, au 1^{er} janvier 2016, la Région payait 13,04 euros par titre – 32,5 % d'augmentation en moins de 9 ans...

Lors de l'augmentation du prix, d'aucuns s'inquiétaient d'une diminution de l'utilisation des titres-services et de son éventuel impact sur le volume d'emploi. Qu'ils soient rassurés ! Les derniers chiffres montrent que l'activité du secteur a dépassé son niveau d'avant crise.

Pour les 8 premiers mois de l'année, 10.981.452 titres-services ont été remboursés. Sur la même période en 2022, on en comptabilisait 10.667.150 titres-services remboursés, soit une croissance de 3 %.

Quant à l'emploi, je n'ai pas encore les chiffres 2023, mais en 2022, on comptabilise 28.137 aides ménagères. Ce chiffre est le plus élevé depuis la régionalisation.

2. Verbetering van de arbeidsomstandigheden

We zijn bij het tweede onderdeel van de hervorming gekomen: de arbeidsomstandigheden van de huishoudhulpen verbeteren.

Er bestaan tal van studies over de zwaarte van het beroep van huishoudhulp. Ik heb er één uitgekozen van Dulbea. Deze studie toont aan dat dit soort arbeid de gezondheid van de huishoudhulpen negatief beïnvloedt, hoofdzakelijk door het verhoogde risico op spier- en skeletaandoeningen. We stellen 4 procentpunten meer risico op invaliditeit op lange termijn vast, namelijk ziekten die meer dan een jaar duren.

Daarbij kunnen wij niet onverschillig blijven. En daarom ben ik vandaag tevreden dat ik de ambitieuze hervorming – die samen met de sociale partners werd uitgewerkt – aan u kan toelichten. Ik twijfel er niet aan dat u deze zal steunen, omdat ik weet dat u, net als ik, sterk begaan bent met deze vrouwen die dagelijks in onze huizen werken.

Ik heb u uitgelegd dat het dagelijks leven van deze vrouwen die de functie van huishoudhulp uitoefenen, zwaar is en dat sommige ondernemingen of gebruikers weinig scrupules of respect hebben voor de realiteit van deze vrouwen.

Ik zou de woorden van Marie-Virginie en Ana willen hernemen. “Ik ben me ervan bewust dat ik dit niet voor de rest van mijn loopbaan zal kunnen doen”, zegt Marie-Virginie. “Er zijn regelmatig problemen met de instructies die we krijgen. Dat kan bijvoorbeeld zijn dat de voegen tussen de tegels in de badkamer met een tandenborstel geschrobd moeten worden, terwijl we slechts vier uur hebben voor het hele huis. Of dat bepaalde onderhoudsproducten ontbreken. Ik durf te zeggen wanneer het niet gaat, maar ik weet dat bepaalde collega’s daar de moed niet voor hebben. En dan wordt het snel problematisch”, verklaart Ana.

Het is dus voor Marie-Virginie, Ana, Estella en alle andere vrouwen die reeds jaren in deze sector werken, dat ik een zo ambitieus mogelijke hervorming wilde.

We moeten handelen op verschillende niveaus om ons ervan te vergewissen dat deze vrouwen begeleid, ondersteund en gerespecteerd worden door zowel hun verantwoordelijke in de onderneming als door de klanten bij wie ze werken.

Eerste doelstelling van deze hervorming: **de huishoudhulpen beschermen.**

Om de huishoudhulpen te beschermen tegen wangedrag van bepaalde klanten en deze klanten te bestraffen, wordt in een mechanisme voorzien om gebruikers uit te sluiten in geval van fraude, maar ook en vooral in geval van geweld of pesten ten aanzien van de huishoudhulpen.

Hen beter beschermen tegen de klanten, maar ook tegen de werkgevers. Welzijn blijft een bevoegdheid die volledig

2. Amélioration des conditions de travail

Nous voilà maintenant au deuxième volet de la réforme : améliorer les conditions de travail des aides ménagères.

Il existe de nombreuses études sur la pénibilité du métier d’aide ménagère. J’en ai choisi une de Dulbea. Elle démontre que ce type d’emploi affecte négativement la santé des aides ménagères, principalement au travers d’un risque accru de souffrir de maladies musculosquelettiques. On constate 4 points de pourcentage de risque en plus d’être en invalidité long terme, c’est-à-dire des maladies qui durent plus d’un an.

Cela ne peut nous laisser indifférent. Et c’est pourquoi aujourd’hui je suis heureux de pouvoir vous détailler la réforme ambitieuse coconstruite avec les partenaires sociaux. Je ne doute pas que vous soutiendrez celle-ci. Car, je vous sais, tout comme moi, grandement sensibilisés à la cause de ces femmes qui travaillent tous les jours dans nos maisons.

Je vous l’ai exposé, le quotidien de ces femmes exerçant la fonction d’aide ménagère s’inscrit dans une fonction pénible où certaines entreprises ou utilisateurs n’ont que peu de scrupule ou de respect pour la réalité de ces femmes.

Rapidement, je voudrais reprendre les propos de Marie-Virginie et Ana. « Je me rends compte que je ne pourrai pas faire cela tout le reste de ma carrière », dit la première. « Il y a régulièrement des problèmes avec les consignes qu’on nous donne. Cela peut, par exemple, être de recurer les joints entre les dalles de la salle de bains avec une brosse à dents, alors qu’on n’a que quatre heures pour faire la maison. Cela peut aussi être certains produits d’entretien qui nous manquent. Moi, j’ose dire quand cela ne va pas, mais je sais que certaines collègues n’ont pas le courage. Cela devient vite alors problématique » déclare Ana.

C’est donc pour Marie-Virginie, Ana, Estella, et toutes les femmes qui travaillent dans ce secteur depuis tant d’années que j’ai voulu une réforme la plus ambitieuse possible.

Il faut agir à plusieurs niveaux pour s’assurer que ces femmes soient accompagnées, soient encadrées, soient respectées aussi par bien par leur responsable en entreprise que les clients chez qui elles prestent.

Premier objectif de cette réforme : **Protéger les aides ménagères.**

Pour protéger les aides ménagères face aux comportements abusifs de certains clients et sanctionner ces clients, on prévoit un mécanisme d’exclusion des utilisateurs en cas de fraude mais aussi et surtout en cas de violence ou d’harcèlement envers les aides ménagères.

Mieux les protéger des clients mais aussi des employeurs. Le bien-être reste une compétence entièrement exercé par

door het federale niveau wordt uitgeoefend, maar het Brussels Gewest vergewist zich ervan dat de naleving van deze regelgevingen een voorwaarde voor erkenning is, en in geval deze niet nageleefd worden, een evenredige straf zal kunnen worden uitgesproken.

Tot slot bestaat het beschermen van de huishoudhulpen ook uit een gelijke toegang tot het net van de sociale zekerheid. De coronacrisis heeft bepaalde praktijken van de ondernemingen aan het licht doen komen, zoals het werken met tal aanhangsels om de wekelijkse arbeidstijd te verhogen zonder de oorspronkelijke arbeidsovereenkomst te wijzigen. Deze vrouwen ontvingen echter geen tijdelijke werkloosheidsuitkeringen in verhouding tot de werkelijk gepresteerde arbeid. Voortaan zal iedere erkende onderneming een minimaal gemiddelde van 20 uur per week moeten aanbieden aan alle werknemers binnen de sector van de dienstencheques.

Tweede hefboom in het kader van deze hervorming: de huishoudhulpen begeleiden en ondersteunen.

De erkende onderneming zal voortaan moeten voldoen aan:

- Het houden van 2 verplichte individuele gesprekken en 1 verplicht groepsgesprek per jaar.
- Tijdens deze gesprekken zullen minstens de volgende elementen worden aangekaart:
 - de opleidingen die hun worden aangeboden;
 - de opleidingsmogelijkheden, via het Opleidingsfonds Dienstencheques, het sectoraal fonds of het betaald educatief verlof met het oog op het autonoom worden van de werknemer en het bevorderen van zijn inter- of intrasectorale mobiliteit;
 - handelingen die discriminerend zijn of van pestgedrag getuigen, en de contractpersonen om deze te melden of een klacht in te dienen;
 - de zwaarheid van het beroep en het welzijn op het werk;
 - de relatie met de klant;
 - het aanspreekpunt in geval van problemen en
 - het coderen en het opvolgen van de prestaties.

Grote nieuwigheid in het Brussels Gewest: wij leggen het afsluiten van een verplichte overeenkomst tussen de gebruiker en de onderneming op.

Het is essentieel dat de contractuele verplichtingen tussen de klant en de onderneming transparant zijn, en dat de verantwoordelijkheden tegenover de huishoudhulpen op transparante wijze worden meegedeeld.

l'Autorité fédérale mais la Région bruxelloise s'assure que le respect de ces réglementations soit une condition d'agrément et qu'en cas de non-respect, une peine proportionnée pourra être prononcée.

Enfin, protéger les aides ménagères passe aussi par un accès égal au filet de la sécurité sociale. La crise du Covid-19 a mis en exergue certaines pratiques des entreprises qui travaillent avec de nombreux avenants pour augmenter le temps de travail hebdomadaire sans modifier le contrat de travail initial. Seulement ces femmes n'ont pas perçu des allocations de chômage temporaire à hauteur du temps de travail fourni réellement. Dès lors, chaque entreprise agréée devra proposer une moyenne minimale de 20h/semaine pour l'ensemble des travailleurs titres-services.

Deuxième levier mobilisé dans le cadre de cette réforme : Encadrer & accompagner ces aides ménagères.

L'entreprise agréée devra dorénavant respecter :

- La tenue de 2 entretiens individuels obligatoires et 1 entretien collectif obligatoire par an.
- Lors de ces entretiens, seront à minima abordés :
 - les formations qui s'offrent à elles ;
 - les possibilités de formation, via le fonds de formation titres-services, le fonds sectoriel ou le congé-éducation payé en vue de l'autonomisation du travailleur et de favoriser sa mobilité inter- ou intra-sectorielle ;
 - les actes de discrimination ou d'harcèlement et les relais pour signaler ou porter plainte ;
 - la pénibilité du métier et le bien-être au travail ;
 - la relation client ;
 - le point de contact à joindre en cas de problème ;
 - l'encodage et le suivi des prestations.

Grande nouveauté en Région bruxelloise, nous imposons la conclusion d'une convention obligatoire entre l'utilisateur et l'entreprise.

Il est primordial d'avoir une transparence sur les liens contractuels qui engagent le client et l'entreprise et que les responsabilités à l'égard des aides ménagères soient communiquées de manière transparente.

Deze overeenkomst moet minstens de volgende elementen bevatten:

- het aantal geplande arbeidsuren en de regels voor de wijziging van het overeengekomen dienstrooster;
- de vermelding van de plaats waar de prestaties worden uitgevoerd;
- de toestemming van de gebruiker voor een voorafgaand bezoek aan de woning voor de organisatie van het werk;
- de regels voor het uitvoeren en annuleren van de overeengekomen prestatie en de daaruit voortvloeiende facturering;
- de details van eventuele bijkomende kosten;
- een herinnering aan toegestane en verboden activiteiten;
- de regels die de erkende onderneming heeft uitgewerkt in geval van schade aan eigendommen of aan personen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst;
- de vermelding van het verbod op pest- en discriminerend gedrag;
- de vermelding van het verbod op prestaties bij bloedverwanten tot en met de tweede graad;
- de vermelding van het verbod op vertegenwoordiging door de werknemer of de erkende onderneming;
- in functie van de gevraagde taken, de verplichte kenmerken van het materiaal of de producten die door de gebruiker ter beschikking worden gesteld;
- de omvang van het gevraagde werk;
- de bepalingen betreffende de afwezigheden en de verlofperiodes van de klant en van de huishoudhulp, en
- informatie betreffende de uitrusting voor individuele bescherming die de werkgever ter beschikking van de huishoudhulp stelt.

Voor elke nieuwe klant moet de erkende onderneming een bezoek aan de woning van de klant brengen. En dat moet gebeuren voor er prestaties worden geleverd. Dit bezoek maakt het mogelijk om te bepalen hoeveel werkuren nodig zijn om tegemoet te komen aan de vragen van de klant, en om te controleren of de ruimte gezond is en of er geschikt schoonmaakmateriaal beschikbaar is.

Tot slot zal iedere onderneming toegankelijk moeten zijn, wanneer er prestaties worden geleverd. De vrouwen moeten hun werkgever op elk ogenblik kunnen bereiken als zij problemen ondervinden.

Derde doelstelling van deze hervorming: **opleiding!**

Cette convention devra reprendre à minima :

- le nombre d'heures de prestations envisagées et les modalités de changement du régime horaire convenu ;
- la mention du lieu d'exécution des prestations ;
- le consentement de l'utilisateur à une visite préalable du domicile pour l'organisation du travail ;
- les modalités d'exécution et d'annulation de la prestation prévue et la facturation qui en découle ;
- l'encadrement des frais supplémentaires éventuels ;
- le rappel des activités autorisées et interdites ;
- les modalités prévues par l'entreprise agréée en cas de dommages causés aux biens ou aux personnes dans le cadre de l'exécution de la convention ;
- la mention de l'interdiction de comportement de harcèlement et/ou discriminatoire ;
- la mention de l'interdiction de prestations auprès de parents jusqu'au deuxième degré inclus ;
- la mention de l'interdiction de représentation par le travailleur ou l'entreprise agréée ;
- selon les tâches demandées, les caractéristiques obligatoires du matériel ou des produits mis à disposition par l'utilisateur ;
- le volume de travail demandé ;
- les dispositions concernant les absences et les périodes de congé du client et de l'aide ménagère ;
- une information concernant les équipements de protection individuelle mis à disposition de l'aide ménagère par l'employeur.

Pour chaque nouveau client, l'entreprise agréée devra réaliser une visite du domicile du client. Et cela, avant toute prestation. Cette visite permettra de fixer le nombre d'heures de travail nécessaire pour répondre aux demandes du client ainsi que de s'assurer de la salubrité des lieux et de la mise à disposition de matériel de nettoyage adéquat.

Enfin, chaque entreprise devra être accessible lorsque des prestations s'effectuent. Ces femmes doivent pouvoir contacter leur employeur à tout moment lorsqu'elles rencontrent une difficulté.

Troisième objectif prioritaire de cette réforme : **La formation !**

U weet dat ik wil inzetten op de ontwikkeling van de vaardigheden: beroepsvaardigheden, maar ook taalvaardigheid en digitale vaardigheden. In het belang van de digitale competenties geef ik vaak het voorbeeld van een werkneemster uit de sector van de dienstencheques, aangezien zij, met de toename van het aantal elektronische dienstencheques, ook vertrouwd moeten zijn met IT.

Daartoe leg ik de werkgevers op om:

- Ten eerste elke nieuwe werknemer in de sector op te leiden via een verplicht opleidingstraject. Het beoogt het aanleren van de basisvaardigheden, met name op het vlak van gezondheid, veiligheid en ergonomie, zodat deze vrouwen hun functie kunnen uitoefenen terwijl ze de gezondheidsrisico's beperken. In het kader van de uitvoeringsbesluiten heb ik voorgesteld dat dit opleidingstraject minstens 9 uur telt en wordt aangeboden binnen de 6 maanden na de indiensttreding.
- Ten tweede jaarlijks verplicht minstens 16 uur opleiding te verstrekken aan elke huishoudhulp die voltijds werd aangeworven. Dat is een verplichting die geldt voor de erkende onderneming, ter aanvulling van de verplichtingen die reeds werden opgenomen in de cao's volgens de verschillende paritaire comités die binnen de sector van toepassing zijn.

Deze nieuwe verplichtingen, gekoppeld aan het houden van het verplichte gesprek, zullen ervoor zorgen dat deze vrouwen geïnformeerd zijn over hun rechten en mogelijkheden tot opleiding, met inbegrip van de toegang tot betaald educatief verlof, dat voortaan toegankelijk is voor deeltijdse werknemers.

Op deze manier zal Estella, 45 jaar, reeds 20 jaar deeltijdse huishoudhulp, een opleiding tot medisch secretaresse kunnen volgen dankzij het betaald educatief verlof, en zo zal ze haar dagelijks leven en dat van haar gezin kunnen verbeteren.

Vierde doelstelling van deze hervorming: **het werk van deze vrouwen op het einde van hun loopbaan verlichten**

De kwestie van het mentorschap is niet opgenomen in de tekst die we vandaag bespreken, omdat er reeds een vergelijkbaar mechanisme bestaat in de huidige regelgeving dat "vorming op het terrein" heet. Toch heb ik een belangrijke opening van dit instrument voorgesteld in de voorontwerpen van de uitvoeringsbesluiten.

Om de eindloopbaan te verlichten, zullen de huishoudhulpen ouder dan 50 jaar mentor kunnen worden en hun competenties en deskundigheid kunnen inzetten voor de begeleiding van een minder ervaren collega. De mentor zal opleidingen kunnen verzekeren op het terrein, individuele gesprekken kunnen voeren of een bezoek

Parce que vous le savez, ma volonté est de miser sur le développement des compétences. Compétences métier mais aussi compétences linguistiques et numériques. Dans l'importance des compétences numériques, je prends souvent l'exemple d'une travailleuse titres-services. Car oui, avec l'augmentation du nombre de titres-services électroniques, il faut aussi qu'elles puissent être à l'aise avec l'informatique.

À cet effet, j'impose aux employeurs :

- Premièrement, de former tout nouveau travailleur du secteur via un parcours de formation obligatoire. Il vise à donner les compétences de base, notamment en matière de santé, sécurité, ergonomie pour que l'exercice de la fonction puisse se faire en limitant les risques sur la santé de ces femmes. J'ai proposé dans le cadre des arrêtés d'exécution que ce parcours de formation comptabilise un minimum de 9 heures et soit proposé dans les 6 mois de l'entrée en fonction.
- Deuxièmement, un minimum de 16 heures de formation annuel devra obligatoirement être dispensé à chaque aide ménagère engagée à temps plein. C'est une imposition qui est faite à l'entreprise agréée en complément des obligations déjà reprises dans les CCT selon les différentes commissions paritaires applicables dans le secteur.

Ces nouvelles obligations couplées à la tenue d'entretiens réguliers permettront à ces femmes d'être informées de leurs droits et possibilités de formation, en ce compris l'accès au congé-éducation payé désormais accessible aux travailleurs à temps partiel.

Ainsi, Estella, 45 ans, aide ménagère à temps partiel depuis 20 ans, pourra suivre une formation de secrétaire médicale grâce au congé-éducation payé et améliorer son quotidien et celui de sa famille.

Quatrième objectif de cette réforme : **Soulager le travail de ces femmes en fin de carrière.**

La question du tutorat n'est pas reprise dans le texte que nous discutons aujourd'hui car un mécanisme similaire existe déjà dans la réglementation actuelle sous le vocable « formation sur le terrain ». Toutefois, j'ai proposé une importante ouverture de ce dispositif dans les avant-projets des arrêtés d'exécution.

Pour alléger les fins de carrière, les aides ménagères de plus de 50 ans pourront devenir tuteur et mettre leurs compétences et leur expertise au bénéfice de l'accompagnement d'un collègue moins expérimenté. Le tuteur pourra assurer des formations sur le terrain, des entretiens individuels ou encore des visites sur le lieu de

kunnen brengen aan de plaats waar de prestaties geleverd worden, om te controleren of het door de klanten ter beschikking gestelde materiaal geschikt is.

Ten slotte wordt het opleggen van nieuwe verplichtingen gekoppeld aan een versterkte controle. Voor elk nieuw erkenningscriterium werden controleprocedures en sancties vastgesteld. De Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie werd intussen versterkt en zal worden ingezet om de naleving van de nieuwe regels voor de erkende ondernemingen te verzekeren.

Voor het overige werd het advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit gevraagd en gevolgd in het tekstontwerp dat u hebt ontvangen. De Raad van State brengt de institutionele verdeling in herinnering, en met name het arbeidsrecht dat uitsluitend onder de bevoegdheid van de federale overheid valt.

De verplichtingen in termen van opleiding moeten worden beschouwd als een onderdeel van het beleid inzake buurtdiensten en -banen. Laten we niet vergeten dat het gewest verplichtingen invoert als voorwaarden voor erkenning of het behoud ervan voor de uitoefening van zijn eigen bevoegdheid, zonder regels op te stellen voor de inhoud en door te verwijzen naar de wetten die van toepassing zijn op met name het federale niveau.

Dames en heren volksvertegenwoordigers,

Kortom, ik heb geprobeerd om alle gewestelijke hefboomen in te zetten die het mogelijk maken om het dagelijks leven van deze duizenden vrouwen te verbeteren. Ik alleen kan er echter niet voor zorgen dat de arbeidsomstandigheden van de huishoudhulpen die uitsluitend van het federale niveau afhangen, verbeteren. In 2022 heb ik dus reeds mijn collega, de heer Dermagne, aangeschreven om interfederaal overleg te organiseren over de werknemers uit de sector.

Uiteindelijk kon ik in de lente van 2023 gehoord worden. De leden van de IMC Tewerkstelling hebben beslist een werkgroep “Toekomst binnen de dienstencheques” op te richten, en ik zal die voorzitten.

De prioriteiten van deze werkgroepen zijn:

- De naleving van de sociale wetgevingen, en in het bijzonder de maatregelen in verband met veiligheid, gezondheid en welzijn op het werk;
- De uitwisseling van informatie en de samenwerking tussen de verschillende diensten.

Op langere termijn zullen de kwestie van de financiering van de dienstencheques en van de terugverdieneffecten, evenals de arbeidsomstandigheden van de huishoudhulpen, aangesneden worden.

Ik dank u.”

prestation pour vérifier la conformité des équipements mis à disposition par les clients.

Enfin, l'imposition de nouvelles obligations se couple avec un contrôle renforcé. Des procédures de contrôles et des sanctions ont été définies pour chaque nouveau critère d'agrément des entreprises. L'Inspection régionale de l'Emploi a d'ores et déjà été renforcée et sera mobilisée pour assurer le respect des nouvelles règles incombant aux entreprises agréées.

Pour le surplus, l'avis de l'Autorité de protection des données a été sollicité et suivi dans le projet de texte qui vous a été transmis. Quant au Conseil d'État, celui-ci rappelle la répartition institutionnelle et notamment le droit du travail relevant exclusivement de l'Autorité fédérale.

Les obligations en matière de formation sont à considérer comme faisant partie de la politique des services et emplois de proximité. Rappelons ici que la Région instaure des obligations comme conditions d'agrément ou de maintien de celui-ci pour l'exercice de sa compétence propre sans légiférer sur les contenus et en référant les lois applicables au niveau fédéral notamment.

Mesdames, Messieurs les députés,

En conclusion, j'ai tâché de mobiliser tous les leviers régionaux permettant d'améliorer le quotidien de ces milliers de femmes. Mais je ne peux travailler seul pour que les conditions de travail des aides ménagères qui relèvent exclusivement du niveau fédéral soient améliorées. J'ai donc dès 2022 écrit à mon homologue, M. Dermagne, pour organiser une concertation interfédérale dédiée aux travailleuses du secteur.

J'ai enfin pu être entendu au printemps de cette année. Les membres de la conférence interministérielle (CIM) Emploi ont décidé la mise en place d'un groupe de travail « Avenir dans les titres-services » que je présiderai.

Les priorités de ce groupe de travail concerneront :

- le respect des législations sociales et, en particulier, des mesures de sécurité, santé et bien-être au travail ;
- l'échange d'informations et la coopération entre les différents services.

À plus long terme, les questions du financement des titres-services et des effets retour ainsi que les conditions de travail des aides ménagères seront également abordées.

Je vous remercie ».

I.II. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Ana Veronica Bonea, huishoudhulp en afgevaardigde van het ABVV, mevrouw Fatou Camara, huishoudhulp en afgevaardigde van het ACV, mevrouw Angela Vasquez, huishoudhulp en afgevaardigde van het ACV, mevrouw Marina Künzi, bestendig secretaris van het ACV, de heer Spéro Houmey, bestendig secretaris van het ABVV

Mevrouw Ana Veronica Bonea werkt al elf jaar in de sector van de dienstencheques en is van mening dat de oprichting van deze sector twintig jaar geleden voortkwam uit een goed idee, namelijk zwartwerk aanpakken, maar de sector is in de steek gelaten en de werkgevers kunnen doen wat ze willen met het overheidsgeld. Het gevolg daarvan is een groot aantal zieke werknemers, die ten laste vallen van de sociale zekerheid.

Volgens de spreker is het ontwerp van hervorming niet nauwkeurig genoeg. Ten eerste hebben de bepalingen tot doel de ontwikkeling van buurtdiensten aan te moedigen, maar over welke buurt gaat het dan precies? Het begrip wordt nergens gedefinieerd en de werkgever heeft het recht om een werkneemster meer dan zestig kilometer verderop te sturen voor een vervanging van vier uur! Als ze weigert te gaan, verliest ze haar recht op werkloosheidsuitkering. Ten tweede verschuilt de hervorming zich op het gebied van welzijn op het werk achter de grote principes van bewustmaking, terwijl de spreker, ondanks het feit dat ze al elf jaar in het vak zit, bijvoorbeeld nog nooit een medisch onderzoek heeft ondergaan. Hoe kan de werkneemster zonder regelmatige medische opvolging aan het Federaal Agentschap voor Beroepsrisico's (Fedris) bewijzen dat de pijn waaraan ze lijdt jaren geleden is begonnen, wat haar arbeidsongeschiktheid verklaart? Ten derde betreurt de spreker, wat de werklust betreft, het feit dat de werkgevers niet controleren waar ze hun werknemers naartoe sturen en dat zij soms versleten onderbroeken moeten gebruiken als schoonmaakmateriaal, zonder dat hun werkgever daar zelfs maar aanstoot aan neemt. Er moeten strikte regels worden opgelegd: voorafgaande inspectie van de werkplek, het ter beschikking gestelde materiaal en de werklust. Ten vierde merkt de vakbondsafgevaardigde op dat de opleidingen vooral een hefboom zijn waarover de werkgevers beschikken om 'de gaten op te vullen' in het dienstrooster van een werkneemster. De 9 uur opleiding worden soms op één dag gegeven om de tijd van de werkneemster niet te verspillen en er is geen enkele controle op de kwalificatie van de lesgever. Wat ten slotte het loon betreft, krijgt zij zelfs na elf jaar werken als huishoudhulp geen beroepservaring toegekend, ongeacht het aantal gevolgde opleidingen.

Mevrouw Fatou Camara, huishoudhulp sinds maart 2012, moest een schouderoperatie ondergaan als gevolg van een arbeidsongeval. De spreker is daarna weer aan het werk gegaan, ondanks hevige pijn in haar vingers, maar werd afgelopen augustus opnieuw ziek. De eerste twee weken van

I.II. Exposé introductif de Mme Ana Veronica Bonea, aide ménagère et déléguée FGFB, Mme Fatou Camara, aide ménagère et déléguée CSC, Mme Angela Vasquez, aide ménagère et déléguée CSC, Mme Marina Künzi, secrétaire permanente CSC, M. Spéro Houmey, secrétaire permanent FGFB

Mme Ana Veronica Bonea travaille depuis onze ans dans le secteur des titres-services et considère que la création de ce secteur, il y a vingt ans, partait d'une bonne idée – celle d'éradiquer le travail au noir – mais ce secteur a été laissé à l'abandon et les employeurs peuvent faire ce qu'ils veulent avec l'argent public. Résultat : on se retrouve face à un grand nombre de travailleurs malades, pris en charge par la sécurité sociale.

Selon l'intervenante, le projet de réforme manque de précision. Premièrement, les dispositions visent à favoriser le développement de services de proximité mais de quelle proximité parle-t-on ? La notion n'est définie nulle part et l'employeur a le droit d'envoyer une travailleuse à plus de soixante kilomètres pour un remplacement de quatre heures ! Si elle refuse de s'y rendre, la travailleuse perd son droit aux allocations de chômage. Deuxièmement, en matière de bien-être au travail, la réforme se retranche derrière les grands principes de sensibilisation alors que, bien qu'exerçant ce métier depuis onze ans, l'intervenante n'a jamais passé la moindre visite médicale, par exemple. Sans ce suivi médical régulier, comment la travailleuse pourra-t-elle prouver auprès de l'agence fédérale des risques professionnels (Fedris) que les douleurs dont elle souffre ont commencé à se manifester il y a plusieurs années, ce qui explique son incapacité de travail ? Troisièmement, en ce qui concerne la charge de travail, l'intervenante dénonce le fait que les employeurs ne vérifient pas l'endroit où ils envoient leurs travailleuses et que celles-ci se retrouvent parfois à devoir utiliser un caleçon usé comme matériel de nettoyage, sans même que leur employeur ne s'en offusque. Des règles strictes doivent être imposées : inspection préalable du lieu de travail, du matériel mis à disposition, de la charge de travail. Quatrièmement, sur le plan des formations, la déléguée syndicale constate qu'il s'agit surtout d'un levier à la disposition des employeurs pour « boucher les trous » dans l'horaire d'une travailleuse. Ces neuf heures de formation sont parfois dispensées en une seule journée pour ne pas faire perdre de temps à la travailleuse et aucun contrôle n'est effectué quant à la qualification du formateur. Enfin, sur le plan salarial, même après onze années de travail en tant qu'aide ménagère, aucune expérience professionnelle ne lui est accordée, indépendamment du nombre de formations suivies.

Mme Fatou Camara, aide ménagère depuis mars 2012, a dû subir une opération à l'épaule à la suite d'un accident de travail. L'oratrice a repris le travail par la suite, malgré de vives douleurs aux doigts, mais est retombée malade en août dernier. Les deux premières semaines d'incapacité de travail

arbeidsongeschiktheid worden betaald door de werkgever (gewaarborgd loon), daarna komt het ziekenfonds tussenbeide. Tot op heden heeft de huishoudhulp echter nog geen enkele vergoeding ontvangen van haar ziekenfonds, wat haar in grote problemen brengt. Als ze bovendien te vaak ziek wordt, zet haar werkgever haar op een zwarte lijst en stuurt hij haar een controlearts. De spreekster is van mening dat de hervorming van de minister in het voordeel is van de werkgevers, niet van de huishoudhulpen.

Mevrouw Angela Vasquez werkt al veertig jaar als huishoudhulp, waarvan tien jaar in het zwart. De spreekster, die al vijftien jaar in de sector van de dienstencheques werkt, beschrijft de vele pijnen die zij dagelijks heeft (schouders, ellebogen, handen, knieën, rug) en de verschillende braces die zij overdag of 's nachts moet dragen om die te verlichten. Vandaag zegt ze dat haar werkgever haar lastigvalt nadat ze negen keer ziekteverlof heeft genomen. Geen van die werkonderbrekingen werd erkend als arbeidsongeval, bij gebrek aan getuigen. De spreekster, die 56 jaar oud is, heeft een bezoek aan de bedrijfsarts aangevraagd, die haar aanraadt om weer halftijds te gaan werken vanwege haar gezondheidstoestand. Haar werkgever weigerde dit en legde haar meer uren per week op. Volgens de werkneemster hebben de werkgevers geen enkele aandacht voor de gezondheid of het privéleven van hun werkneemsters en willen ze louter zichzelf verrijken. Omdat haar pijn weer heviger wordt, dreigt de spreekster opnieuw op het ziekenfonds terug te vallen en zal ze gedwongen zijn haar woning te verkopen om haar gezin te kunnen onderhouden. De hervorming van de sector moet rekening houden met de gezondheid van de werkneemsters in de sector.

Mevrouw Marina Kunzi, vakbondssecretaris bij het ACV, bedankt de commissieleden voor hun uitnodiging en voor de mogelijkheid om te getuigen over de situatie van de 26.000 werkneemsters in de sector van de huishoudhulpen in Brussel. Het ACV en het ABVV hebben het ontwerp van hervorming grondig geanalyseerd. Hoewel ze een aantal positieve elementen verwelkomen die het dagelijkse leven van de huishoudhulpen zullen helpen verbeteren, blijven ze toch op hun honger zitten.

Wat de koopkracht betreft, herinnert de spreekster eraan dat een groot deel van de huishoudhulpen onder de armoedegrens leeft. Het zijn vaak alleenstaande moeders met kinderen. Het gemiddelde netto maandloon bedraagt 1.250 euro. De meeste huishoudhulpen werken noodgedwongen deeltijds, ofwel omdat de reistijd tussen twee klanten niet wordt meegerekend, ofwel omdat ze voor hun gezin moeten zorgen. Hoewel de prijs van de dienstencheque afgelopen januari werd verhoogd, bevat de hervorming geen enkele maatregel om de koopkracht van de huishoudhulpen te verhogen. Hoe kan een systeem dat voor 70% door het gewest wordt gefinancierd, deze werkneemsters in zo'n onzekere situatie laten verkeren?

Voorts betreurt de spreekster dat de regering in haar ontwerp van hervorming geen voorwaarden aan de subsidies heeft gekoppeld, waarop alle sociale partners binnen Brupartners hebben aangedrongen. Momenteel is er geen enkele controle op de manier waarop de subsidies door de bedrijven worden gebruikt. 1 gewerkt uur komt overeen met

sont prises en charge par l'employeur (salaire garanti), la mutuelle intervient ensuite. Toutefois, à ce jour, l'aide ménagère n'a perçu aucune indemnité de sa mutuelle, ce qui la place en grandes difficultés. Par ailleurs, si la travailleuse tombe malade trop souvent, son employeur la place sur une liste noire et lui envoie le médecin-contrôle. L'intervenante considère que la réforme du ministre est à l'avantage des employeurs et non des aides ménagères.

Mme Angela Vasquez exerce le métier d'aide ménagère depuis quarante ans, dont dix ans de travail au noir. L'intervenante, qui a intégré le secteur des titres services depuis quinze ans, détaille les nombreuses douleurs qu'elle endure au quotidien (épaules, coudes, mains, genoux, dos) et les différentes orthèses qu'elle doit porter le jour ou la nuit pour la soulager. Aujourd'hui, l'oratrice se dit harcelée par son employeur, à la suite de ses neuf arrêts de travail. Aucun de ces arrêts n'a été reconnu comme accident du travail, faute de témoins. L'oratrice, âgée de 56 ans, a sollicité une visite chez le médecin du travail qui a recommandé une reprise du travail à mi-temps en raison de son état de santé. Son employeur a refusé et imposé davantage d'heures par semaine. Selon l'intervenante, les employeurs n'ont aucun égard pour la santé ou la vie privée de leurs travailleuses et ne pensent qu'à s'enrichir. Face à la résurgence de ses douleurs, l'oratrice risque de retomber à charge de la mutuelle et se verra contrainte de vendre sa maison pour subvenir aux besoins de sa famille. La réforme du secteur doit prendre en compte la santé des travailleuses du secteur des titres-services.

Mme Marina Kunzi, permanente syndicale au sein de la CSC, remercie les commissaires pour leur invitation et la possibilité de témoigner de la réalité que vivent les 26.000 travailleuses du secteur des aides ménagères à Bruxelles. La CSC et la FGTV ont analysé en profondeur le projet de réforme. S'ils saluent une série d'éléments positifs qui contribueront à améliorer le quotidien des aides ménagères, ils restent sur leur faim.

En ce qui concerne la question du pouvoir d'achat, l'intervenante rappelle qu'une grande partie des aides ménagères vivent sous le seuil de pauvreté. Il s'agit souvent de mères célibataires avec enfants. Le salaire mensuel net moyen est de 1.250 euros. La plupart des aides ménagères travaillent à temps partiel de manière forcée, soit parce que le temps de trajet entre deux clients n'est pas comptabilisé soit parce qu'elles doivent s'occuper de leur famille. Même si le prix du titre-service a augmenté, en janvier dernier, la réforme ne contient aucune mesure pour augmenter le pouvoir d'achat des aides ménagères. Comment un système financé à 70 % par la Région peut-il laisser ces travailleuses dans une telle précarité ?

L'intervenante regrette ensuite que le gouvernement n'ait pas repris dans son projet de réforme le principe de conditionnement des subsides, réclamé par l'ensemble des partenaires sociaux au sein de Brupartners. Pour l'instant, il n'y a aucun contrôle sur la manière dont les subsides sont utilisés par les entreprises. 1 heure prestée correspond à un

1 dienstencheque, die overeenstemt met een vast subsidiebedrag. Uit de laatste inspecties die op federaal niveau in de sector zijn uitgevoerd, is echter gebleken dat 90% van de bedrijven in de sector van de dienstencheques de 'welzijnswet' (wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk) niet naleeft. De vakbonden vragen bijgevolg om de invoering van een trapsgewijze subsidie: naast een basissubsidie (evenredig met het aantal gebruikte dienstencheques) zou een aanvullende subsidie worden toegekend, gekoppeld aan de naleving van bepaalde essentiële voorwaarden (voldoende omkadering, gegarandeerd preventie- en welzijnsbeleid). Nu biedt de subsidiëring van de sector commerciële bedrijven de mogelijkheid om deze gewestelijke subsidies te gebruiken om dividenden uit te keren aan hun aandeelhouders. Dat is met name het geval voor het bedrijf Daoust, dat 2,5 miljoen euro aan dividenden heeft uitgekeerd aan zijn aandeelhouders zonder iets te doen aan de koopkracht van zijn werknemers.

Wat het einde van de loopbaan betreft, voorziet de hervorming in een budget van 3 miljoen euro en de mogelijkheid tot mentorschap voor huishoudhulpen ouder dan 50 jaar. De spreekster brengt daartegenin dat een derde van de huishoudhulpen in het Brussels Gewest ouder is dan 55 jaar. Het geplande budget is dus ontoereikend om mentorschap op grotere schaal in te voeren. De vakbonden pleiten voor een collectieve arbeidsduurvermindering, zoals voor verpleeghulpen en gezinshulpen, in de vorm van een systeem van extra verlof of een vermindering van de wekelijkse arbeidsduur. Het geplande budget van 3 miljoen euro zou het mogelijk maken om bedrijven aan te moedigen die richting uit te gaan.

De heer Spéro Houmey, vakbondssecretaris voor het ABVV, vindt het goed dat de hervorming van de minister de blinde vlek in de problematiek van huishoudwerk, namelijk de klanten, aanpakt en een zekere mate van controle invoert. De spreker is echter van mening dat er nog veel verder over nagedacht moet worden. Hoe kunnen we bijvoorbeeld vaststellen dat een werknemster haar jaarlijkse vakantie niet heeft opgenomen? Sommige bedrijven weigeren immers dat hun werknemers vakantie nemen om de klant niet te hinderen. Met bepaalde programma's, die bijvoorbeeld door de Cocof in andere sectoren worden gebruikt, zouden dergelijke misstanden gemakkelijk kunnen worden opgespoord. Wie zal verantwoordelijk zijn voor het controleren van de arbeidsomstandigheden? De werkgever? De mentor? Een collega? Hoe moet een voorafgaand bezoek bij de gebruiker thuis worden georganiseerd? Hoe zullen de latere wijzigingen in deze arbeidsomstandigheden worden opgenomen? We mogen niet vergeten dat de huishoudhulpen op geïsoleerde locaties werken en dat sommigen niet eens het bedrijf kennen dat hen in dienst heeft genomen. Voor hen is de werkgever de klant voor wie ze werken. We zijn getuige van een gedeeltelijke verschuiving van de verantwoordelijkheden van de werkgever naar de werknemer en de klant. Als de werknemer klaagt over zijn werkomstandigheden, wordt hij overgeplaatst of vermindert het bedrijf zijn werktijden. Het voeren van gesprekken is een stap in de goede richting, maar het is belangrijk om te specificeren waarop de controle zich zal richten en wie hiertoe gemachtigd zal zijn.

titre-service, qui correspond à un montant fixe de subvention. Or, les dernières inspections menées par le niveau fédéral dans le secteur ont révélé que 90 % des entreprises du secteur des titres-services ne respectent pas la « loi bien-être » (loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail). Les organisations syndicales appellent dès lors la mise en place d'une subvention graduée : à une subvention de base (proportionnelle au nombre de titres-services utilisés) serait allouée une subvention complémentaire liée au respect de certaines conditions essentielles (encadrement suffisant, politique de prévention et de bien-être garantie). Actuellement, le subventionnement du secteur permet à des entreprises commerciales d'utiliser ces subsides régionaux pour reverser des dividendes à leurs actionnaires. C'est notamment le cas de l'entreprise Daoust qui a reversé 2.5 millions de dividendes à ses actionnaires sans rien mettre en place pour améliorer le pouvoir d'achat de ses travailleuses.

Pour ce qui est des fins de carrière, la réforme prévoit un budget de 3 millions d'euros et la possibilité de tutorat pour les aides ménagères de plus de 50 ans. L'intervenante objecte qu'un tiers des aides ménagères ont plus de 55 ans en Région bruxelloise. Le budget prévu est donc insuffisant pour permettre une mise en place élargie du tutorat. Les organisations syndicales plaident pour une réduction collective du temps de travail, comme pour les aides-soignantes et les aides familiales, sous la forme d'un système de congé complémentaire ou de réduction du temps de travail hebdomadaire. Le budget prévu de trois millions d'euros permettrait d'encourager les entreprises allant dans ce sens.

M. Spéro Houmey, permanent syndical pour la FGTB, salue le fait que la réforme du ministre s'attaque à l'angle mort de la question du travail domestique, à savoir les clients et mette en place un certain contrôle. Toutefois, l'intervenant estime qu'il faut aller beaucoup plus loin dans la réflexion. Par exemple, comment détecter qu'une travailleuse n'a pas pris ses congés annuels ? En effet, certaines entreprises refusent que leurs travailleuses prennent des vacances pour ne pas contrarier le client. Certains logiciels, utilisés notamment par la Cocof dans d'autres secteurs, pourraient permettre de repérer facilement ces abus. De même, en ce qui concerne les conditions de travail, qui sera compétent pour les contrôler ? L'employeur ? Le tuteur ? Un collègue ? Comment mettre en place la visite préalable au domicile de l'utilisateur ? Comment les modifications ultérieures de ces conditions de travail seront-elles intégrées ? Il ne faut pas oublier que les aides ménagères travaillent dans des lieux isolés et certaines ne connaissent même pas l'entreprise qui les a embauchées. Pour ces dernières, l'employeur, c'est le client chez qui elles prestent. On assiste à un glissement des responsabilités de l'employeur, transférées en partie au travailleur et au client. Si le travailleur se plaint de ses conditions de travail, il est déplacé ou l'entreprise diminue ses heures de travail. Prévoir des entretiens est un pas dans la bonne direction mais il importe de préciser sur quoi va porter le contrôle et qui y sera habilité.

Vervolgens komt de spreker terug op het grote aantal arbeidsongevallen in de sector. Toen deze sector zo'n twintig jaar geleden werd opgericht, was het doel om zwartwerk uit te bannen, om kwetsbare werknemers aan het werk te krijgen en zo de sociale zekerheid te stimuleren met behulp van dit aangegeven werk. Vandaag moeten we echter vaststellen dat een groot deel van de werknemers arbeidsongeschikt of invalide is, en dus een beroep moet doen op de sociale zekerheid. Hoe kunnen we het welzijn op het werk in deze sector effectief waarborgen, zodat de sector een voorbeeld wordt op dit gebied?

Tot slot herinnert de spreker aan het belang van samenwerking om de sector te verbeteren. Er zijn kleine werkgevers in de sector bij wie de arbeidsomstandigheden voorbeeldig zijn. We moeten dus inspiratie putten uit goede voorbeelden om samen te bouwen aan een ambitieuze hervorming.

I.III Gedachtewisseling

De heer Gilles Verstraeten bedankt de sprekers voor hun getuigenissen en zal binnen zijn partij en met zijn collega's nadenken over hoe het huidige ontwerp van ordonnantie kan worden verbeterd, met name door de werkgevers meer op hun verantwoordelijkheden te wijzen. Hij is het met de sprekers eens dat het belangrijk is om meer middelen toe te kennen om efficiëntere controles mogelijk te maken.

De volksvertegenwoordiger zou meer informatie willen over de sancties waaraan de vakbonden de voorkeur geven: intrekking van de erkenning in plaats van administratieve boetes? Wat wordt bedoeld met "meer dan het honderdvoud van de geldboete"? De spreker vindt dat het basisbedrag van 25 euro in het ontwerp van ordonnantie te laag is.

Hoewel de spreker erkent dat het gebruik van subsidies beter gecontroleerd moet worden, wijst hij erop dat het normaal is dat een bedrijf dividenden uitkeert. Hebben de sprekers nog andere suggesties om de gezondheid en het welzijn van de werknemers te verbeteren? Het is moeilijk om veertig jaar in dit beroep te werken, wat het belang van opleidingen benadrukt. De werknemers maken er weinig gebruik van, ook al zouden ze met deze opleidingen op een gegeven moment een carrièreswitch kunnen maken.

Welke oplossing verdient de voorkeur op het vlak van koopkracht? Moeten we de subsidies verhogen, de prijs van de dienstencheques verhogen of de belasting op werk verlagen? Tot slot, hoe kunnen de bezoeken bij de klanten thuis in de praktijk worden uitgevoerd?

Mevrouw Clémentine Barzin wijst erop dat de sociale moeilijkheden waaronder de huishoudhulp te lijden hebben, met name het feit dat de meesten van hen aan het hoofd staan van eenoudergezinnen en daarom gedwongen zijn deeltijds werk te aanvaarden, het strikte kader van het

L'orateur revient ensuite sur le grand nombre d'accidents de travail dans le secteur. Lorsque ce secteur a vu le jour il y a une vingtaine d'années, l'objectif était d'éradiquer le travail au noir, de mettre des travailleurs vulnérables à l'emploi et de stimuler ainsi la sécurité sociale grâce à ce travail déclaré. Or, force est de constater aujourd'hui qu'une grande partie des travailleuses se retrouvent en incapacité ou invalidité de travail, à la charge donc de la sécurité sociale. Comment assurer avec efficacité le bien-être au travail dans ce secteur, afin qu'il devienne exemplaire en la matière ?

Enfin, l'intervenant rappelle l'importance de travailler ensemble à l'amélioration du secteur. Il existe de petits employeurs dans le secteur, au sein desquels les conditions de travail sont exemplaires. Il convient donc de s'inspirer des bons exemples pour construire ensemble une réforme ambitieuse.

I.III Échange de vues

M. Gilles Verstraeten remercie les intervenants pour leurs témoignages et réfléchira, au sein de son parti et avec ses collègues, sur la manière d'améliorer le présent projet d'ordonnance, notamment en mettant davantage les employeurs devant leurs responsabilités. L'orateur rejoint les intervenants sur l'importance d'allouer plus de moyens pour permettre des contrôles plus efficaces.

Le député aimerait davantage d'informations sur les sanctions que privilégient les organisations syndicales : le retrait de l'agrément plutôt que des sanctions administratives ? Que faut-il entendre par « aller plus loin que l'amende multipliée par cent » ? Pour sa part, l'orateur estime que le montant de base de 25 euros, prévu dans le projet d'ordonnance, est trop bas.

Si l'intervenant reconnaît qu'il faut mieux vérifier l'usage fait des subsides, il rappelle qu'il est normal pour une entreprise de reverser des dividendes. En ce qui concerne la santé des travailleuses, les intervenants ont-ils d'autres suggestions à formuler pour améliorer leur bien-être ? Il s'agit d'un métier que l'on peut difficilement exercer pendant quarante ans, ce qui met en lumière l'importance des formations. Les travailleuses y ont peu recours alors que ces formations leur permettraient de changer de carrière à un certain moment.

En matière de pouvoir d'achat, quelle solution privilégier ? Augmenter les subsides, augmenter le prix des titres-services ou diminuer les taxes sur le travail ? Enfin, comment mettre en place, concrètement, les visites au domicile du client ?

Mme Clémentine Barzin souligne que les difficultés sociales dont ont témoigné les aides ménagères, notamment le fait que la plupart d'entre elles sont à la tête de familles monoparentales et sont dès lors contraintes d'accepter un travail à temps partiel, dépassent le cadre strict du débat sur les titres-services et appellent un débat plus large.

debat over de dienstencheques overschrijden en om een breder debat vragen.

Het systeem dat zo'n twintig jaar geleden werd ingevoerd, was bedoeld om meer rechten en sociale bescherming te bieden aan de huishoudhulpen, maar de getuigenissen hebben het gebrek aan bescherming bij een arbeidsongeval en de behoefte aan een betere organisatie van de vergoeding door het ziekenfonds onder de aandacht gebracht. Deze problemen moeten worden gemeld op federaal niveau, dat hiervoor bevoegd is. Voor de MR-fractie is arbeid een middel tot emancipatie en dat moet zo blijven. De verloning van de huishoudhulpen moet zonder taboes worden besproken en het is belangrijk om in dit verband na te denken over een verlaging van de belasting op werk.

Vertegenwoordigen de vakbondssecretarissen alleen de werknemers van de dienstenchequebedrijven of ook die van de non-profitsector? Zijn de eisen vergelijkbaar?

De volksvertegenwoordigster zou graag begrijpen waarom de werknemers zo weinig betaald educatief verlof opnemen en waarom er zo veel verzuim is bij de opleidingen. Wordt er jaar in, jaar uit hetzelfde aangeleerd? Welke mobiliteit of loopbaanontwikkeling zouden ze willen, gezien hun ervaring? Bijvoorbeeld buitenschoolse opvang? Komt het in de hervorming voorgestelde mentorschap tegemoet aan een van hun wensen?

Mevrouw Delphine Chabbert komt terug op het kleine deel van de sector van de dienstencheques dat onder de non-profitsector valt, waar zeer goede praktijken worden gehanteerd. Het is dus perfect mogelijk om correcte arbeidsomstandigheden te garanderen en arbeidsmobiliteit aan te moedigen.

Zij wil graag de mening van de sprekers horen over de overeenkomst waarin het ontwerp van ordonnantie voorziet en die, volgens haar, een driepartijenorganisatie tussen klant, werknemer en werkgever mogelijk maakt. Zijn de voorgestelde regelingen afdoende? Wat met de in het ontwerp vastgestelde gemiddelde minimale arbeidsduur, die belangrijk is om aanvaardbare levensomstandigheden te waarborgen, maar die, gezien de arbeidsomstandigheden, ziekmakend kan worden? De kwestie van nabijheid, die in het oorspronkelijke ontwerp van 2001 was opgenomen, is in de afgelopen twintig jaar ook niet aan de orde gekomen. Hoe kan dit worden aangepakt? En hoe kunnen we ervoor zorgen dat het voorafgaande bezoek bij de gebruiker thuis een voorwaarde is om in aanmerking te komen voor erkenning en subsidies?

Vertegenwoordigers van de werknemers hebben al herhaaldelijk verslag uitgebracht over de gezondheidsproblemen waarmee de huishoudhulpen te maken krijgen. Volgens de volksvertegenwoordigster moeten we in de richting van een zorgtraject en meer preventie gaan, met name door middel van het voorafgaande bezoek. Zoals de heer Houmey al aangaf, blijft de netelige vraag wie verantwoordelijk wordt voor de controle op de arbeidsomstandigheden. Aan dit punt moet nog iets worden gedaan, zodat we de doeltreffendheid van de met de

Si le système mis en place il y a une vingtaine d'années avait pour but d'offrir plus de droits et de protection sociale aux aides ménagères, les témoignages ont mis en lumière le manque de protection en cas d'accident de travail et la nécessité de mieux organiser l'indemnisation par la mutuelle. Ces problématiques doivent être relayées au niveau fédéral, qui en a la compétence. Pour le groupe MR, le travail est un vecteur d'émancipation et doit le rester. La question de la rémunération des aides ménagères doit être abordée sans tabous et il importe de réfléchir, dans ce cadre, à une baisse de la fiscalité sur le travail.

Les permanents syndicaux représentent-ils uniquement les travailleuses des entreprises de titres-services ou également celles du secteur non marchand ? Les revendications sont-elles similaires ?

La députée aimerait comprendre pourquoi les travailleuses recourent si peu au congé-éducation payé et pourquoi on constate un tel absentéisme dans les formations. Y enseigne-t-on toujours la même chose d'année en année ? Quelle mobilité ou évolution professionnelle souhaiteraient-elles, eu égard à leur expérience ? Par exemple, de l'accueil extrascolaire ? Le tutorat proposé dans la réforme répond-il à une de leurs demandes ?

Mme Delphine Chabbert revient sur la petite partie du secteur des titres-services qui relève du non-marchand et où de très bonnes pratiques ont été mises en place. Il est donc parfaitement possible de garantir des conditions de travail correctes et décentes et de favoriser une mobilité professionnelle.

La députée aimerait avoir l'avis des intervenants sur la convention prévue dans le projet d'ordonnance qui permet, selon l'oratrice, une organisation tripartite entre client – travailleur – employeur. Les modalités proposées sont-elles satisfaisantes ? Qu'en est-il du temps de travail minimum moyen prévu dans le projet, important pour garantir des conditions de vie décentes mais qui, étant donné les conditions de travail, peut devenir pathogène ? La question de la proximité, qui figurait dans le projet initial de 2001, n'a pas non plus été rencontrée au cours des vingt dernières années. Comment la traiter ? Et comment faire en sorte que la visite préalable au domicile de l'utilisateur conditionne l'accès à l'agrément et à la subvention ?

Des représentantes des travailleuses ont déjà relayé à de multiples reprises les problèmes de santé auxquels font face les aides ménagères et il convient, selon la députée, de se diriger vers un parcours de soins et davantage de prévention, notamment par le biais de la visite préalable. Comme l'a souligné M. Houmey, reste l'épineuse question de savoir qui sera compétent pour contrôler les conditions de travail. Ce point doit encore être travaillé afin de pouvoir mesurer l'effectivité des effets visés par l'ordonnance. Que pensent les intervenants de l'articulation du texte, qui comprend,

ordonnantie beoogde effecten kunnen meten. Wat vinden de sprekers van de opbouw van de tekst, die enerzijds een ontwerp van ordonnantie bevat, en anderzijds uitvoeringsbesluiten waarover het parlement zich niet mag uitspreken?

Mevrouw Soetkin Hoessen sluit zich aan bij de sprekers wat de twee voornaamste prioriteiten betreft: de bescherming van de gezondheid van de werknemers en de verbetering van hun koopkracht, aangezien de huishoudhulpen in zeer onzekere omstandigheden leven. De volksvertegenwoordigster zal hun zorgen doorgeven aan haar federale collega's.

Vervolgens komt zij terug op het koppelen van voorwaarden aan de subsidies, wat door de sociale partners wordt voorgesteld en niet in het huidige ontwerp is opgenomen. Wat is de reactie van de regering hierop? De volksvertegenwoordigster zal hierover ook vragen stellen aan de minister. Ook wil ze graag meer uitleg over het bezwaar tegen artikel 9 van het huidige ontwerp en het belang van het stellen van verplichte minimumkenmerken voor het materiaal en de producten die door de gebruiker ter beschikking worden gesteld. Is dit punt besproken bij Brupartners?

De heer Francis Dagrín juicht de jarenlange strijd toe van de vakbonden voor betere arbeidsomstandigheden voor huishoudhulpen, zowel op het gebied van welzijn als van loon. Helaas legt het gewestelijke niveau steeds de bal in het kamp van het federale niveau en vice versa, of krijgt het bedrijf of de overeenkomst de schuld. De PTB-fractie zal dit punt zeker aankaarten bij de minister, omdat het gewest volgens haar over hefboomen beschikt. Het is bijvoorbeeld mogelijk om op gewestelijk niveau de vergoeding – en niet het loon -- van de huishoudhulpen te verbeteren. Met het ontwerp van ordonnantie zullen zeker een aantal stappen kunnen worden gezet, maar de situatie is zo dramatisch dat we veel ambitieuzer te werk moeten gaan!

De huishoudhulpen die we tijdens betogingen ontmoetten, hebben het probleem aangekaart van de niet-uitbetaalde uren wanneer de klant voor wie ze zouden moeten werken, niet thuis is. Is dat wel legaal? Is het wel legaal om de verplaatsingstijd tussen twee klanten niet uitbetaald te krijgen? Naast de commerciële bedrijven die hun werknemers uitbuiten, vernoemen de sprekers ook kleine bedrijven die zich wel voorbeeldig gedragen. Hoe gaan die in de praktijk te werk? Het parlementslid zou ook willen weten hoe het bedrijf of de klant het aantal werkuren berekent dat nodig is om een woning schoon te maken. Tot slot, welke boodschap zouden de vakbonden willen overbrengen aan Federgon, dat binnenkort zal worden gehoord?

Mevrouw Farida Tahar dankt de sprekers, die door hun getuigenissen de debatten menselijker hebben gemaakt. Tot nu toe waren de debatten vooral gericht op de eerste doelstelling van de hervorming, namelijk de begrotingsdoelstelling, en niet op de tweede doelstelling, namelijk het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. Het parlementslid wil graag meer weten over de kleine dienstenchequebedrijven die zich aan de regels houden. Welke feedback hebben de huishoudhulpen gegeven? Hoe

d'une part, un projet d'ordonnance et, de l'autre, des arrêtés d'exécution sur lesquels le Parlement ne peut se prononcer ?

Mme Soetkin Hoessen rejoint les intervenants sur les deux grandes priorités : la protection de la santé des travailleuses et l'amélioration de leur pouvoir d'achat, les aides ménagères vivant dans une grande précarité. La députée relaiera leurs préoccupations auprès de ses collègues au niveau fédéral.

La députée revient ensuite sur le conditionnement des subsides proposé par les partenaires sociaux et non repris dans le présent projet. Quel est le retour du gouvernement sur la question ? La députée interrogera également le ministre à ce sujet. L'oratrice aimerait également avoir plus d'explications sur l'objection formulée sur l'article 9 du présent projet et l'importance de fixer des caractéristiques minimales obligatoires du matériel et des produits mis à disposition par l'utilisateur. Ce point a-t-il été discuté au sein de Brupartners ?

M. Francis Dagrín salue la longue lutte des organisations syndicales pour améliorer les conditions de travail des aides ménagères, tant sur le plan de la santé que sur le plan pécuniaire. Malheureusement, le niveau régional renvoie toujours la balle au niveau fédéral et inversement ou impute l'entreprise ou la convention. Le groupe PTB veillera à aborder ce point avec le ministre car, à ses yeux, la Région a des leviers à sa disposition. Ainsi, il est possible au niveau régional d'améliorer la rémunération – et non le salaire – des aides ménagères. Certes, le projet d'ordonnance va permettre de petites avancées mais la situation est tellement dramatique qu'il faut être beaucoup plus ambitieux !

Des aides ménagères rencontrées dans les manifestations ont soulevé le problème des heures non payées lorsque le client chez qui elles doivent prestes n'est pas là. Est-ce légal ? Qu'en est-il de la légalité du non-paiement du temps de déplacement entre deux clients ? À côté des entreprises commerciales qui exploitent leurs travailleuses, les intervenants ont épinglé des petites entreprises au comportement exemplaire. Comment fonctionnent-elles dans la pratique ? Le député aimerait également plus d'informations sur la manière dont l'entreprise ou le client calcule le nombre d'heures de travail requis pour nettoyer une habitation. Enfin, quel message les organisations syndicales souhaitent-elles faire passer à Federgon, qui sera auditionné prochainement ?

Mme Farida Tahar remercie les intervenantes dont les témoignages ont permis d'humaniser les débats. Jusqu'à présent, ceux-ci ont porté principalement sur le premier objectif de la réforme, à savoir l'objectif budgétaire, et non sur son deuxième objectif, l'amélioration des conditions de travail. La députée aimerait plus d'informations sur ces petites entreprises de titres-services qui respectent les règles. Quels sont les retours des aides ménagères ? Comment généraliser leur bonne conduite au reste du secteur ? Qu'en

kan hun goede gedrag worden overgedragen op de rest van de sector? Hoe zit het precies met de "voldoende omkadering" waar de vakbonden om vragen als onderdeel van hun voorstel van trapsgewijze subsidiëring? Hoe moet men, met betrekking tot het einde van de loopbaan, hun voorstel om mentorschap uit te breiden, begrijpen? Hoe kunnen bedrijven concreet aangemoedigd worden om de werkuren van huishoudhulpen te verminderen (bonussen enz.)?

De spreekster steunt de eis van de vakbonden om de erkenning in te trekken van bedrijven die zich niet aan de erkenningsvoorwaarden houden. Kan een gradatie van sancties overwogen worden, te beginnen met administratieve sancties?

Hoe zien de sprekers de minimale arbeidstijd, die in het huidige ontwerp op 20 uur per week is vastgesteld, in het licht van de Brusselse context? Hoe moeten we de onderbenutting van het opleidingsfonds interpreteren? Betreft het basisopleidingen waar huishoudhulpen weinig aan hebben, of kunnen ze niet deelnemen wegens hun uurregelingen? Hoe reageren de vakbonden op het laatste persbericht van Federgon?

De heer Emmanuel De Bock prijst de moed van huishoudhulpen, die in moeilijke omstandigheden werken voor een loon dat soms lager ligt dan een uitkering (het leefloon voor een alleenstaande met een kind ten laste ligt hoger). Deze situatie is mensonwaardig en het verschil in bezoldiging tussen werken en niet-werken moet worden opgetrokken.

Hoe werken de sprekers samen met hun collega's van de andere gewesten om de arbeidsomstandigheden van huishoudhulpen te verbeteren? Zijn ze in gesprek met het federale niveau om de socialezekerheidsbijdragen te verlagen? Er zijn eigenlijk maar drie mogelijke oplossingen: de subsidies verhogen, de klanten meer laten betalen en de lasten op arbeid verlagen.

Het parlementslid stelt voor om de dynamiek van dienstencheques op te nemen in die van de sectoren die de afgelopen jaren gesubsidieerd zijn en denkt in het bijzonder aan de flexi-jobs die zijn toegestaan in sectoren zoals de gezondheidszorg, sport en evenementen. De federale regering heeft de socialezekerheidsbijdragen verlaagd en alle inkomstenbelasting voor de begunstigden afgeschaft. Waarom breiden we de voorwaarden voor flexi-jobs niet uit naar de sector van bijstand aan personen?

De spreker vraagt naar de mening van de sprekers over het verschil in behandeling met zogenaamde "platformbanen" of banen om burgers te helpen (buren registreren zich op een platform en kunnen elkaar belastingvrij diensten aanbieden). In ons land zijn er meer dan 100.000 mensen geregistreerd in deze 'niches'. Is dit verschil in behandeling niet oneerlijk ten aanzien van het werk van huishoudhulpen, dat net zo moeilijk is?

Het parlementslid verwelkomt ook de onpopulaire beslissing van de minister om de prijs van dienstencheques afgelopen januari te verhogen. Alle arbeid dient te worden beloond. Natuurlijk is het systeem, dat twintig jaar geleden

est-il précisément de « l'encadrement suffisant » réclamé par les organisations syndicales dans le cadre de leur proposition de subvention graduée ? En matière de fin de carrière, comment faut-il comprendre leur proposition d'élargir le tutorat ? Comment encourager concrètement les entreprises à réduire le temps de travail des aides ménagères (primes, etc.) ?

L'oratrice soutient la revendication des syndicats relative au retrait de l'agrément pour les entreprises qui ne respectent pas les conditions de l'agrément. Une gradation de la sanction, avec dans un premier temps des sanctions administratives, est-elle envisageable ?

Comment les intervenants considèrent-ils le temps de travail minimum, fixé à 20 heures/semaine dans le présent projet, eu égard à la réalité bruxelloise ? Comment interpréter la sous-utilisation du fonds de formation ? S'agit de formations de base, peu utiles aux aides ménagères ou ne peuvent-elles y assister en raison de contingences horaires ? Quelle est la réaction des syndicats au dernier communiqué de presse de Federgon ?

M. Emmanuel De Bock salue le courage des aides ménagères, qui travaillent dans des conditions difficiles pour un salaire parfois inférieur aux montants sociaux (le revenu d'intégration sociale pour une personne isolée avec un enfant à charge est supérieur). Cette situation est indécente et le différentiel entre travail et non-travail doit être accru.

De quelle manière les intervenants se coordonnent-ils avec leurs homologues des autres Régions pour améliorer les conditions de travail des aides ménagères ? Dialoguent-ils avec le niveau fédéral en vue de réduire les cotisations sociales ? Il n'y a en effet que trois solutions possibles : augmenter les subventions, faire payer davantage les clients ou diminuer les charges sur le travail.

Le député suggère d'inscrire la dynamique des titres-services dans celle des secteurs qui ont été subventionnés ces dernières années et pense notamment aux flexi-jobs autorisés dans des secteurs comme la santé, le sport, l'événementiel. L'État fédéral a réduit les cotisations sociales et supprimé toute taxation sur les revenus pour celles et ceux qui en bénéficient. Pourquoi ne pas élargir les conditions des flexi-jobs et y inclure le secteur de l'aide aux personnes ?

L'orateur aimerait avoir l'avis des intervenants sur la différence de traitement avec les emplois dits « de plateforme » ou d'aide aux citoyens (des voisins s'inscrivent sur une plateforme et peuvent, de manière défiscalisée, se rendre des services). À l'échelle du pays, plus de 100.000 personnes sont inscrites dans ces « niches ». Cette différence de traitement n'est-elle pas injuste par rapport au travail des aides ménagères, tout aussi difficile ?

Le député se félicite également de la décision, impopulaire, du ministre d'augmenter le prix des titres-services en janvier dernier. Tout travail mérite salaire. Certes, le système mis en place il y a vingt ans n'est pas

werd opgezet, niet perfect, maar de flexibiliteit van het model heeft het mogelijk gemaakt om het werk van heel wat mensen te belonen, terwijl anderen aangemoedigd werden om dienstencheques te gebruiken voor bepaalde taken. De dienstenchequesector is nu goed voor 140.000 jobs in het hele land, waarvan 28.000 in het Brussels Gewest. Het parlementslicid zal de bekommernissen van de sector overbrengen aan het federale niveau, zodat de sector dezelfde steun kan krijgen als andere sectoren en zo een verschil van minstens 500 euro tussen werken en niet werken tot stand kan brengen.

*
* * *

De heer Spéro Houmey komt terug op de kwestie van de dividenden die grote dienstenchequebedrijven aan hun aandeelhouders uitkeren en roept iedereen op om zijn verantwoordelijkheid te nemen. Er wordt momenteel overheidsgeld gebruikt om dividenden uit te betalen (of plezierreisesjes onder het mom van brainstormen enzovoort) terwijl het gesubsidieerde bedrijf zijn wettelijke verplichtingen niet nakomt (bijvoorbeeld op het vlak van het verstrekken van uitrustingen voor individuele bescherming).

Onder het voorwendsel dat het om een non-profitsector of een sector voor de bijstand aan personen gaat, worden bepaalde sectoren systematisch gesubsidieerd en is er sprake van "subsidieconstructie": het vastleggen van fondsen om ze op te potten in vaste activa, waarbij de delta zorgvuldig wordt berekend om de rest van de subsidies te gebruiken om zo weinig mogelijk loon uit te betalen. Is dit echt het systeem dat we willen? Is het beter om de financiering stop te zetten en de bedrijven te privatiseren?

Met betrekking tot de berekening van het vereiste aantal werkuren voor het schoonmaken van een bepaald aantal vierkante meters, hekelt de spreker het feit dat er hiervoor geen regels zijn. De uren verschillen sterk van bedrijf tot bedrijf. De vakbonden eisen dat er minimumcriteria worden vastgesteld. Daarom is het ook belangrijk dat het voorafgaande bezoek aan de woning van de gebruiker beter wordt geregeld. In de kleine structuren of de vzw's krijgt de werknemster een proefperiode, zodat ze kan beoordelen of de berekening van de operationeel manager overeenkomt met de realiteit op het terrein. In dit verband verwijst de spreker naar de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten. Het eerste bezoek moet het bedrijf in staat stellen om, in overleg met de werknemer, de voorwaarden te bepalen waaronder het werk zal worden uitgevoerd. Daarnaast moet er ook rekening worden gehouden met "taakverschuivingen", d.w.z. diensten die stiekem aan de basisdienst worden toegevoegd. Hiermee kan enkel rekening worden gehouden na gesprekken en bezoeken. Daarom hadden de vakbonden ervoor gepleit om in het ontwerp van ordonnantie een mechanisme op te nemen om de uitvoering van de bepalingen te controleren.

Wat de opleiding betreft, herhaalt de spreker dat het belangrijk is om kwaliteitsvolle opleidingen aan te bieden, waarvan de inhoud de werknemster echt in staat stelt te groeien. De sector van de dienstencheques bestaat

parfait mais la flexibilité du modèle a permis de valoriser le travail de très nombreuses personnes, tout en encourageant d'autres à recourir aux titres-services pour certaines tâches. Le secteur des titres-services représente aujourd'hui 140.000 emplois à l'échelle du pays, dont 28.000 en Région bruxelloise. Le député relatera les préoccupations du secteur au niveau fédéral afin qu'il puisse bénéficier des mêmes aides octroyées à d'autres secteurs et atteindre ainsi un différentiel entre travail et non-travail d'au moins 500 euros.

*
* * *

M. Spéro Houmey revient sur la question des dividendes versés par les grandes entreprises de titres-services à leurs actionnaires et appelle chacun à prendre ses responsabilités. De l'argent public sert actuellement à payer des dividendes (ou des voyages d'agrément sous le couvert de brainstorming, etc.) alors que l'entreprise subsidiée ne respecte pas ses obligations légales (par exemple, la fourniture d'équipement de protection individuelle).

Sous prétexte qu'il s'agit d'un secteur non marchand ou de l'aide aux personnes, certains secteurs sont systématiquement subsidiés et une « ingénierie de subsides » est à l'œuvre : elle consiste à capter des fonds pour les capitaliser dans les immobilisations, en calculant bien le delta de manière à utiliser le reste des subsides pour payer le minimum de salaires. Est-ce vraiment le système voulu ? Faut-il arrêter de les financer et les privatiser ?

En ce qui concerne le calcul des heures de travail nécessaires pour nettoyer une superficie donnée, l'intervenant dénonce le fait qu'il n'existe aucune règle en la matière. Les heures varient fortement d'une entreprise à l'autre. Les organisations syndicales plaident pour que soient fixés des critères minimums. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle il importe que la visite préalable au domicile de l'utilisateur soit mieux encadrée. Dans les petites structures ou les ASBL, une période d'essai est accordée à la travailleuse afin qu'elle puisse évaluer si le calcul effectué par la responsable des opérations correspond bien à la réalité du terrain. L'intervenant rappelle, à ce sujet, la loi du 3 juillet 1978 sur les contrats de travail. La première visite doit permettre à l'entreprise de déterminer, en concertation avec le travailleur, les conditions dans lesquelles le travail sera exécuté. Par ailleurs, il convient de tenir compte aussi des « glissements de tâches », c'est-à-dire les prestations qui sont ajoutées subrepticement à la prestation de base. Seuls des entretiens et des visites permettent de le faire. C'est la raison pour laquelle les organisations syndicales avaient plaidé pour que le projet d'ordonnance prévoie un mécanisme de monitoring dans la mise en œuvre des dispositions.

Sur le plan des formations, l'intervenant rappelle l'importance d'offrir des formations de qualité, dont le contenu permette réellement à la travailleuse d'évoluer. Le secteur des titres-services est composé majoritairement de

voornamelijk uit vrouwen van buitenlandse afkomst, en slechts weinigen van hen slagen erin om naar een andere sector over te stappen omdat er geen mechanismen bestaan die hen daartoe in staat stellen, zelfs niet het hervormde systeem van betaald educatief verlof. In tegenstelling tot andere sectoren is er ook geen verandering in de loonschaal (beginner - gevorderde - ploegbaas enz.) die werknemers zou aanmoedigen om opleidingen te volgen.

Bovendien beantwoorden bepaalde door Form TS (het sectorale Opleidingsfonds Dienstencheques) aangeboden opleidingen niet aan de echte behoeften van de werknemers (andere schoonmaakproducten, bijvoorbeeld). Het idee is om de opleidingen die worden aangeboden in de sector van de dienstencheques te koppelen aan de opleidingen die worden aangeboden door Bruxelles Formation, op een veel meer transversale manier.

Mevrouw Marina Künzi licht het standpunt van de vakbonden over sancties en het intrekken van erkenningen toe: ze zijn uiteraard voorstander van een gradatie van sancties, maar er zijn ontradende sancties nodig. Vele bedrijven lappen de regels bewust aan hun laars om hun winsten te verhogen. Een honderdvoudige verhoging van de administratieve boete, zoals voorgesteld in het ontwerp van ordonnantie, is niet voldoende als afschrikmiddel voor grote bedrijven met meer dan 10.000 werknemers.

De spreekster komt terug op de kwestie van het overheidsgeld dat gebruikt wordt om dividenden uit te keren. Bedrijven moeten een keuze maken: ofwel sluiten ze zich aan bij een gesubsidieerde sector omdat ze vinden dat ze het geld nodig hebben om zaken te doen in de sector (en dan leven ze de regels van de sector na), ofwel willen ze zichzelf dividenden kunnen uitkeren, en dan horen ze niet thuis in een sector die voor 70% gesubsidieerd wordt (elk jaar gaat er meer dan 2 miljard euro aan subsidies naar de Belgische sector van de dienstencheques).

Als een van de mogelijke oplossingen ter verbetering van de gezondheid van de huishoudhulpen noemt de spreekster de verplichte medische controle, met een jaarlijkse controle van hun gezondheidstoestand, en arbeidstijdverkorting. Volgens het studiebureau Idea Consult zou de voltijdse arbeidstijd in de sector van de dienstencheques niet meer dan 30 uur per week mogen bedragen (momenteel is dat 38 uur per week).

Over de kwestie van de koopkracht van de huishoudhulpen verbaast de spreekster zich erover dat parlementsleden het aantal mogelijke oplossingen beperken tot slechts drie: de prijsverhoging van de dienstencheques, meer subsidies of de verlaging van de werkgeversbijdragen. Sommige bedrijven, die sterk worden gesubsidieerd, maken enorme winsten en besteden dit geld niet aan een verhoging van de lonen van hun werknemers. Waarom haalt men het benodigde geld niet bij deze bedrijven? Hoe valt te verklaren dat werknemers in de schoonmaaksector beter worden betaald, ook al wordt deze sector niet gesubsidieerd, in tegenstelling tot de sector van de dienstencheques?

Met betrekking tot de bezoeken aan de woning van de gebruiker pleit de vakbondssecretaris ervoor om bij de

femmes d'origine étrangère et très peu d'entre elles parviennent à s'orienter vers un autre secteur car aucun mécanisme n'est mis en place pour le leur permettre, pas même le système des congé-éducation payés réformé. Contrairement aux autres secteurs, il n'y a pas non plus d'évolution du barème (débutant – expérimenté – chef d'équipe, etc.) qui encouragerait les travailleuses à suivre des formations.

Par ailleurs, certaines formations proposées par Form TS (le fonds de formation sectoriel des titres-services) ne correspondent pas à la réalité des besoins des travailleuses (autres produits d'entretien, par exemple). L'idée serait d'articuler les formations proposées dans le secteur des titres-services avec celles proposées par Bruxelles Formation, de manière beaucoup plus transversale.

Mme Marina Künzi précise la position des organisations syndicales en matière de sanctions et de retraits d'agrément : ces dernières sont évidemment favorables à une gradation des sanctions mais il faut des sanctions dissuasives. De nombreuses entreprises bafouent sciemment les règles pour augmenter leurs bénéfices. La multiplication par cent de la sanction administrative, telle que proposée dans le projet d'ordonnance, n'est pas suffisamment dissuasive pour les grandes entreprises qui emploient plus de 10.000 travailleuses.

L'intervenante revient sur la question de l'argent public utilisé pour verser des dividendes. Les entreprises doivent faire un choix : soit elles intègrent un secteur subsidié car elles considèrent qu'elles ont besoin d'argent pour entreprendre dans le secteur (et elles respectent alors les règles du secteur) soit elles veulent pouvoir se reverser des dividendes et n'ont alors pas leur place dans un secteur subsidié à hauteur de 70% (plus de 2 milliards de subsides sont alloués chaque année au secteur des titres-services en Belgique).

Parmi les solutions proposées pour améliorer la santé des aides ménagères, l'oratrice cite la visite médicale obligatoire, avec un suivi annuel de leur état de santé ou la réduction du temps de travail. Selon le bureau d'études Idea Consult, le temps de travail à temps plein dans le secteur des titres-services devrait être de maximum 30h/semaine (il est actuellement de 38h/semaine).

Sur la question du pouvoir d'achat des aides ménagères, l'intervenante s'étonne que les députés se limitent à trois solutions possibles, à savoir l'augmentation du prix des titres-services, l'augmentation des subventions ou la réduction des charges patronales. Certaines entreprises, lourdement subsidiées, réalisent pourtant de plantureux bénéfices et n'utilisent pas cet argent pour augmenter les salaires de leurs travailleuses. Pourquoi ne pas aller chercher chez elles les fonds nécessaires ? De même, comment expliquer que dans le secteur du nettoyage, les travailleurs sont mieux rémunérés alors que le secteur n'est pas subsidié, contrairement au secteur des titres-services ?

En ce qui concerne la visite au domicile de l'utilisateur, la permanente syndicale plaide pour que soit annexée à la

overeenkomst een lijst te voegen van de uitrusting waarover de huishoudhulp beschikt en om normen vast te leggen voor de berekening van de uren die nodig zijn om de woning schoon te maken (op basis van het aantal m², het aantal verdiepingen, het aantal slaapkamers, het aantal badkamers, het aantal kinderen of huisdieren enz.) De spreekster staat er ook op dat er na het bezoek aan de woning van de gebruiker een verslag wordt opgesteld en dat er strenge controles worden uitgevoerd om ervoor te zorgen dat deze bezoeken daadwerkelijk plaatsvinden.

In aanvulling op de opmerkingen van de heer Houmey over de opleidingen wijst de spreekster erop dat sommige huishoudhulpen niet op de hoogte zijn van dergelijke opleidingen, of dat ze steeds dezelfde opleidingen aangeboden krijgen. Hierdoor kunnen ze hun loopbaan niet uitbouwen, omdat de opleidingen hun geen kwalificaties bieden waardoor ze in staat zouden zijn om van sector te veranderen (bijvoorbeeld om secretariaatsvaardigheden te ontwikkelen). De negen of zestien uur opleiding die in het ontwerp van ordonnantie worden voorgesteld, bieden geen kansen op een carrièreswitch.

Met betrekking tot de minimale werktijd van 20 uur per week toont de spreekster aan dat deze maatregel in de praktijk niet zou helpen om de carrière van de huishoudhulp uit te bouwen. Tegenwoordig is het vaak de huishoudhulp die haar klanten vindt, met hen communiceert en de administratieve kant van de zaak regelt. Het bedrijf strijkt gewoon de cheques en subsidies op. De huishoudhulp moet dus met haar eigen dienstregeling komen.

Met betrekking tot de kwestie van nabijheid zijn de vakbonden al jaren in bespreking met Federgon om een definitie van nabijheid te bepalen. Er zijn normen nodig, in termen van tijd of aantal kilometers, vooral omdat de uren tussen twee klanten niet worden uitbetaald. Bovendien zijn er geen verhogingen meer in de loonschaal na drie jaar, wat evenmin aanvaardbaar is.

In antwoord op de vraag van de heer Francis Dagrín over de onbetaalde uren in geval van een annulering door de klant, zegt de spreekster dat dit een gangbare praktijk is in de sector. Het bedrijf int de cheques van de klant, maar weigert de huishoudhulp te betalen omdat zij die uren niet gepresteerd heeft. Er moeten strenge controles komen.

De vzw's zijn de dienstenchequebedrijven die het beste functioneren omdat ze geen dividenden uitkeren en hun winst herinvesteren in het verbeteren van de arbeidsomstandigheden van de huishoudhulpen. Ze houden meer groepsgesprekken (1 maal per maand of zelfs 1 maal om de twee weken); het persoonlijke contact is er anders omdat het kleinere structuren zijn; er zijn soms maatschappelijk werkers ter beschikking; het loon is er soms hoger, en er is een betere opvolging van de vooruitgang van de huishoudhulp.

Tot slot, en met betrekking tot de boodschap die aan Federgon dient te worden overgemaakt, wijst de spreekster erop dat, op het moment van haar toespraak, 200 huishoudhulpen de lokalen van Federgon bezetten omdat het

convention la liste du matériel à disposition de l'aide ménagère et que des normes soient établies pour le calcul des heures requises pour nettoyer l'habitation (en fonction du nombre de m², du nombre d'étages, du nombre de chambres, du nombre de salle de bains, du nombre d'enfants ou d'animaux de compagnie, etc.). L'intervenante insiste également pour qu'un rapport soit fait après la visite au domicile de l'utilisateur et qu'un contrôle strict soit mis en place pour s'assurer que ces visites ont bel et bien eu lieu.

En complément aux propos de M. Houmey sur les formations, l'intervenante précise que certaines aides ménagères ne sont pas informées de l'existence de ces formations ou ce sont toujours les mêmes formations qui leur sont proposées. Aucune évolution de carrière n'est donc envisageable car il ne s'agit pas de formations qualifiantes qui leur permettraient de changer de secteur (par exemple, développer des compétences en secrétariat). Les neuf ou seize heures de formation proposées dans le projet d'ordonnance restent insuffisantes pour permettre un tremplin vers une autre carrière.

En ce qui concerne le temps de travail minimum fixé à 20h/semaine, l'oratrice démontre que, dans la pratique, cette mesure ne va pas permettre de développer la carrière de l'aide ménagère. Aujourd'hui, c'est bien souvent l'aide ménagère qui trouve ses clients, qui communique avec eux et qui s'occupe de la gestion administrative. L'entreprise se contente d'empocher les chèques et les subsides. L'aide ménagère doit donc venir avec ses propres heures de travail.

Sur la question de la proximité, les organisations syndicales discutent depuis des années avec Federgon en vue d'une définition de la proximité. Des normes sont nécessaires, que ce soit en temps ou en nombre de kilomètres, d'autant plus que les heures entre deux clients ne sont pas payées. Par ailleurs, il n'y a aucune évolution du barème au-delà de trois ans, ce qui n'est pas non plus acceptable.

En réponse à la question de M. Francis Dagrín sur les heures non payées en cas d'annulation par le client, il s'agit, selon l'oratrice, d'une pratique très répandue dans le secteur. L'entreprise empoche les chèques du client mais refuse de payer l'aide ménagère parce qu'elle n'a pas presté ces heures. Il faut instaurer un contrôle strict.

Les ASBL sont les entreprises de titres-services qui fonctionnent le mieux parce qu'elles ne reversent pas de dividendes et réinvestissent leurs bénéfices dans l'amélioration des conditions de travail des aides ménagères. Elles mettent en place davantage d'entretiens collectifs (1x/mois, voire 1x/quinze jours) ; le rapport humain est différent parce qu'il s'agit de plus petites structures ; des assistantes sociales sont parfois à leur disposition ; la rémunération est parfois plus élevée ; un meilleur suivi du parcours de l'aide ménagère est mis en place.

Enfin, pour ce qui est du message à adresser à Federgon, l'intervenante rappelle qu'à l'heure où elle parle, 200 aides ménagères occupent les locaux de Federgon à la suite du blocage, depuis neuf mois, de la concertation sociale. Selon

sociaal overleg al negen maanden vastloopt. Volgens de vakbondssecretaris eist de federatie voortdurend meer subsidies - in haar laatste persbericht vraagt Federgon om een verhoging van de subsidie met 5 euro per gepresteerd uur - terwijl ze al meer dan genoeg geld heeft. De werkgeversfederatie weigert sociaal overleg te voeren, de normen te respecteren en negeert het rapport van de arbeidsinspectie, waarin staat dat 90% van de bedrijven in de sector de welzijnsnormen niet respecteert. Het wordt hoog tijd om bepaalde commerciële bedrijven uit de sector te zetten.

De heer Spéro Houmey legt uit dat met betrekking tot de gradatie van sancties, het opschortingsmechanisme een interessante optie is, ook al kan het beangstigend zijn vanwege het risico dat werknemers hun baan verliezen. Het dient als een waarschuwing en maakt het in bepaalde sectoren mogelijk om een ondersteuningsmechanisme in te stellen om werknemers te heroriënteren in het geval van een permanente opschorting. Bovendien maken financiële sancties het in sommige sectoren mogelijk om koopkracht te financieren (bijvoorbeeld aanvullende vergoedingen bij arbeidsongeschiktheid van meer dan dertig dagen). Op die manier maken ze het mogelijk om meer synergie te creëren met de sociale zekerheid en de inspectiediensten. De spreker raadt aan om inspiratie te putten uit deze voorbeelden in andere sectoren bij het opzetten van controlemechanismen.

De vakbondssecretaris wijst er vervolgens op dat er geen enkele risicoanalyse is uitgevoerd in de sector van de dienstencheques terwijl bedrijven hiertoe verplicht zijn. Hij roept ook op tot grotere doortastendheid wat de naleving van de minimumregels inzake gezondheidspreventie op het werk betreft. Deze bedrijven zouden een boete opgelegd moeten krijgen en drie maanden later een betekening van opschorting moeten ontvangen. De werkgever moet kunnen bewijzen dat hij zijn formele verplichtingen is nagekomen.

De spreker besluit met een hernieuwde uitnodiging aan de vertegenwoordigers van Federgon om dienstenchequebedrijven te bezoeken om een nieuwe basis te leggen voor het sociaal overleg.

II. Vergadering van 26 september 2023

II.I Inleidende uiteenzetting van mevrouw Florence Gilbert de Cauwer, medecoördinator van de commissie Diensten aan particulieren – Federgon

Mevrouw Florence Gilbert de Cauwer stelt Federgon voor, een sectorfederatie die 661 (groepen van) ondernemingen vertegenwoordigt, waarvan 150 in de dienstenchequesector, verspreid over heel België. De spreker licht toe dat Federgon niet enkel heel grote en bekende ondernemingen vertegenwoordigt, maar ook kleinere ondernemingen, sociale ondernemingen, uitzendbedrijven en vzw's. Ze overloopt de verschillende organen en commissies waarin Federgon vertegenwoordigd is.

la permanente syndicale, la Fédération réclame toujours plus de subsides – dans son dernier communiqué de presse, Federgon réclame une hausse de 5 euros du subside perçu par heure de travail prestée – alors qu'elle a déjà bien assez d'argent. La Fédération patronale refuse la concertation sociale, refuse de respecter les normes et ne tient absolument pas compte du rapport de l'Inspection du travail qui atteste que 90 % des entreprises du secteur ne respectent pas les normes du bien-être. Il est temps de sortir certaines entreprises commerciales du secteur.

M. Spéro Houmey explique qu'en matière de gradation des sanctions, le mécanisme de la suspension est intéressant, même s'il peut effrayer de par le risque de perte d'emploi pour les travailleurs. Il fait office de sonnette d'alarme et permet, dans certains secteurs, de mettre en place un mécanisme d'accompagnement pour réorienter les travailleurs en cas de suspension définitive. Par ailleurs, les sanctions financières permettent, toujours dans certains secteurs, de financer le pouvoir d'achat (par exemple, primes de maladie en cas d'incapacité de travail de plus de trente jours). Ce faisant, elles permettent de créer davantage de synergie avec la sécurité sociale et les services d'inspection. L'intervenant recommande de s'inspirer de ces exemples en cours dans d'autres secteurs pour la mise en place des mécanismes de contrôle.

Le permanent syndical relève ensuite qu'aucune analyse de risques - que l'entreprise est pourtant tenue d'effectuer - n'est réalisée dans le secteur des titres-services et appelle à plus de fermeté quant au respect des règles minimales en matière de prévention de la santé au travail. Une amende doit être infligée à ces entreprises et, trois mois plus tard, elles doivent recevoir une notification de suspension. L'employeur doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il a rempli ses obligations formelles.

L'orateur conclut son intervention en renouvelant l'invitation faite aux représentants de Federgon de visiter des entreprises de titres-services afin de jeter de nouvelles bases pour la concertation sociale.

II. Réunion du 26 septembre 2023

II.I Exposé introductif de Mme Florence Gilbert de Cauwer, co-coordinatrice de la Commission Service aux particuliers – Federgon

Mme Florence Gilbert de Cauwer présente Federgon, la fédération patronale représentant 661 (groupes d') entreprises, dont 150 dans le secteur des titres-services sur l'ensemble du territoire belge. L'intervenante précise que Federgon ne représente pas uniquement les très grandes entreprises qui ont pignon sur rue mais également des entreprises plus petites, des entreprises à finalité sociale, des entreprises d'intérim, des ASBL et poursuit en précisant les différents organes et commissions au sein desquels Federgon est présente.

Sinds de regionalisering trekt de dienstenchequesector geen nieuwe ondernemingen meer aan. De sector stagneert; het aantal ondernemingen vermindert, omdat de winstmarges almaar dalen. Als erkenningen niet verlengd zijn geweest, kwam dat niet door fraude, maar doordat de bedrijven in kwestie op inactief stonden of vrijwillig van verdere erkenning afzagen. De spreekster vergelijkt de huidige inruilwaarden van de dienstencheques in de drie gewesten en wijst op de tijd die vaak verstrijkt tussen de aankoopdatum van de cheque en de datum waarop de prestatie wordt uitgevoerd en de huishoudhulp wordt betaald: die tussentijd is problematisch, aangezien de inruilwaarde op de aankoopdatum wordt berekend en er intussen meerdere indexeringen kunnen hebben plaatsgehad. De twee andere gewesten overwegen dat verschil te compenseren, en de spreekster suggereert dat het Brussels Gewest hetzelfde moet doen.

Wat het uurloon betreft, benadrukt de spreekster dat dat nu, door de indexeringen, in de buurt van de 14 euro komt die de vakbonden enkele jaren geleden eisten. De spreekster wijst de commissieleden erop dat werknemers in de dienstenchequesector een volwaardig statuut hebben en een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde duur van minimaal 13 uur per week krijgen vanaf de eerste gewerkte dag van de vierde maand volgend op de eerste Dimona-aangifte. In deze sector wordt evenwel vooral deeltijds gewerkt, wat het loon minder hoog maakt. Door het tekort aan werkkrachten in de sector zouden werknemers die dat zouden willen, probleemloos hun werktijd kunnen uitbreiden. De ondernemingen doen hun best om een uurregeling aan te bieden dat aan de behoeften van de huishoudhulp tegemoetkomt (geen avondwerk, meestal geen zaterdagwerk, geen werk op zon- en feestdagen enzovoort). Dat zijn voordelen die werknemers met een vergelijkbaar profiel bij andere paritaire commissies niet genieten.

De recentste cijfers over het aantal terugbetaalde dienstencheques tonen aan dat de prijsverhoging tot 10 euro geen invloed heeft gehad op de vraag. De klant is bereid meer te betalen. Federgon pleit trouwens voor een dienstencheque ter waarde van 15 euro, een verhoging dus van de inruilwaarde met 5 euro, zodat de sector de huishoudhulpen een behoorlijke levensstandaard kan bieden. De spreekster somt alle kosten op die erbij gekomen zijn sinds de regionalisering (schrapping van de carensdag, negatieve effecten van de taxshift, grote veranderingen in de gewoonten van klanten als gevolg van de covidcrisis, meer geannuleerde prestaties om dezelfde reden, inflatieschok, gewaarborgd loon ten laste van de werkgever bij deeltijds werk op medische gronden enzovoort) en legt uit dat er weinig marge is in de komende sectoronderhandelingen.

Wat de opleidingen betreft hebben de ondernemingen het erg lastig om de werknemers te motiveren die te volgen, want de huishoudhulpen zien er de meerwaarde niet van in. Ze gaan dan liever werken of melden zich ziek. Daardoor betalen ondernemingen externe lesgevers voor groepen die maar voor de helft aanwezig zijn. Ook zijn de kwalitatieve maatregelen die zijn opgenomen in het ontwerp, onvoldoende

Depuis la régionalisation, le secteur des titres-services n'attire plus de nouvelles entreprises. Le secteur est « en consolidation », le nombre d'entreprises décroît car les marges bénéficiaires ne cessent de se réduire. Les fins d'agrément n'ont pas été prononcées en raison de fraude mais pour inactivité ou retrait volontaire. L'intervenante compare ensuite les valeurs d'échange actuelles des titres-services dans les trois Régions et soulève le problème du décalage entre la date de l'achat des titres-services et la date à laquelle la prestation est effectuée et le salaire versé à l'aide-ménagère, puisque la valeur d'échange est calculée à la date de l'achat. Plusieurs indexations peuvent avoir eu lieu entre-temps. Il est question de compenser cet écart dans les deux autres Régions et l'oratrice invite la Région bruxelloise à faire de même.

Pour ce qui est du salaire horaire, l'intervenante souligne que l'on atteint, avec les indexations, presque les 14 euros/heure réclamés il y a quelques années par les organisations syndicales. L'oratrice attire l'attention des commissaires sur le fait que le secteur des titres-services offre un véritable statut aux travailleuses et que ces dernières décrochent un contrat à durée indéterminée de minimum 13 h/semaine dès le premier jour travaillé du quatrième mois suivant la première déclaration immédiate de l'emploi (Dimona). Il s'agit toutefois d'un secteur où il y a essentiellement des temps partiels, ce qui rend le salaire moins confortable. Le secteur étant en pénurie, les travailleuses qui souhaiteraient augmenter leur temps de travail pourraient le faire sans problème. Les entreprises s'efforcent d'offrir un horaire qui corresponde aux besoins de l'aide ménagère (pas de travail en soirée, généralement pas de travail le samedi, aucun le dimanche ou les jours fériés, etc.). Il s'agit d'avantages dont ne bénéficient pas les travailleurs relevant de commissions paritaires équivalentes pour ce type de profil.

Les derniers chiffres relatifs au nombre de titres-services remboursés démontrent que le passage à 10 euros n'a eu aucun impact sur la demande des clients. Le client était prêt à payer plus. Federgon plaide d'ailleurs pour un titre-service à 15 euros (soit une augmentation de la valeur d'échange de 5 euros) afin que le secteur soit en mesure d'offrir un cadre de vie décent aux aides ménagères. L'intervenante détaille tous les coûts apparus depuis la régionalisation (suppression du jour de carence, effets négatifs du tax shift, crise sanitaire qui a profondément changé les habitudes des clients et augmenté le nombre de prestations annulées, choc inflationniste, salaire garanti des mi-temps médicaux à charge des employeurs, etc.) et explique le manque de marge pour entamer des négociations sectorielles.

En ce qui concerne les formations, les entreprises ont beaucoup de mal à motiver les travailleuses à venir en formation car les aides ménagères n'en voient pas la plus-value et préfèrent aller travailler ou tomber malades que de venir en formation. Les entreprises se retrouvent à payer des formateurs externes pour des groupes à moitié remplis. De même, les mesures qualitatives prévues dans le projet sont

gefinancierd, waardoor de kosten voor de werkgevers verder oplopen.

In de loop van zijn twintigjarig bestaan is de dienstenchequesector een volwaardige sector geworden. De aangeboden jobs zijn niet meer automatisch ingroeibanen. Sommige mensen vinden er echt hun gading in en hebben geen zin om van job te veranderen. De spreekster erkent dat het een vermoeiend beroep is en dat almaar meer kandidaten en werknemers sukkelen met hun gezondheid.

De spreekster verwijst vervolgens naar een recente studie van Graydon (september 2023), die aantoonde dat 68% van de dienstenchequeondernemingen in Brussel niet bestand zou zijn tegen een nieuwe schok. Zo'n schok zou er kunnen komen in de vorm van de begeleiding of de schrapping van de extra kosten. Om te voorkomen dat de sector in handen komt van twee of drie grote ondernemingen, pleit Federgon voor een verhoging met 5 euro van de inruilwaarde, zodat die op 15 euro komt, en laakt de federatie de plannen van de regering om via haar uitvoeringsbesluiten de administratiekosten die aan de klant worden aangerekend, voortaan mede door de werknemersvertegenwoordigers te laten beheren. Met de huidige inruilwaarde kunnen de ondernemingen geen goede werkgevers meer zijn, die de huishoudhulp een correct loon en een goede begeleiding bieden. Ofwel moet de inruilwaarde verhoogd worden, ofwel moeten de ondernemingen extra kosten mogen aanrekenen. De spreekster wijst er ook op dat niet de onderneming de steun ontvangt, maar wel de gebruiker op het moment dat hij de dienstencheques aanvraagt.

De spreekster is blij met de coaching die in het ontwerp van ordonnantie is opgenomen en wijst erop dat sommige gepensioneerde huishoudhulpverleners vragende partij zijn om één of twee klanten te behouden via een contract van minder dan 10 uur per week. De uitbreiding van de activiteiten (kinderopvang, zorg voor thuiswonende ouderen enzovoort) kan inderdaad voor een beter evenwicht zorgen qua fysieke vermoeidheid, maar vergt een ad-hocbudget en komt al snel op het domein van andere beroepen.

Wat de administratieve sancties betreft waarin het ontwerp van ordonnantie voorziet, wijst mevrouw Gilbert de Cauwer erop dat hoewel de basisbedragen niet hoog zijn, die vermenigvuldigd moeten worden met het aantal klanten en/of werknemers en met de opdecimen. Ze stipt ook aan dat het Brussels Gewest van alle gewesten de meeste 'on desk'-controles uitvoert op punten die soms als onrechtvaardig ervaren worden (zoals prestaties die per vergissing op een feestdag zijn ingegeven). Tot slot overloopt de spreekster de verschillende verplichtingen die zijn opgenomen in het ontwerp van ordonnantie. Hoewel sommige als heel positief worden ervaren, zijn andere, zoals het verplichte minimum van 20 uur per week, in de praktijk minder nuttig. De spreekster concludeert dat de sector in zijn huidige toestand niet klaar is voor de toekomst en waarschuwt de commissieleden dat zwartwerk opnieuw in de lift zit.

insuffisamment financées et vont augmenter encore davantage le coût patronal.

En vingt ans d'existence, le secteur des titres-services est devenu un véritable secteur et ce ne sont plus nécessairement des emplois tremplins. Certaines personnes s'y épanouissent et n'ont pas envie de changer de métier. L'oratrice reconnaît que c'est un métier qui fatigue et qu'il y a de plus en plus de candidats et de travailleurs avec un passif santé.

L'intervenante se réfère ensuite à une récente étude de Graydon relative aux titres-services (septembre 2023), d'où il ressort que 68 % des entreprises actives dans les titres-services bruxellois ne sont pas capables de faire face au prochain choc. L'encadrement ou la suppression des frais complémentaires pourrait constituer ce prochain choc. Dès lors, pour éviter que le secteur des titres-services ne se retrouve aux mains de deux ou trois grandes entreprises, Federgon plaide pour une augmentation du titre à 15 euros (soit une augmentation de la valeur d'échange de 5 euros) et pointe du doigt notamment la mesure, prévue dans les arrêtés d'exécution, de cogestion avec les représentants des travailleurs des frais administratifs à réclamer au client. La valeur d'échange actuelle des titres-services ne permet plus aux entreprises d'être de bons employeurs et d'offrir un salaire juste et un encadrement de qualité aux aides ménagères. Il faut soit l'augmenter soit permettre aux entreprises de réclamer des frais complémentaires. L'oratrice tient également à préciser que c'est l'utilisateur qui reçoit le subsidie lorsqu'il introduit sa demande de titres-services et non l'entreprise.

L'intervenante salue la mesure relative au coaching prévue dans le projet d'ordonnance et relaie la demande de certaines aides ménagères pensionnées de garder un ou deux clients et, dès lors, d'avoir un contrat de moins de 10h/semaine. Si l'extension des activités (garde d'enfants, garde de personnes âgées à domicile, etc.) permettrait un meilleur équilibre au niveau de la fatigue physique, elle exige un budget ad hoc et relève davantage d'autres métiers.

Sur le plan des sanctions administratives prévues dans le projet d'ordonnance, Mme Gilbert de Cauwer rappelle que s'il ne s'agit pas de gros montants à la base, ces derniers doivent être multipliés par le nombre de clients et/ou de travailleurs et par les décimes additionnels. Et que, par ailleurs, la Région bruxelloise est la Région qui réalise le plus de contrôles on-desk sur des points qui apparaissent parfois assez injustes (prestations encodées par erreur sur un jour férié, par exemple). Enfin, l'intervenante passe en revue les différentes obligations prévues dans le projet d'ordonnance. Si certaines sont perçues comme très positives, d'autres, telle l'obligation de minimum 20h/semaine, sont beaucoup moins utiles sur le terrain. L'oratrice conclut que, dans son état actuel, le secteur n'est pas prêt pour affronter l'avenir et alerte les commissaires sur le fait que le travail au noir est de nouveau en hausse.

II.II Gedachtewisseling

Mevrouw Clémentine Barzin is het met de spreekster eens dat het stelsel van de dienstencheques de werknemers een statuut biedt en zekerheid verschaft. Hoewel het voor het allergrootste deel om deeltijdbanen gaat, zijn die in trek als gevolg van andere sociale moeilijkheden. We moeten ook de financiële uitdaging voor ogen houden die het stelsel voor het gewest vormt.

Het parlamentslid komt terug op de Graydonstudie die aantoonde dat 68% van de Brusselse dienstenchequeondernemingen niet bestand zou zijn tegen een nieuwe schok. Ze wil graag weten welke impact, in een situatie die verder gelijk blijft, het ontwerp van ordonnantie en de aaneenrijging van financiële sancties op de leefbaarheid van de sector zouden hebben. Wat is het voorstel van Federgon in verband met de extra kosten?

In verband met lichamelijke aftakeling als gevolg van het werk steunt de MR-fractie de invoering van het mentorschap. Zijn er in verband met de uitbreiding naar nieuwe activiteiten al ad-hocopleidingen gepland? Welke wetgevende maatregelen zijn er nodig? Zal het betaald opleidingsverlof toereikend zijn? Volgens sommige huishoudhulpen biedt Bruxelles Formation opleidingen tegen betaling aan. Kan er in begeleiding voorzien worden om de omschakeling te bevorderen? Daarnaast maken sommige dienstenchequebedrijven volgens de vakbonden duizelingwekkende winsten, waarmee ze voor zichzelf privéjets of snoepreisjes naar Turkije betalen. Wat is daarvan aan? Ook maakten de huishoudhulpen gewag van opleidingen die dienden om “gaten te dichten” of de afwezigheid wegens ziekte op te vangen. Hoe staat Federgon daartegenover?

Mevrouw Delphine Chabbert brengt in herinnering dat het gewest 240 miljoen euro besteedt aan werkgelegenheidsbeleid via deze sector en dat er dus absoluut transparantie moet zijn over de besteding van dat overheidsgeld: hoeveel dienstenchequebedrijven zijn er verlieslatend, hoeveel winstgevend?

Het parlamentslid merkt ook op dat het beroep niet alleen vermoeiend is, maar ook ziekmakend, terwijl de meeste huishoudhulpen al een voorgeschiedenis van allerlei gezondheidsproblemen hebben. Wat doen de ondernemingen concreet om de arbeidsomstandigheden te verbeteren en aan preventie te doen? Wat doen ze, in het licht van het tekort aan arbeidskrachten in de sector, om het beroep aantrekkelijker te maken? Wordt er nagedacht over de mogelijkheid voor huishoudhulpen om in eigen buurt te werken en over eventuele extralegale voordelen?

Wat de opleidingen betreft zegt het parlamentslid te begrijpen dat de huishoudhulpen enigszins gedemotiveerd raken: vaak moeten ze drie of vier keer dezelfde opleiding volgen. Wordt hier op sectorniveau over nagedacht (behoefteanalyse, modaliteiten van de opleiding enzovoort)? Hoe zorgen de ondernemingen voor goede arbeidsomstandigheden als er geen voorafgaand huisbezoek bij de gebruiker heeft plaatsgevonden? Wat is het standpunt

II.II Échange de vues

Mme Clémentine Barzin insiste, tout comme l'intervenante, sur le fait que le système des titres-services offre une sécurité et un statut aux travailleuses et que, s'il y a une grande majorité de temps partiels dans le secteur, ils sont voulus en raison d'autres difficultés sociales. Il convient également de garder à l'esprit l'enjeu financier pour la Région.

La députée revient sur l'étude Graydon selon laquelle 68 % des entreprises de titres-services bruxelloises ne pourraient pas faire face à un prochain choc et aimerait savoir, à situation inchangée, quel serait l'impact du projet d'ordonnance sur la viabilité du secteur et l'impact de cette accumulation de sanctions financières ? Quelle mesure Federgon préconise-t-elle sur la question des frais complémentaires ?

Face à l'usure au travail, le groupe MR soutient la mesure des tuteurs-coachs. Pour ce qui est de l'extension à de nouvelles activités, des formations ad hoc sont-elles déjà prévues ? Quelles mesures législatives devraient-elles être adoptées ? Le congé-éducation payé sera-t-il suffisant ? D'après certaines aides ménagères, Bruxelles Formation propose des formations payantes. Des mesures de facilitation pourraient-elles être envisagées pour favoriser leur reconversion ? Par ailleurs, d'après les organisations syndicales, certaines entreprises de titres-services réalisent des bénéfices plantureux et en profitent pour s'offrir des jets privés ou organiser des voyages en Turquie. Qu'en est-il ? De même, les aides ménagères ont fait état de formations servant « à boucher les trous » ou à remplacer les absences maladie. Quelle est la position de Federgon sur ce point ?

Mme Delphine Chabbert rappelle que la Région injecte 240 millions d'euros dans cette politique d'emploi et qu'une transparence est donc essentielle quant à l'usage de ces fonds publics : combien d'entreprises de titres-services sont déficitaires ? Combien sont en boni ?

Par ailleurs, la députée fait remarquer qu'il ne s'agit pas seulement d'un métier « qui fatigue » mais d'un métier qui rend malade, alors que la plupart des aides ménagères ont déjà des parcours de santé antérieurs complexes. Que font concrètement les entreprises pour améliorer les conditions de travail et développer la prévention ? Face à la pénurie dans le secteur, qu'est-il mis en place pour rendre le travail plus attractif ? Une réflexion est-elle menée sur la proximité des prestations, sur d'éventuels avantages extra-légaux ?

En ce qui concerne les formations, la députée dit comprendre une certaine démotivation de la part des aides ménagères auxquelles on impose trois ou quatre fois la même formation. Une réflexion sectorielle est-elle mise en place (analyse des besoins, modalités des formations, etc.) ? Par ailleurs, comment les entreprises garantissent-elles la qualité des conditions de travail si aucune visite préalable au domicile de l'utilisateur n'a lieu ? Quel est l'avis de

van Federgon over een progressieve verhoging van de kostprijs van de dienstencheques, die enkel op de heel grote gebruikers van toepassing zou zijn?

De heer Gilles Verstraeten zou graag weten om welke redenen de huishoudhulpen volgens Federgon “absoluut niet geïnteresseerd zijn in de opleidingen”, zoals de spreekster beweerde. Is met betrekking tot een eventuele prijsverhoging van de dienstencheques de elasticiteit van de markt onderzocht? Tot welk bedrag mag de prijs stijgen vooraleer gebruikers afhaken?

Het parlementslid betreurt dat de spreekster niet is ingegaan op bepaalde problematische praktijken in de sector, in het bijzonder over het feit dat alles tussen de klant en de huishoudhulp geregeld wordt zonder dat de onderneming daarbij betrokken is: de klant heeft er geen enkel contact mee, er is niet altijd een arbeidsovereenkomst of er wordt er geen nieuwe opgesteld wanneer de klant van huishoudhulp verandert enzovoort. Zijn de werkgevers zich afdoende bewust van hun verantwoordelijkheid ter zake?

Mevrouw Soetkin Hoessen sluit zich aan bij de vragen van haar collega's. Op welke bron baseert de spreekster zich als ze beweert dat het zwartwerk weer toeneemt?

De heer Francis Dagrin komt terug op het te lage loon dat huishoudhulpen ontvangen, zelfs als het een voltijdse baan betreft, en op het feit dat het een zwaar beroep is. Hij is het eens met mevrouw Chabbert dat het beroep veel meer dan enkel “vermoeiend” is en dat werknemers in deze omstandigheden onmogelijk tot hun 67e kunnen werken. Voor de PTB-fractie zijn er twee oplossingen: de werkdruk aan het einde van de loopbaan afbouwen, of de huishoudhulpen begeleiden naar een andere job.

Hij komt ook terug op de Graydonstudie en haalt enkele cijfers aan, afkomstig van een website van het gemeenschappelijk vakbondsfront, over de winsten en dividenden van dienstenchequebedrijven over een periode van vijf jaar. Naast het feit dat vele ondernemingen winst hebben gemaakt, stelt het parlementslid zich vragen bij het feit dat sommige ondernemingen meer aan dividenden uitkeren dan ze aan winst binnenkrijgen, en aldus hun kas ledigen. Hoe leg je dat uit aan de werknemers?

Het parlementslid haalt vervolgens de problemen aan die de huishoudhulpen ondervinden in verband met de afstand tot hun werkplaats en de berekening van de benodigde werktijd. Welke oplossingen stellen de werkgevers voor? Wat is het standpunt van Federgon in verband met de federale studie die heeft aangetoond dat de meerderheid van de dienstenchequebedrijven de welzijnswet niet naleeft?

Wat de vraag betreft om de prijs van de dienstencheques te verhogen, verwijst het parlementslid naar een persbericht van een federatie van kleine dienstenchequebedrijven, dat het standpunt van Federgon hierover tegenspreekt.

Mevrouw Farida Tahar is het niet met de spreekster eens dat de werknemers een volwaardig statuut hebben; dat statuut is zeker voor verbetering en een verdere opwaardering

Federgon sur une augmentation progressive du coût du titre (en ne l'augmentant que pour les très gros consommateurs) ?

M. Gilles Verstraeten aimerait connaître les raisons pour lesquelles, selon Federgon, les aides ménagères ne sont « absolument pas intéressées par les formations », selon les mots de l'intervenante. En ce qui concerne l'augmentation du titre-service, une étude a-t-elle été réalisée quant à l'élasticité du marché ? Jusqu'à quel montant peut-il augmenter avant que les utilisateurs ne changent leurs habitudes ?

Le député déplore que l'intervenante ne se soit pas prononcée sur certaines pratiques problématiques dans le secteur, notamment le fait que tout se passe entre le client et l'aide ménagère, sans aucune intervention de l'entreprise (le client n'a aucun contact avec elle, il n'y a pas toujours de contrat de travail ou pas de nouveau contrat si le client change d'aide ménagère, etc.). Les employeurs prennent-ils bien conscience de leurs responsabilités en la matière ?

Mme Soetkin Hoessen se joint aux questions de ses collègues. Sur quelle source s'appuie l'intervenante pour affirmer la hausse du travail au noir ?

M. Francis Dagrin revient sur le salaire trop bas octroyé aux aides ménagères, même pour un temps plein, et sur la pénibilité du travail. Comme Mme Delphine Chabbert, le député fait remarquer que le métier est beaucoup plus que « fatigant » et qu'il est impossible pour ces travailleuses de travailler dans ces conditions jusqu'à 67 ans. Pour le groupe PTB, il y a deux solutions : alléger leur fin de carrière ou favoriser leur reconversion.

En réaction à l'étude de Graydon, l'orateur détaille certains chiffres publiés sur un site des syndicats en front commun, notamment les bénéfices et dividendes des entreprises de titres-services sur une période de cinq ans. Outre le constat que de nombreuses entreprises ont réalisé des bénéfices, le député s'interroge sur le fait que certaines entreprises paient plus de dividendes qu'elles ne font de bénéfices, vidant de ce fait leur caisse. Comment l'expliquer aux travailleuses ?

Le député relaie ensuite les problèmes des aides ménagères relatifs à la proximité et au calcul du temps de travail nécessaire. Quelles solutions les employeurs proposent-ils ? Quelle est la position de Federgon par rapport à l'étude fédérale ayant révélé que la majorité des entreprises de titres-services ne respectent pas la « loi bien-être » ?

En ce qui concerne l'appel à augmenter le prix du titre-service, le député renvoie au communiqué de presse d'une fédération représentant des petites entreprises de titres-services et contredisant l'avis de Federgon en la matière.

Contrairement à l'intervenante, Mme Farida Tahar considère que les travailleuses ne bénéficient pas d'un statut complet et que ce dernier doit encore être amélioré et

vatbaar. Het parlementslid stoort zich aan bepaalde termen die de spreker gebruikte in verband met de opleidingen. Ze vraagt haar te kijken naar de structurele oorzaken van de onderbenutting ervan en te beseffen hoe zwaar het beroep is.

Wat de Graydonstudie betreft zou het parlementslid willen weten om wat voor ondernemingen het gaat. Aangezien de studie betrekking had op het jaar 2021, vraagt ze zich af of de huidige realiteit niet minder verontrustend is dan die bevindingen laten uitschijnen, aangezien de ondernemingen in 2021 nog leden onder de gevolgen van de covidcrisis. Zijn die ondernemingen inmiddels weer rendabel geworden?

Het parlementslid sluit zich aan bij haar collega's over de noodzaak om na te denken over de aantrekkelijkheid van de sector en over een progressief mechanisme voor een prijsstijging van de dienstencheques. We moeten erover waken de zwarte markt niet te versterken. Het parlementslid verwijst ook naar het persbericht dat een federatie van kleine dienstenchequebedrijven daarover uitbracht en dat zich tegen zo'n prijsstijging uitspreekt. Wat zijn trouwens de voornaamste elementen waarop de sectoronderhandelingen vastlopen? Welk budget zou volgens Federgon volstaan voor de nodige begeleiding? Op basis van welke elementen is de spreker van mening dat de dienstenchequejobs duurzame banen zijn geworden? Kan ze haar visie toelichten over de sancties en de goede ideeën die het ontwerp volgens haar bevat?

Voor mevrouw Khadija Zamouri is het van belang dat de dienstenchequesector rendabel blijft en banen blijft scheppen. We moeten vermijden dat hij enkel nog zou bestaan uit vzw's die overeind blijven dankzij subsidies van de gewestelijke overheid. Waarop zijn de sectoronderhandelingen vastgelopen?

Het parlementslid vindt dat de maatregelen in het ontwerp van ordonnantie in de goede richting gaan (meer controles, meer rechten, een beter omschreven verantwoordelijkheid enzovoort). Spoort Federgon als federatie haar leden aan om goede praktijken toe te passen op het vlak van nabijheid, contact met de klant, opleiding enzovoort? Wat is de voornaamste hinderpaal voor mensen om deze job langdurig te blijven uitoefenen?

De heer Emmanuel De Bock komt terug op een grafiek die de spreker heeft laten zien en die aantoonde dat de Brusselse dienstenchequebedrijven veel beter standhouden dan die in de andere gewesten. Hij vindt het gezond dat de sector momenteel geherstructureerd wordt. Hij wijst op het kader dat de dienstenchequesector biedt en herinnert eraan dat 60% van de nieuwe arbeidsovereenkomsten nu met werkzoekenden moet worden afgesloten. Het beleid ter zake is echter niet enkel op werkgelegenheid gericht: hoe zit het met de verdeling van de taken en andere activiteiten die in het kader van dit beleid geïnventariseerd zijn, en in het bijzonder de mogelijkheid voor ouderen om dankzij de dienstencheques langer thuis te blijven wonen?

Het parlementslid komt ook terug op het verzoek van Federgon over de gepensioneerde huishoudhulpen. Hij roept op tot een flexibeler werktijdregeling aan het einde van de

valorisé. La députée s'offusque de certains termes employés par l'intervenante concernant les formations et l'invite à s'intéresser aux causes structurelles de cette non-utilisation de formations et à prendre en compte la pénibilité réelle du métier.

Concernant l'étude Graydon, la députée aimerait savoir de quel type d'entreprises il s'agit. L'année de référence de l'étude étant 2021, les résultats ne sont-ils pas plus alarmistes que la réalité actuelle, étant donné que les entreprises supportaient encore en 2021 les conséquences de la crise sanitaire ? Constate-t-on aujourd'hui un retour à la rentabilité des entreprises ?

La députée rejoint ses collègues sur la réflexion à mener quant à l'attractivité du secteur et quant à un mécanisme progressif d'augmentation du prix du titre-service. Il faut veiller à ne pas promouvoir le marché noir. La députée renvoie également au contre-communiqué de presse publié par une fédération de petites entreprises de titres-services à ce sujet. Par ailleurs, quels sont les principaux éléments qui bloquent les négociations sectorielles ? Quelle enveloppe financière Federgon estimerait-elle suffisante en matière d'encadrement ? Sur quels éléments se base l'intervenante pour estimer que les titres-services sont devenus des emplois durables et pourrait-elle préciser son point de vue sur les sanctions et les bonnes idées contenues, selon elle, dans le projet ?

Pour Mme Khadija Zamouri, il importe que le secteur des titres-services reste rentable et créateur d'emplois. Il faut éviter qu'il ne soit constitué que d'ASBL qui gardent la tête hors de l'eau grâce aux subsides régionaux. Pourquoi les négociations sectorielles sont-elles bloquées ?

La députée considère que les mesures prévues dans le projet d'ordonnance vont dans la bonne direction (plus de contrôles, plus de droits, une responsabilité mieux déterminée, etc.). En tant que fédération, Federgon recommande-t-elle à ses membres des bonnes pratiques sur les questions de proximité, contact avec le client, formation, etc. ? Quel est le principal obstacle qui empêche l'exercice de ce métier dans la durée ?

M. Emmanuel De Bock revient sur un des graphiques présentés par l'intervenante, où l'on constate que les entreprises bruxelloises de titres-services résistent beaucoup mieux que les entreprises des deux autres Régions et estime sain que le secteur se restructure actuellement. Il est bon de rappeler le cadre qu'offre le secteur des titres-services et le fait que 60 % des nouveaux contrats de travail doivent désormais être conclus avec des demandeurs d'emploi. La politique en la matière n'est toutefois pas qu'un soutien à l'emploi : qu'en est-il de la répartition des tâches et des autres activités répertoriées dans le cadre de cette politique ? Notamment, la possibilité pour les personnes âgées de rester plus longtemps à domicile grâce aux titres-services ?

Le député revient ensuite sur la demande formulée par Federgon concernant les aides ménagères pensionnées, appelle à plus de flexibilité du temps de travail en fin de

loopbaan en vestigt de aandacht van de commissieleden op de sociale dimensie van het werk van een huishoudhulp.

*
* *

Wat de financiële impact van de hervorming betreft legt mevrouw Florence Gilbert de Cauwer uit dat leden van Federgon een rekentool hebben ontwikkeld waarmee die impact kan worden berekend op basis van de omvang van het bedrijf, zijn ligging (stedelijk of landelijk) en de begeleiding die de huishoudhulpen krijgen (minimaal of maximaal). De tool staat ter beschikking van de commissieleden.

Wat het persbericht van de Fédération des entreprises d'économie sociale wallonne (InitiativES) betreft, wijst de spreker op de totaal andere subsidiëringwijze van de sociale economie (er is een budget van de Forem voor begeleiding, een maatschappelijk werker enzovoort). Deze ondernemingen met een sociaal doel ontvangen de facto al het equivalent van de gevraagde bijkomende 5 euro.

Wat de sancties betreft wijst de spreker erop dat de optische herkenning van Sodexo niet 100% foutloos is en dat het frustrerend is om bestraft te worden voor een prestatie die per vergissing op een feestdag is ingevoerd. Federgon neemt als federatie uiteraard haar verantwoordelijkheid ten aanzien van eventueel misbruik door leden. Meer dan eens stemt ze voor de intrekking – ofwel onmiddellijk, ofwel met uitstel – van de erkenning van een onderneming nadat een gewestelijke inspectie frauduleuze praktijken heeft blootgelegd (zoals de aangifte van valse klanten). De sector heeft er geen enkel belang bij zulke ondernemingen in haar rangen te houden. Wat de reizen naar Turkije en dergelijke betreft, verduidelijkt de spreker dat de ondernemingen in kwestie die betalen dankzij de winst uit andere activiteiten (schoonmaak bij bedrijven, uitzendactiviteiten enzovoort).

Op het vlak van opleidingen wordt er momenteel nagedacht over een betere begeleiding van de werknemers, rekening houdend met hun ervaring. Het heeft natuurlijk geen zin een werknemer drie of vier keer dezelfde opleiding te laten volgen, maar het is wel van belang bepaalde essentiële thema's in verschillende vormen te laten terugkeren, zoals aanbevelingen inzake ergonomie. Er worden samen met het sectorale opleidingsfonds opleidingen uitgewerkt. In dat verband wijst de spreker erop dat Federgon de sociale-inschakelingsondernemingen niet vertegenwoordigt en dat de federatie geen enkele financiële ondersteuning krijgt om huishoudhulpen te helpen zich naar een andere sector te heroriënteren. De opleidingen zijn gericht op het beroep van huishoudhulp en worden tijdens de werkuren georganiseerd, op locaties die goed toegankelijk zijn met het openbaar vervoer. De dienstenchequebedrijven hebben uiteraard een rol te spelen in het contact tussen de klant en de werknemer, want een opleiding is bij uitstek een geldige reden voor afwezigheid van de huishoudhulp. Die laatste hoeft zich niet te verantwoorden tegenover de klant als ze een opleiding wenst te volgen. Een collectieve arbeidsovereenkomst uit 2014 verbiedt het stelsel van tijdelijke werkloosheid te gebruiken om "gaten te dichten" of als de huishoudhulp bij de klant voor een gesloten deur staat. In die gevallen moet de onderneming ervoor zorgen dat de prestaties die niet konden

carrière et attire l'attention des commissaires sur la dimension sociale du travail de l'aide ménagère.

*
* *

En ce qui concerne l'impact financier de la réforme, Mme Florence Gilbert de Cauwer explique qu'un outil de calcul a été développé par des membres de Federgon et qu'il permet de chiffrer l'impact en fonction de la taille de l'entreprise, de son emplacement (zone urbaine ou rurale) et de l'encadrement proposé aux aides ménagères (minimal ou maximal). Il est à disposition des commissaires.

Concernant le communiqué de presse de la Fédération des entreprises d'économie sociale wallonne (InitiativES), l'intervenante attire l'attention des commissaires sur le mode de subvention totalement différent de l'économie sociale (budget alloué par le Forem pour l'encadrement, assistante sociale, etc.). Ces entreprises à finalité sociale reçoivent de facto déjà l'équivalent de 5 euros supplémentaires.

Sur le plan des sanctions, l'oratrice précise que la lecture optique de Sodexo connaît une marge d'erreur et qu'il est dès lors frustrant d'être sanctionné pour une prestation encodée par erreur sur un jour férié. Federgon prend bien sûr ses responsabilités vis-à-vis de membres qui commettraient des abus. Il n'est pas rare que la fédération vote pour le retrait, immédiat ou avec sursis, de l'agrément d'une entreprise à la suite d'une inspection régionale ayant mis à jour des pratiques frauduleuses (déclaration de faux clients, etc.). Le secteur n'a aucun intérêt à garder de telles entreprises en son sein. Pour ce qui est des voyages en Turquie etc., l'oratrice précise que les entreprises en question les organisent grâce aux marges bénéficiaires de leurs autres activités (nettoyage d'entreprises, intérim, etc.).

Sur le plan des formations, une réflexion est en cours sur un accompagnement plus adéquat des travailleuses en fonction de leur nombre d'années d'expérience. Si cela n'a, en effet, aucun sens de faire suivre trois ou quatre fois la même formation à une travailleuse, il importe de proposer sous des formes différentes des rappels de certaines thématiques essentielles, tels les conseils en matière d'ergonomie. Des formations sont développées avec le fonds de formation sectoriel. À ce propos, l'intervenante rappelle que Federgon ne représente pas les entreprises d'insertion sociale et qu'aucun incitant financier ne leur est alloué pour encourager la reconversion des aides ménagères en dehors du secteur. Les formations visent le métier d'aide ménagère et elles sont organisées durant les heures de travail, dans des lieux aisément accessibles en transport en commun. Les entreprises de titres-services ont évidemment leur rôle à jouer en tant qu'interface avec le client car une formation est une cause plus que valable d'absence de l'aide ménagère et cette dernière n'a pas à devoir se défendre vis-à-vis du client lorsqu'elle souhaite suivre une formation. Une convention collective du travail de 2014 interdit le recours au chômage temporaire pour « boucher les trous » ou en cas de porte close du client. En la matière, c'est à l'entreprise de récupérer les prestations qui n'ont pu avoir lieu. L'obligation du contrat commercial prévue dans le projet d'ordonnance

worden geleverd, toch worden gecompenseerd. De in het ontwerp van ordonnantie opgenomen verplichting om een commerciële overeenkomst af te sluiten leidt tot een nauwer contact tussen de klant en de onderneming en is dus een stap voorwaarts. De spreekster wijst er echter op dat de meeste dienstenchequeondernemingen al met zo'n contract werken. Bovendien is het contactpunt voor huishoudhulpen al sinds 1 januari 2023 operationeel en is er nu dankzij een wachtdienst altijd iemand voor hen bereikbaar in geval van problemen. Het spreekt vanzelf dat we voor de klanten overall een vergelijkbaar systeem moeten invoeren. De mogelijkheid om slechte klanten uit te sluiten is een andere goede maatregel uit het ontwerp, waar de sector blij mee is.

Wat de afstand tot het werk betreft, is het uiteraard in het belang van de onderneming om huishoudhulpen zo dicht mogelijk bij huis te laten werken, want dat vermindert de verplaatsingskosten. Er ontstaat echter vaak een vertrouwensband tussen de huishoudhulp en zijn klanten, wat leidt tot een groter aantal kilometers in geval van verhuizing van de klant of van de huishoudhulp. Wat de extralegale voordelen en de dertiende maand betreft bestaat er op het niveau van de sector een eindejaarspremie, al zou die meer om het lijf mogen hebben. De voorwaarde om er recht op te hebben is, als gevolg van de jongste sectorovereenkomst, versoepeld tot 30 gewerkte dagen per jaar.

De spreekster komt vervolgens terug op het rapport dat op verzoek van federaal minister Dermagne is opgesteld en waaruit blijkt dat de meeste dienstenchequeondernemingen de welzijnswet niet naleven. Er zijn weliswaar vele waarschuwingen geuit, maar er is slechts één proces-verbaal tot vaststelling van een overtreding opgemaakt, dat dan nog betrekking had op een onderneming uit een ander gewest. Federgon heeft meermaals gevraagd dit rapport in de paritaire commissie 322.01 te bespreken, maar die vraag werd afgewezen en er werd een stakingsaanzegging ingediend. Het rapport bevat nochtans politieke stellingnames waarover een debat nodig is. Voor Federgon kan er geen sprake van zijn de erkenning in te trekken van alle ondernemingen die een waarschuwing gekregen hebben, temeer omdat die waarschuwingen vaak over onbenulligheden gaan.

Wat de elasticiteit van de markt betreft, tonen twee Ipsos-studies die Federgon had besteld aan dat de klanten bereid zijn meer te betalen, aangezien huishoudhulp als een echte dienstverlening wordt ervaren en de prijs sinds 2014 niet meer gestegen is. De spreekster vestigt de aandacht op het feit dat meer Brusselse huishoudhulpen in de Brusselse Rand gaan werken dan er huishoudhulpen uit de Rand in Brussel komen werken. Dat is in het voordeel van het Brussels Gewest, want de inruilwaarde van de dienstencheques wordt dan door de andere gewesten betaald. Mevrouw Gilbert de Cauwer wijst er ook op dat de progressiviteit van de kostprijs van de dienstencheques al bestaat, maar dat dat niets verandert voor de ondernemingen zolang de inruilwaarde gelijk blijft.

Wat de cijfers van 2021 betreft, die zijn zeker positiever dan die van 2022, want de covidcrisis heeft een veeleer gunstige impact op de sector gehad als gevolg van de vele gevallen van tijdelijke werkloosheid en de ondersteunende uitkeringen van verschillende beleidsniveaus. Wat de

permettra de renforcer les contacts entre le client et l'entreprise et constitue donc une avancée. L'intervenante fait toutefois remarquer que la plupart des entreprises de titres-services opèrent déjà avec un tel contrat. Par ailleurs, le point de contact pour l'aide ménagère a été mis en œuvre depuis le 1er janvier 2023 et il y a désormais toujours une personne de garde que l'aide ménagère peut contacter en cas de pépins. Il va de soi qu'il faut prévoir partout un système similaire pour les clients. La possibilité d'exclure les mauvais clients est une autre avancée, saluée par le secteur.

Sur la question de la proximité, il est évidemment dans l'intérêt de l'entreprise d'envoyer les aides ménagères le plus près possible car cela réduit les frais de déplacement. Toutefois, un lien de confiance se crée souvent entre l'aide ménagère et ses clients, ce qui entraîne une augmentation du nombre de kilomètres en cas de déménagement du client ou de l'aide ménagère. Concernant les avantages extra-légaux et le treizième mois, il existe au niveau du secteur une prime de fin d'année, qui pourrait être plus fournie. Le seuil pour y accéder a été abaissé lors du dernier accord sectoriel (30 jours de travail/an).

L'intervenante revient ensuite sur le rapport commandé par le ministre Dermagne d'où il ressort que la majorité des entreprises de titres-services ne respectent pas la « loi bien-être » et souligne que si de nombreux avertissements ont été adressés, un seul procès-verbal d'infraction a été dressé, relatif à une entreprise relevant d'une autre Région. Federgon a demandé à plusieurs reprises de pouvoir discuter de ce rapport en commission paritaire 322.01 et ce débat lui a été refusé et un préavis de grève a été déposé. Ce rapport comporte pourtant des prises de position politiques dont il convient de débattre. Pour Federgon, il n'est pas question de retirer l'agrément de toutes les entreprises ayant reçu un avertissement, d'autant plus que l'avertissement porte parfois sur des peccadilles.

Pour ce qui est de l'élasticité du marché, deux études Ipsos commandées par Federgon démontrent que les clients sont disposés à payer plus car l'aide ménagère est vue comme un véritable service et car le prix n'a plus augmenté depuis 2014. L'intervenante attire l'attention sur le fait qu'il y a davantage d'aides ménagères bruxelloises qui vont travailler en périphérie que d'aides ménagères établies en périphérie qui viennent travailler à Bruxelles, à l'avantage de la Région bruxelloise puisque ce sont alors les autres Régions qui doivent payer la valeur d'échange des titres-services. Mme Gilbert de Cauwer fait également remarquer que la progressivité du coût des titres-services est déjà en place mais qu'elle ne change rien pour les entreprises tant que la valeur d'échange reste identique.

Pour ce qui est des chiffres de 2021, ils sont certainement plus positifs que ceux de 2022 car la crise sanitaire, avec les nombreux chômages temporaires qu'elle a entraînés et les aides allouées par les différents niveaux de pouvoir, a eu un impact plutôt favorable sur le secteur. Au niveau de la

opsplitsing van de activiteiten betreft gaat, het voor meer dan 90% om schoonmaak bij mensen thuis, voor 5 of 6% om strijkwerk en voor een miniem deel om andere activiteiten (vervoer van personen met een beperkte mobiliteit, boodschappen voor klanten enzovoort). Het lijkt dus alleen maar voordelig om te streven naar langere prestaties bij eenzelfde klant (wat de psychologische belasting vermindert, voor minder verplaatsingen zorgt enzovoort) door daar verschillende taken te combineren (eten klaarmaken, verstelwerkjes enzovoort). Daar heeft Federgon al vaak om gevraagd. De spreekster is het eens met de heer Emmanuel De Bock dat dienstencheques het vaak mogelijk maken dat ouderen thuis blijven wonen. Er dient echter gewaakt te worden over een duidelijk onderscheid tussen taken die een huishoudhulp mag uitvoeren en taken die aan anderen dienen te worden overgelaten (met name verzorgingstaken).

II.III Algemene bespreking

Hoewel de hervorming goed bedoeld is, bevat de tekst volgens mevrouw Clémentine Barzin talrijke hiaten en biedt hij de sector geen garanties om op de lange termijn te overleven. Zo staat er geen enkele maatregel in om het loopbaaneinde van de werknemers leefbaarder te maken of om hun koopkracht te verhogen. Voor de ondernemingen zijn de voorgestelde financieringsmechanismen niet toereikend om de stijgende kosten aan te kunnen, zodat het risico bestaat dat de sector ineens stort en de huishoudhulpen in zwartwerk terechtkomen. Waarom is er niet voor gekozen om een deel van de besparing voortkomend uit de prijsverhoging van de dienstencheques met 1 euro, te herinvesteren in de financiering van deze hervorming, zoals Brupartners trouwens aanbevolen had?

Het parlamentslid stelt de minister vervolgens enkele vragen over specifieke maatregelen. Om te beginnen over het medisch onderzoek voor de werknemers, dat in een uitvoeringsbesluit is opgenomen: valt dat niet onder de bevoegdheid van de federale overheid? Hoe kunnen we aan die verplichting voldoen terwijl het land met een tekort aan artsen kampt? In deze omstandigheden zullen de bedrijven opnieuw het gelag betalen door de boetes die ze opgelegd krijgen. Wat het verplichte voorafgaande bezoek bij de gebruiker thuis betreft: is het niet illegaal dat iemand anders dan de huishoudhulp daar naar binnen gaat? Is dat juridisch onderzocht? Ten slotte: waarom zestien uur opleiding per jaar opleggen zonder de vorm van die opleidingen te veranderen, wetende dat absentisme bij opleidingen een probleem is in de sector? Als we de beroepsomschakeling van huishoudhulpen willen bevorderen, moeten we volgens het parlamentslid ofwel de dienstencheques openstellen voor nieuwe activiteiten (met name kinderopvang), ofwel de gewestelijke opleidingsmogelijkheden, zoals die van Bruxelles Formation, beter toegankelijk en financieel laagdrempelig maken. Is daarover (op interministerieel niveau) al nagedacht?

Om al die redenen zal de MR-fractie zich onthouden.

répartition des activités, le nettoyage à domicile représente plus de 90%, contre 5 à 6% pour le repassage. Les autres activités (transports de PMR, courses pour les clients, etc.) occupent une part anecdotique. Il y aurait donc tout intérêt à assurer des prestations plus longues au sein d'un même client (charge psychologique moindre, moins de déplacements, etc.), en y combinant différentes tâches (préparation des repas, raccommodage, etc.). C'est une demande que Federgon a déjà formulée à de multiples reprises. L'intervenante rejoint M. Emmanuel De Bock sur le maintien à domicile des personnes âgées permis grâce au système des titres-services. Il s'agit toutefois de respecter une ligne stricte entre les tâches susceptibles d'être effectuées en titres-services et celles pour lesquelles il faut passer la main (soins à la personne, notamment).

II.III Discussion générale

Pour Mme Clémentine Barzin, si les intentions de la réforme sont bonnes, le texte proposé comporte de nombreuses lacunes et ne permet pas d'assurer la survie à long terme du secteur. Ainsi, du côté des travailleuses, aucune mesure n'a été prévue pour aménager leurs fins de carrière ou pour augmenter leur pouvoir d'achat. Du côté des entreprises, les mécanismes de financement prévus ne vont pas leur permettre de faire face à leurs coûts croissants, avec le risque de voir le secteur s'effondrer et les aides ménagères tomber dans le travail au noir. Pourquoi ne pas avoir réinjecté une partie des économies réalisées grâce à l'augmentation de 1 euro du titre-service dans le financement de cette réforme, comme Brupartners l'avait d'ailleurs recommandé ?

La députée interroge ensuite le ministre sur certaines mesures spécifiques : en premier lieu, la visite médicale pour les travailleuses prévue dans un arrêté d'exécution. Cette compétence ne relève-t-elle pas du niveau fédéral ? Comment remplir cette obligation alors que le pays fait actuellement face à une pénurie de médecins ? Dans ces circonstances, c'est une nouvelle fois les entreprises qui seront pénalisées par des amendes. Ensuite, l'obligation d'une visite préalable du domicile de l'utilisateur : n'est-ce pas illégal qu'une personne autre que l'aide ménagère y pénètre ? Des analyses juridiques ont-elles été menées ? Enfin, pourquoi imposer 16 heures de formation annuelles sans modifier la typologie de ces formations, sachant que l'absentisme aux formations est un problème dans le secteur. Pour la députée, si l'on veut faciliter la reconversion des aides ménagères, il faut soit ouvrir les titres-services à de nouvelles activités (notamment, la garde d'enfants), soit donner un accès facilité et accessible financièrement aux instruments régionaux, comme Bruxelles Formation. Des réflexions (interministérielles) ont-elles été menées à ce sujet ?

Pour toutes ces raisons, le groupe MR s'abstiendra sur ce texte.

De heer Gilles Verstraeten erkent dat het ontwerp van ordonnantie positieve elementen bevat (meer controles en sancties, meer responsabilisering), maar betreurt dat een aantal fundamentele problemen nog steeds niet zijn opgelost, wat de leefbaarheid van de sector op de lange termijn in gevaar brengt. Waarom wordt deze hervorming pas op het einde van de zittingsperiode ingevoerd en wordt het doorhakken van enkele heikele knopen naar de volgende regering doorgeschoven, zoals een echte verbetering van de arbeidsomstandigheden van de huishoudhulpen of een duurzaam financieel kader voor de ondernemingen (met name in verband met de nieuwe verplichtingen waaraan ze moeten voldoen)? Politiek is weliswaar de kunst van het haalbare, maar deze hervorming bevat volgens het parlementslid grote hiaten.

Mevrouw Delphine Chabbert wijst op het profiel van de dienstenchequewerkneemsters. De wet van 2001 had als doel deze werkneemsters sociale bescherming te bieden door ze uit het zwartwerk te halen en hun een statuut en rechten te geven, zodat ze daarna ook iets anders zouden kunnen doen (een opleiding volgen, een minder zwaar en beter betaald beroep kiezen). We moeten vaststellen dat dit werkgelegenheidsbeleid voor een deel gefaald heeft: er is geen arbeidsmobiliteit, de bestaansonzekerheid blijft bestaan en het beroep is fysiek slopend. De PS-fractie heeft hard onderhandeld over deze hervorming, met als doel tot een broodnodige verbetering van de arbeidsomstandigheden van deze 27.000 huishoudhulpen te komen. Sinds 2019 heeft de PS-fractie vele ontmoetingen gehad met deze werkneemsters, met de vakbonden, met de ondernemingen – vooral die uit de sociale economie – en heeft ze hun bekommernissen verwoord via parlementaire vragen. In 2022 heeft ze daarover ook een colloquium georganiseerd.

Het parlementslid wijst erop dat deze hervorming een gedeelde prioriteit vormde en overloopt de verschillende wensen van de PS-fractie en de mate waarin de voorgestelde hervorming daaraan tegemoetkomt: de meeste van haar vragen zijn op z'n minst ten dele ingewilligd. De spreekster erkent evenwel dat sommige punten vaag blijven en dat uitvoeringsbesluiten voor verduidelijking moeten zorgen.

Het parlementslid verwijst vervolgens lovend naar de grote inspectiecampagne die de federale overheid op initiatief van minister Dermagne heeft gelanceerd. Ze vraagt naar het standpunt van minister Clerfayt over verschillende voorstellen die niet in de hervorming zijn opgenomen: de progressiviteit van de prijs van de dienstencheques, de variabele subsidiebedragen naargelang van de omvang van de onderneming en de kwaliteit van de begeleiding, de opleiding voor de functie van mentor. Is de minister overigens van mening dat twee extra voltijdsequivalenten voor de Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie volstaan om toe te zien op de correcte invoering van deze hervorming?

De PS-fractie steunt het voorliggende ontwerp, hoewel ze beseft dat het werk niet af is.

Mevrouw Soetkin Hoessen roept de verschillende beleidsniveaus op om intensief samen te werken om de huishoudhulpen uit de bestaansonzekerheid te halen en juicht de interministeriële werkgroep toe die minister Clerfayt heeft

M. Gilles Verstraeten reconnaît que le projet d'ordonnance contient des éléments positifs (plus de contrôles, de sanctions, de responsabilisation) mais déplore qu'une série de problèmes fondamentaux ne soient toujours pas résolus et menacent, de ce fait, la viabilité à long terme du secteur. Pourquoi cette réforme n'arrive-t-elle qu'en fin de législature et laisse-t-elle au prochain gouvernement la responsabilité de trancher une série de points épineux, telle une réelle amélioration des conditions de travail des aides ménagères ou une viabilité financière pour les entreprises (notamment avec les nouvelles obligations qui leur sont imposées) ? Certes, la politique est l'art du possible mais cette réforme présente, selon le député, d'importantes lacunes.

Mme Delphine Chabbert rappelle le profil des travailleuses en titres-services. Si l'objectif de la loi de 2001 était de garantir une protection sociale à ces travailleuses en les sortant du travail au noir, de leur donner un statut et des droits pour ensuite leur permettre de faire autre chose (une formation, un métier moins pénible et mieux rémunéré), force est de constater l'échec partiel de cette politique de l'emploi : pas de mobilité professionnelle, maintien dans la précarité et métier qui abîme physiquement. Le groupe PS a âprement négocié cette réforme, avec l'objectif impératif d'améliorer les conditions de travail de ces 27.000 aides ménagères. Depuis 2019, il multiplie les rencontres avec ces travailleuses, avec les syndicats, avec les entreprises notamment d'économie sociale et relaie leurs demandes par le biais des questions parlementaires. En 2022, le groupe PS a également organisé un colloque à ce sujet.

Après avoir rappelé que cette réforme a été menée en priorité partagée, la députée passe en revue les différentes attentes du groupe PS et le degré avec lequel le projet de réforme les a rencontrées : la plupart des demandes ont été au moins partiellement obtenues. Toutefois, l'oratrice reconnaît que des flous persistent et que des clarifications doivent être apportées par le biais des arrêtés d'exécution.

La députée salue ensuite la vaste campagne d'inspection initiée au niveau fédéral par le ministre Dermagne et s'enquiert de l'avis de ministre Clerfayt sur différentes propositions qui n'ont pas été retenues dans la réforme : progressivité du prix du titre-service, subventions variables selon la taille de l'entreprise et la qualité de l'encadrement, formation dédiée à la fonction de tutrice. Par ailleurs, le ministre estime-t-il que deux équivalents temps plein supplémentaires pour l'Inspection régionale bruxelloise sont suffisants pour superviser la mise en application correcte de la réforme ?

Le groupe PS soutient le présent projet, tout en ayant en tête la suite du travail à accomplir.

Mme Soetkin Hoessen appelle les différents niveaux de pouvoir à collaborer de manière intensive afin de sortir les aides ménagères de la précarité et se félicite du groupe de travail interministériel annoncé par le ministre Clerfayt. La

aangekondigd. Het parlamentslid hoopt dat de minister met hand en tand zal vechten voor de best mogelijke verbetering van de arbeidsomstandigheden van deze werknemers.

De Groenfractie zal de amendementen van de PTB-fractie niet steunen omdat ze betrekking hebben op federale bevoegdheden of omdat ze maatregelen voorstellen die al van kracht zijn. Wat bepaalde bevoegdheden van de vakbonden betreft, kan de minister verduidelijken aan welke daarvan de toekomstige uitvoeringsbesluiten tegemoet zullen komen?

De Groenfractie zal deze hervorming steunen.

De heer Francis Dagrín betreurt de regionalisering van de dienstencheques, want die heeft de strijd van de werknemers verzwakt en ervoor gezorgd dat hun situatie nu verschilt per gewest.

Over de kwestie van de koopkracht wijst het parlamentslid erop dat het gewest, ook al is de federale overheid hiervoor in essentie bevoegd, instrumenten in handen heeft om de vergoeding van de huishoudhulpen te verbeteren. De hervorming voorziet met name in een verhoging van de gemiddelde wekelijkse werktijd voor deeltijds werkende huishoudhulpen (minimaal 20 uur per week). Gaat het hier om een gemiddelde per werknemer of per onderneming? Waarom wordt er een gemiddelde minimumduur voorgesteld die lager ligt dan het aantal uur dat nu in werkelijkheid gepresteerd wordt (zo'n 22 uur per week)? Zal de terugbetaling van de openbaarvervoerkosten verbeterd worden via de uitvoeringsbesluiten, zoals dat in Wallonië gebeurd is?

Wat de arbeidsomstandigheden betreft, geeft de spreker toe dat de voorliggende hervorming verbeteringen inhoudt, maar hij betwijfelt of de maatregelen toereikend zijn. Zullen ze aangevuld worden via uitvoeringsbesluiten? In het licht van die onzekerheid heeft de PTB-fractie negen amendementen ingediend, die grotendeels geïnspireerd zijn door de brief van het gemeenschappelijk vakbondsfront aan alle commissieleden. De PTB-fractie pleit met name voor subsidies die afhankelijk zijn van een kwaliteitsvolle begeleiding; voor een gewaarborgd preventie- en welzijnsbeleid en voor tewerkstellingsmaatregelen die focussen op bepaalde doelgroepen (zoals oudere werknemers); voor boetes waar geen maximum op staat; voor een jaarlijks medisch onderzoek; voor de opname in de overeenkomst tussen gebruiker en onderneming van een lijst van producten en materialen die toegelaten dan wel verboden zijn; en voor meer individuele en groepsgesprekken. Bovendien is het, doordat het om een zwaar beroep gaat, heel moeilijk om tot een volledige loopbaan te komen. Het parlamentslid steunt de vraag van de vakbonden om de oudere werknemers ofwel bijkomend betaald verlof, ofwel een werktijdvermindering zonder loonverlies toe te kennen. Met het budget van 3 miljoen euro zou deze maatregel gefinancierd kunnen worden. Waarom kan het gewest geen gebruikmaken van het extra geld waar het over beschikt dankzij de prijsverhoging van de dienstencheques met 1 euro sinds januari 2023?

députée espère que le ministre se battra bec et ongles pour permettre la meilleure amélioration possible des conditions de travail de ces travailleuses.

Le groupe Groen ne soutiendra pas les amendements déposés par le groupe PTB parce qu'ils portent sur des compétences fédérales ou proposent des mesures déjà en place. Concernant certaines préoccupations des organisations syndicales, le ministre peut-il préciser lesquelles seront rencontrées dans les futurs arrêtés d'exécution ?

Le groupe Groen soutiendra cette réforme.

M. Francis Dagrín regrette la régionalisation des titres-services, qui a affaibli le combat des travailleuses et qui fait dorénavant varier leur situation en fonction des Régions.

Sur la question de leur pouvoir d'achat, le député relève que, même s'il s'agit d'une matière fédérale, la Région dispose de leviers pour améliorer la rémunération des aides ménagères. La réforme prévoit notamment une augmentation de la durée de travail hebdomadaire pour les travailleuses à temps partiel (minimum 20h/semaine). S'agit-il d'une moyenne par travailleuse ou par entreprise ? Pourquoi proposer une durée de travail moyenne inférieure à celle actuellement prestée (environ 22h/semaine) ? Le remboursement des frais de transports en commun sera-t-il amélioré dans le cadre des arrêtés d'exécution, comme il l'a été en Wallonie ?

Pour ce qui est de leurs conditions de travail, l'orateur concède que le projet de réforme apporte des améliorations mais doute que les mesures soient suffisantes. Seront-elles complétées par les arrêtés d'exécution ? Face à cette incertitude, le groupe PTB a déposé neuf amendements, largement inspirés de la lettre du front commun syndical envoyée à tous les commissaires. Le groupe PTB plaide notamment pour un conditionnement des subsides à un encadrement qualitatif, une politique de prévention et de bien-être garantie et des mesures d'emploi pour certains groupes cibles (comme les travailleurs âgés) ; pour des amendes qui ne soient pas plafonnées ; pour une visite médicale annuelle ; pour que la convention entre l'utilisateur et l'entreprise intègre une liste des produits et matériels autorisés ou interdits ; pour davantage d'entretiens individuels et collectifs. Par ailleurs, en raison de la pénibilité du travail, il est très difficile de réaliser une carrière complète. Le député appuie la demande des syndicats d'octroyer des congés payés supplémentaires ou une réduction du temps de travail, sans perte de revenu, aux travailleuses âgées. Le budget de 3 millions d'euros pourrait permettre de financer cette mesure. Pourquoi ne pas utiliser également les économies réalisées par la Région grâce à l'augmentation de 1 euro du titre-service en janvier 2023 ?

De spreker betreurt tot slot dat de minister via uitvoeringsbesluiten werkt, waardoor het parlement deels buitenspel gezet wordt, want daar heeft dan geen debat en vervolgens een stemming plaats.

Mevrouw Farida Tahar is blij met de vele stappen voorwaarts die de tekst bevat en spreekt meteen de steun van de Ecolofractie voor de hervorming uit, ook al blijft er ruimte voor verbetering. Voor de huishoudhulpen en de vakbonden, die hierin enorm veel terreinwerk hebben verricht, kunnen we van een kleine overwinning spreken.

Wat de begeleiding van de huishoudhulpen betreft, betuigt het parlementslid haar steun aan de vraag van de vakbonden om het aantal individuele en groeps gesprekken te verhogen en om ervoor te zorgen dat die groeps gesprekken face to face plaatshebben, zodat het gevoel van isolement van de werknemers tegengegaan wordt. Zullen de uitvoeringsbesluiten daar aandacht aan besteden? Wat de huisbezoeken bij de gebruiker betreft, hoe zullen die in de praktijk worden omgezet en gecontroleerd? Welke oplossing is er voor de situatie waarin klanten een nieuwe huishoudhulp krijgen, wat vaak gebeurt door het grote verloop in de sector, waardoor die laatste in een nieuwe werkomgeving terecht komt, die echter niet wordt geïnspecteerd aangezien het om een bestaande klant gaat? Wat de verplichte overeenkomst tussen onderneming en gebruiker betreft, pleit de spreker ervoor dat daarin nadere specificaties worden opgenomen over het materiaal en de producten waar de huishoudhulp mee zal werken.

Het parlementslid dringt er ook op aan dat nagedacht wordt over de redenen waarom de meeste huishoudhulpen de aangeboden opleidingen niet volgen. Hoe zal de regeling die in de hervorming is opgenomen geëvalueerd worden? Zal het budget dat wordt uitgetrokken voor de invoering van het mentorschap toereikend zijn? Zal er voorzien worden in opleidingen voor mentoren? Hoeveel voltijdsequivalenten krijgt de Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie erbij?

Het parlementslid komt vervolgens terug op de eisen van het vakbondsfront, die de PTB-fractie heeft overgenomen in haar amendementen. Zullen die eisen, voor zover ze tot de bevoegdheid van het gewest behoren, in de uitvoeringsbesluiten worden opgenomen? Als dat het geval is, zal Ecolo de amendementen van de PTB verwerpen.

Voor mevrouw Khadija Zamouri vormt dit ontwerp van ordonnantie een grote stap voorwaarts naar een betere bescherming van de huishoudhulpen, ook al dient hun sociaal statuut nog verder te worden verbeterd in overleg met de werkgevers. Het ontwerp zet duidelijk de rechten en verplichtingen van elke partij uiteen en voorziet met name in de mogelijkheid gebruikers uit te sluiten in geval van wangedrag, alsook in de uitbouw van opleidingen en in begeleiding. Het parlementslid is blij met de aangekondigde interministeriële werkgroep, want heel wat beleidshefbomen in deze kwestie liggen bij de federale overheid. Ze looft de moed van de minister om de bevoegdheden van het gewest ter zake maximaal te hebben opgerekt.

L'orateur termine son intervention en regrettant que le ministre ait recours à la méthode des arrêtés d'exécution, qui contourne le vote et le débat au Parlement.

Mme Farida Tahar salue les nombreuses avancées que contient le texte et exprime d'emblée le soutien du groupe Ecolo à cette réforme, même si certains points sont perfectibles. Pour les aides ménagères et les syndicats, qui se sont énormément mobilisés sur le terrain, c'est également une petite victoire.

En ce qui concerne l'encadrement des aides ménagères, la députée marque son soutien à la demande des organisations syndicales d'augmenter le nombre d'entretiens individuels et collectifs et surtout, de veiller à ce que les entretiens collectifs soient organisés en présentiel, afin d'atténuer le sentiment d'isolement des travailleuses. Les arrêtés d'exécution prendront-ils ce point en considération ? Sur le plan des visites au domicile de l'utilisateur, comment cette mesure sera-t-elle mise en place et contrôlée dans la pratique ? Comment prendre en compte le fait que certaines aides ménagères, en raison du taux de rotation élevé dans le secteur, vont débiter dans un nouvel environnement qui ne sera pas inspecté car pas catégorisé comme « nouveau client » ? En ce qui concerne la convention obligatoire entre l'entreprise et l'utilisateur, l'oratrice plaide pour qu'elle intègre certaines spécificités concernant le matériel et les produits fournis.

La députée insiste également pour qu'une réflexion soit menée sur les raisons pour lesquelles la plupart des aides ménagères ne suivent pas les formations proposées. Comment le dispositif prévu dans la réforme sera-t-il évalué ? L'enveloppe budgétaire prévue pour la mise en place du tutorat sera-t-elle suffisante ? Des formations au tutorat seront-elles assurées ? Combien d'équivalents temps plein supplémentaires sont-ils prévus au niveau de l'Inspection régionale de l'Emploi ?

La députée s'enquiert ensuite des demandes du front syndical, que le groupe PTB a reprises dans ses amendements. Les demandes qui relèvent des compétences régionales seront-elles bien intégrées dans les arrêtés d'exécution ? Dans l'affirmative, le groupe Ecolo rejettera les amendements du PTB.

Pour Mme Khadija Zamouri, ce projet d'ordonnance représente un important pas en avant vers une meilleure protection des aides ménagères, même si leur statut social doit encore être amélioré en concertation avec les employeurs. Le projet énonce clairement les droits et les obligations de chacune des parties et prévoit notamment des mesures d'exclusion des utilisateurs en cas de mauvais comportements, le développement des formations et de l'encadrement. La députée salue l'annonce d'un groupe de travail interministériel car de nombreux leviers en la matière se situent au niveau fédéral et félicite le ministre d'avoir eu le courage de pousser le plus loin possible les compétences dévolues à la Région.

Wat de prijs van de dienstencheques betreft spreekt de Open Vld-fractie zich uit voor een indexering vanaf 2025 en pleit ze ervoor om op langere termijn de prijs te laten overeenkomen met het nettoloon van de huishoudhulp. Het parlementslid roept de minister op dit punt in de werkgroep aan te kaarten, net als de kwestie van de terugverdieneffecten ten gunste van de federale overheid. Tot slot dient ook in deze sector het verschil tussen werken en niet werken vergroot te worden.

De Open Vld-fractie zal het hervormingsontwerp steunen.

De heer Emmanuel De Bock is blij met het voorliggende ontwerp van ordonnantie en met de in eerste lezing goedgekeurde ontwerpbesluiten, want er wordt aan de verwachtingen van de sector, zowel van werkgevers- als van vakbondszijde, tegemoetgekomen.

De voorgestelde tekst biedt een veel ruimere bescherming dan wat in Wallonië of in Vlaanderen bestaat. Het parlementslid is dan ook verwonderd dat de MR-fractie zich bij de stemming zal onthouden. Volgens de spreker zal de tekst een inspirerend voorbeeld vormen voor Wallonië en zal hij zorgen voor nieuwe stappen voorwaarts voor de sector.

In de amendementen van de PTB ziet het parlementslid niets wat ten goede komt aan de koopkracht van de huishoudhulpen, behalve dan de terugbetaling van het abonnement voor openbaar vervoer naar het voorbeeld van Wallonië. Hij wijst erop dat er in Wallonië weliswaar 1 euro is bijgekomen, maar dat de extra kosten daar geschrapt zijn. Daarnaast zou de spreker willen weten waar de PTB-fractie het geld zal halen voor de geëiste verhoging van de vergoeding voor de huishoudhulpen. Bij de klant? Met welk gewestelijk beleidsinstrument? In dit verband wijst het parlementslid erop dat het dienstenchequebeleid een mooi voorbeeld is van volledige solidariteit: sommige Brusselaars kunnen zich geen huishoudhulp veroorloven en hebben er dus niets aan, maar dit beleid schept ook werkgelegenheid. We moeten erover waken de sector niet kapot te maken.

Voor het parlementslid zou de beste steun aan de koopkracht van de huishoudhulpen erin bestaan de sociale bijdragen op de lage lonen alsook de belastingvrije som te verlagen, wat tot de bevoegdheid van de federale overheid behoort. In deze sector loont werken financieel maar heel weinig in vergelijking met niet werken en bestaat er een bijzonder ongezonde sociale concurrentie met andere stelsels die federale subsidies krijgen (zoals de flexi-jobs). Het parlementslid roept de federale overheid opnieuw op om te zorgen voor een verschil van minimaal 1.000 euro tussen werken en niet werken, wat neerkomt op een verhoging met 5 euro per uur. Die herwaardering zal meer recht doen aan ieders individuele loopbaan, dankzij de opgebouwde rechten.

*
* *

Minister Bernard Clerfayt wijst op het belang van de sector voor het werkgelegenheidsbeleid van het Brussels Gewest, want ook al worden deze jobs niet rijkelijk betaald, er zijn weinig kwalificaties voor nodig, zodat ze vele vrouwen van buitenlandse origine een mooie kans bieden om een eerste

En ce qui concerne le prix du titre-service, le groupe Open-Vld se dit favorable à une indexation à partir de 2025 et recommande, à plus long terme, de s'orienter vers un prix du titre-service correspondant au prix net du travail. La députée exhorte le ministre à aborder ce point dans ce groupe de travail, ainsi que la question des effets retour qui profitent au niveau fédéral. Enfin, il importe, dans ce secteur également, d'augmenter le différentiel entre travail et non-travail.

Le groupe Open-Vld soutiendra le projet de réforme.

M. Emmanuel De Bock se réjouit du présent projet d'ordonnance et des projets d'arrêtés adoptés en première lecture car ils prennent en compte les attentes du secteur, tant du côté patronal que syndical.

Le texte proposé offre une protection bien plus large que celle existante en Région wallonne ou en Région flamande. Le député s'étonne dès lors que le groupe MR s'abstienne lors du vote. Selon l'orateur, le texte va servir d'aiguillon à la Région wallonne et va permettre de nouvelles avancées dans ce secteur.

En ce qui concerne les amendements du PTB, le député n'y lit rien qui soit favorable au pouvoir d'achat des aides ménagères, hormis la prise en charge de l'abonnement en transports en commun en référence à la situation en Wallonie. Le député rappelle qu'en Wallonie, s'il y a un euro de plus, il y a la suppression des frais complémentaires. Par ailleurs, l'orateur aimerait savoir comment le groupe PTB compte répercuter la revalorisation réclamée. Où va-t-il aller chercher l'argent ? Chez le client ? Via quelles politiques régionales ? À cet égard, le député rappelle que la politique des titres-services est un bel exemple de solidarité complète : certains Bruxellois ne peuvent pas se permettre une aide ménagère et n'en bénéficient donc pas mais cette politique est aussi créatrice d'emplois. Il faut veiller à ne pas casser le secteur.

Pour le député, le meilleur soutien qui pourrait exister en matière de pouvoir d'achat serait la diminution des cotisations sociales sur les bas salaires et la quotité exonérée d'impôt, des compétences qui relèvent du niveau fédéral. Dans ce secteur, il n'y a quasi pas de récompense entre travail et non-travail et il y a une concurrence sociale particulièrement malsaine avec d'autres dispositifs subsidiés par le niveau fédéral (tels les flexi-jobs). Le député exhorte le niveau fédéral à faire en sorte qu'il y ait un différentiel d'au moins 1.000 euros par mois entre travail et non-travail, soit une valorisation de cinq euros de l'heure. Cette valorisation permettra alors vraiment d'offrir un horizon social respectueux des parcours de chacun.

*
* *

Le ministre Bernard Clerfayt rappelle que ce secteur est important pour la politique de l'emploi en Région bruxelloise car, même s'il est mal rémunéré, c'est un métier qui nécessite peu de qualifications et constitue donc une entrée facile sur le marché de l'emploi pour de nombreuses femmes

job te vinden. Dankzij het aanzienlijke budget dat ervoor wordt vrijgemaakt – een kleine 300 miljoen euro – worden zo bijna 28.000 personen in het Brussels Gewest tewerkgesteld. Iedere werknemster die dankzij dit systeem aan de slag is, kost aldus jaarlijks 12.000 tot 13.000 euro aan het gewest. Als we dat vergelijken met andere tewerkstellingsmaatregelen, zien we dat het gewest tussen 16.000 en 32.000 euro per job uitgeeft in de sociale economie en tussen 6.000 en 7.000 via Activapremies.

Wat de Graydonstudie betreft waar Federgon naar verwees, legt de minister uit dat hij momenteel niet ongerust is. Weliswaar kent de sector zwakke punten en momenten, vooral wat het jaar 2021 betreft, maar de minister beschikt ook over andere indicatoren, die geen grote rentabiliteitsproblemen laten zien. Zo toont een studie die deze herfst zal verschijnen aan dat de Brusselse dienstenchequebedrijven die in Brussel actief zijn, betere financiële resultaten kunnen voorleggen dan de in Brussel actieve dienstenchequebedrijven uit Vlaanderen of Wallonië: 81,4% ervan was in 2021 winstgevend, met een gemiddelde bedrijfswinst van 56 cent per dienstencheque (tegenover 34 cent voor de Vlaamse en 44 cent voor de Waalse bedrijven die in Brussel actief zijn). Die hogere rentabiliteit heeft te maken met de lagere vervoerskosten.

Tegelijk is het waar dat de nieuwe verplichtingen die aan de ondernemingen worden opgelegd, een prijs zullen hebben. Maar de best georganiseerde en meest krachtadige onder hen zullen daar niet zoveel moeite mee hebben; sommige hebben die trouwens al geïmplementeerd. De nieuwe bepalingen zullen dus geen afbreuk doen aan de normale rentabiliteit van de sector.

Wat de inhoud van de hervorming betreft, wijst de minister er nogmaals op dat niet alle voorstellen, hoe legitiem ze ook mogen zijn, vanuit wettelijk oogpunt in het Brussels Gewest kunnen worden doorgevoerd. Hij verwijst naar het advies van de Raad van State, dat de commentaar bij de bijzondere wet op de staathervorming van 2014 overneemt. Daarom heeft de Brusselse regering blijk gegeven van een maximale creativiteit in verband met de erkenningsvoorwaarden, om bepaalde zaken onrechtstreeks te kunnen veranderen zonder op het domein van het arbeidsrecht te komen. Op dezelfde manier bepaalt de regering de algemene voorwaarden van de opleidingen, maar niet hun inhoud, want die hangt samen met de arbeidsovereenkomst.

Aan de hand van een voorbeeld vergelijkt de minister het beschermingsniveau van een huishoudhulp in de drie gewesten. Verschillende maatregelen die niet of veel minder bestaan in Vlaanderen en Wallonië, zullen dankzij deze hervorming verplicht worden in Brussel. Vervolgens vergelijkt de minister de prijs die de gebruiker in de verschillende gewesten betaalt (zie tabel in bijlage) op het vlak van de fiscale aftrekbaarheid, de bijkomende kosten en de sancties. Wat die laatste betreft legt de minister uit dat de boetes met 8 moeten worden vermenigvuldigd. Een boete van 25 euro bedraagt dus eigenlijk 200 euro en boetes van 100 euro bedragen eigenlijk 800 euro.

Het maximumbedrag dat in het ontwerp vermeld is, geldt per overtreding en per werknemer en dat bedrag dus flink kan

d'origine étrangère. Il s'agit également d'un budget considérable - près de 300 millions d'euros - qui sert à financer la mise à l'emploi de près de 28.000 personnes en Région bruxelloise. Chaque personne ainsi mise à l'emploi coûte annuellement 12.000 à 13.000 euros à la Région. À titre de comparaison avec les autres dispositifs d'aide à l'emploi, la Région dépense entre 16.000 et 32.000 euros par emploi en économie sociale et environ 6.000 et 7.000 euros par emploi au travers de l'aide Activa.

En ce qui concerne l'étude Graydon mise en avant par Federgon, le ministre explique qu'il n'est pas inquiet pour l'instant. En effet, il existe indéniablement des fragilités dans le secteur, surtout pour l'année 2021, mais le ministre dispose d'autres indicateurs qui ne font pas état d'un grave problème de rentabilité. Ainsi, une étude qui sera publiée à l'automne indique que les entreprises bruxelloises de titres-services (actives à Bruxelles) sont celles qui enregistrent les meilleurs résultats financiers : 81,4 % d'entre elles ont été rentables en 2021, avec un bénéfice d'exploitation moyen de 56 centimes par titre-service (contre 34 centimes pour les entreprises flamandes actives à Bruxelles et à 44 centimes pour les entreprises wallonnes actives à Bruxelles). Elles sont plus rentables que les autres parce que les frais de transport y sont moindres.

En revanche, il est vrai que les obligations nouvelles qui seront imposées aux entreprises auront un coût mais les entreprises les mieux organisées et les plus volontaristes les mettront en œuvre plus facilement, certaines les ont d'ailleurs déjà intégrées. Ces nouvelles dispositions ne mettront donc pas à mal la rentabilité normale du secteur.

Pour ce qui est du contenu de la réforme, le ministre tient à rappeler que toutes les demandes, aussi légitimes soient-elles, ne trouvent pas une réponse légale en Région bruxelloise et renvoie à l'avis du Conseil d'État, qui reproduit les commentaires de la loi de réforme spéciale de 2014. Dès lors, le gouvernement bruxellois s'est montré aussi créatif que possible sur les conditions d'agrément afin d'avoir une influence indirecte, sans toucher au droit du travail. De même, pour ce qui est des formations, le gouvernement définit les conditions générales mais pas leur contenu car il est lié au contrat de travail.

À l'aide d'un exemple, le ministre compare le niveau de protection d'une aide-ménagère dans les trois Régions. Plusieurs mesures, qui n'existent pas ou dans une moindre mesure en Flandre ou en Wallonie, seront désormais obligatoires à Bruxelles grâce à cette réforme. Le ministre poursuit en comparant cette fois le prix pour l'utilisateur entre les trois Régions (voir tableaux en annexe), sur le plan de la déductibilité fiscale, des frais complémentaires et des sanctions. En ce qui concerne ces dernières, le ministre précise que les amendes prévues sont encore à multiplier par 8. Ainsi l'amende de 25 euros est, en réalité, de 200 euros et les amendes de 100 euros sont en réalité de 800 euros.

Ce montant maximum indiqué dans le projet s'entend par infraction et par travailleur et pourra donc être très élevé si

oplopen als eenzelfde overtreding is begaan met betrekking tot alle werknemers van een onderneming. Dit is de toepassing van het Strafwetboek en zijn artikel 103.

De uitvoeringsbesluiten zullen voorzien in zowel individuele als groeps gesprekken die face to face zullen plaatshebben. De minister legt uit dat die besluiten nog niet kunnen worden doorgestuurd, omdat de onderhandelingen met de sociale partners nog aan de gang zijn. Wat het voorafgaande huisbezoek bij de gebruiker betreft, dat heeft betrekking op elke nieuwe overeenkomst en vormt geen inbreuk op iemands rechten als burger, aangezien die burger een dienst aanvraagt die royaal gesubsidieerd wordt en waarvoor dat bezoek een voorwaarde voor die subsidie is.

Op de vraag van de heer Francis Dagrín antwoordt de minister dat het om een minimum van gemiddeld 20 werkuren per week per onderneming gaat, en legt hij uit dat van de 16 miljoen euro die het gewest bespaard heeft dankzij de verhoging van de prijs van de dienstencheques met 1 euro in januari 2023, er wel degelijk een deel – 5,2 miljoen euro – in de hervorming is geherinvesteerd ter financiering van verschillende maatregelen:

- 500.000 euro om de Gewestelijke Werkgelegenheidsinspectie technisch en qua personeel (3 bijkomende voltijdsequivalenten) te versterken;
- 1,7 miljoen euro voor de ondersteuning van de invoering van de maatregelen (zijnde ongeveer 10 cent per dienstencheque);
- 2,3 miljoen euro ter ondersteuning van het mentorschap;
- 700.000 euro ter versterking van het gewestelijke opleidingsfonds.

De minister staat niet afkerig tegenover het voorstel van de Open Vld-fractie om te evolueren naar een dienstenchequeprijs die overeenkomt met het nettoloon van de huishoudhulp (tussen 13 en 14 euro naargelang van de anciënniteit) of om het tarief af te stemmen op de koper. Sodexo kan echter in het huidige systeem geen toegang krijgen tot die gegevens. Bovendien herinnert de minister eraan dat het gewest niet de ondernemingen, maar de consumenten subsidieert. Het zou vreemd zijn dat een huishoudhulp anders vergoed wordt naargelang zij in een onderneming van 100 of van 1.000 werknemers werkt.

Tot slot legt de minister uit dat de interministeriële werkgroep zich ook zal buigen over het terugverdieneffect en over de verdeling van de lasten tussen de gewesten en de federale overheid.

*
* *

Wat de jaarlijkse tewerkstellingskosten per huishoudhulp betreft, stelt mevrouw Clémentine Barzin de vraag hoe dat zit bij werknemers in de non-profitsector. De minister legt uit dat voor dienstenchequebedrijven die gemandateerd zijn als sociale-inschakelingsondernemingen, volledig

une même infraction concerne tous les travailleurs d'une entreprise. Il s'agit là de l'application du Code pénal et de son article 103.

Les arrêtés d'exécution prévoiront tant des entretiens individuels que collectifs en présentiel. Le ministre précise que ces arrêtés ne peuvent pas encore être transmis car les négociations avec les partenaires sociaux sont toujours en cours. En ce qui concerne la visite préalable au domicile de l'utilisateur, elle s'appliquera à toute nouvelle convention et elle ne porte pas atteinte au droit du citoyen, puisque ce dernier est demandeur d'un service largement subsidié et que cette visite est la condition du subside.

En réponse à M. Francis Dagrín, le ministre précise qu'il s'agit d'une moyenne de 20 h de travail/semaine par entreprise et explique qu'une partie (5,2 millions) des 16 millions d'économies réalisées par la Région grâce à l'augmentation de 1 euro du titre-service en janvier 2023 a bien été réinjectée dans la réforme pour financer plusieurs mesures :

- 500.000 euros pour renforcer techniquement et en personnel (3 ETP supplémentaires) l'Inspection régionale de l'emploi ;
- 1,7 million pour l'encadrement des mesures mises en place (soit environ 10 centimes par titre);
- 2,3 millions pour le soutien au tutorat ;
- 700.000 euros pour renforcer le Fonds régional de formation.

Le ministre n'est pas défavorable à la proposition du groupe Open-Vld de s'orienter vers un prix du titre-service correspondant au salaire net de l'aide ménagère (soit entre 13 et 14 euros selon l'ancienneté) ou à la proposition de moduler le tarif en fonction de l'acheteur. Toutefois Sodexo ne peut pas avoir accès à ces informations dans le système actuel. Par ailleurs, le ministre rappelle que la Région ne subventionne pas les entreprises, mais bien les consommateurs. Il serait étrange que la rémunération d'une aide-ménagère diffère du fait qu'elle travaille dans une entreprise de 100 ou de 1.000 travailleurs.

Enfin, le ministre précise que le groupe de travail interministériel se penchera également sur l'effet retour et le partage de la charge entre les Régions et l'échelon fédéral.

*
* *

Concernant le coût annuel de mise à l'emploi par aide ménagère, Mme Clémentine Barzin s'enquiert des salariées du non-marchand. Le ministre explique que pour les entreprises de titres-services mandatées en insertion pour le volet économie sociale, les emplois d'insertion en économie

gesubsidieerde inschakelingsbanen in de sociale economie niet kunnen worden toegewezen aan huishoudhulpen. Het gewest financiert de bijkomende omkadering en begeleiding, aangezien deze bedrijven moeten voldoen aan bepaalde vereisten op het vlak van bijkomende competentieontwikkeling en opleiding (met een forfait tussen 46.000 en 218.000 euro).

Mevrouw Clémentine Barzin is verbaasd dat de sociale partners op sommige punten lijnrecht tegenover elkaar blijven staan, hoewel de hervorming samen met hen is uitgewerkt en een gedeelde prioriteit was. Het parlementslid betreurt dat er geen bijkomende inspanningen zijn gedaan om de uiteenlopende bekommernissen van die partners te verenigen. Wat de rentabiliteit van de ondernemingen betreft, heeft de minister de impact van de nieuwe kosten op hun leefbaarheid onderzocht?

De MR-fractie blijft bijzonder alert over de kwestie van het medisch toezicht en de instemming van de gebruiker met een voorafgaand huisbezoek door iemand anders dan de huishoudhulp zelf, om de eerder genoemde redenen. Wat de opleidingen betreft, hoe pakt de minister het probleem van het absentisme aan? Hoe krijgen de werknemers een springplank naar andere beroepen aangeboden? Het parlementslid betreurt dat de voorgestelde hervorming geen antwoord biedt op deze vragen. Wat de wekelijkse werktijd betreft: zal het bedrijf beboet worden als de huishoudhulp een aangeboden voltijdse job weigert?

Mevrouw Delphine Chabbert komt terug op de 81% rendabele dienstenchequebedrijven in Brussel, volgens de cijfers waar de minister over beschikt, en is blij dat er nu een tekst is die de ondernemingen voor hun verantwoordelijkheid stelt om de arbeidsomstandigheden van de huishoudhulpen te verbeteren. Wat de progressiviteit van de prijs van de dienstencheques en de variabele subsidiebedragen naargelang van het bedrijf betreft, had het parlementslid veel verder willen gaan dan wat in de tekst wordt voorgesteld. De PS-fractie zal actief deelnemen aan het denkwerk in de interministeriële werkgroep met het oog op de versterking van de solidariteitsmechanismen.

De heer Francis Dagrín betreurt dat een reeks fundamentele elementen via uitvoeringsbesluiten geregeld zal worden, met name het mentorschap, en daardoor geen voorwerp van een parlementair debat zal uitmaken. Op de kritiek van de heer Emmanuel De Bock repliceert het parlementslid dat de amendementen van de PTB niet slaan op een verhoging van de lonen, want dat is een federale bevoegdheid, maar wel op alle andere beleidsinstrumenten waarover het gewest beschikt om de koopkracht van de huishoudhulpen te verhogen. Een van die amendementen behelst een verduidelijking van de tekst inzake de uitbetaling van de huishoudhulp als zij bij de klant voor een gesloten deur staat.

Mevrouw Farida Tahar kondigt aan dat de Ecolofractie alle engagementen die de ordonnantie in theorie aangaat, aandachtig in de gaten zal houden: ze moeten via uitvoeringsbesluiten in de praktijk worden gebracht en Ecolo zal erop toezien dat die verplichtingen worden nagekomen.

sociale subsidiés en totalité ne peuvent être octroyés pour des fonctions d'aide ménagère. La Région finance l'encadrement et l'accompagnement complémentaires, puisque ces entreprises doivent répondre à des exigences de développement de compétences et de formation supplémentaires (forfait entre 46.000 et 218.000 euros).

Mme Clémentine Barzin s'étonne que, dans le cadre d'un projet de réforme réalisé en priorité partagée avec les partenaires sociaux, ces derniers aient encore des positions diamétralement opposées. La députée regrette qu'un travail supplémentaire n'ait pas été entrepris afin d'intégrer davantage les préoccupations des uns et des autres. En ce qui concerne la rentabilité des entreprises, le ministre a-t-il évalué l'impact des charges nouvelles sur leur viabilité ?

Le groupe MR restera particulièrement attentif à la question des visites médicales et à la question de l'assentiment de l'utilisateur à une visite préalable de son domicile par une personne autre que l'aide-ménagère, pour les raisons déjà exprimées précédemment. Sur le plan des formations, comment le ministre résout-il la question de l'absentisme ? Comment offrir à ces travailleuses un tremplin vers d'autres métiers ? La députée regrette que le projet de réforme ne réponde pas à ces questions. En ce qui concerne la durée de travail hebdomadaire, l'entreprise sera-t-elle sanctionnée si l'aide ménagère refuse le temps plein qui lui est proposé ?

Mme Delphine Chabbert revient sur les 81 % d'entreprises de titres-services rentables à Bruxelles, selon les chiffres à la disposition du ministre, et se réjouit d'avoir désormais un texte qui va responsabiliser ces entreprises à améliorer les conditions de travail des aides ménagères. En matière de progressivité du prix du titre-service et de subventions variables selon l'entreprise, la députée aurait aimé aller plus loin que ce qui est proposé dans le texte. Le groupe PS participera activement à la réflexion au sein du groupe de travail interministériel en vue de renforcer les mécanismes de solidarité.

M. Francis Dagrín déplore qu'une série de points fondamentaux seront traités par le biais d'arrêtés d'exécution, notamment la question du tutorat, et ne feront dès lors l'objet d'aucun débat parlementaire. En réponse à M. Emmanuel De Bock, le député explique que les amendements du PTB ne portent pas sur l'augmentation des salaires parce qu'il s'agit d'une matière fédérale mais que le groupe PTB a épinglé tous les autres leviers dont la Région dispose pour augmenter le pouvoir d'achat des aides ménagères. Un des amendements vise notamment à clarifier le texte sur la question du paiement de l'aide ménagère en cas d'absence du client.

Mme Farida Tahar annonce que le groupe Ecolo sera attentif à tous les engagements théoriques pris dans l'ordonnance et qui appellent à être garantis dans le cadre d'arrêtés d'exécution. Ecolo veillera à ce que ces obligations soient respectées.

De heer Emmanuel De Bock roept op om bij de berekening van de reële kostprijs van het systeem voor de gemeenschap rekening te houden met de fiscale aftrekken (tussen 20 en 25 miljoen euro). Het parlementslid pareert vervolgens de kritiek van de MR-fractie op het ontbreken van een consensus. Enerzijds is er maar zelden een consensus tussen werkgevers en vakbonden over sociale aangelegenheden, anderzijds is de kritiek van de MR niet erg eerlijk: de MR-fractie heeft zich op federaal niveau verzet tegen een hervorming die de lasten op de lage lonen wilde verminderen.

Bovendien blijkt uit de vergelijkende tabel die de minister toonde dat het Brusselse systeem de beste bescherming biedt en het goedkoopst is voor de gebruiker (met uitzondering van de fiscale aftrekbaarheid, die aan Vlaamse kant hoger ligt). Tot slot is de spreker het met de MR-fractie eens over de bijkomende subsidiëring van bepaalde structuren (met name de OCMW's).

II.IV Artikelsgewijze bespreking en stemmingen

Artikel 1

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Stemming

Artikel 1 wordt aangenomen bij eenparigheid van de 15 aanwezige leden.

Artikel 2

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Stemming

Artikel 2 wordt aangenomen met 10 stemmen bij 5 onthoudingen.

Artikel 3

Amendementen nrs. 1, 2, 3 en 9

De heer Francis Dagrín verwijst naar zijn schriftelijke verantwoording.

Stemmingen

De amendementen nrs. 1, 2, 3 en 9 worden verworpen met 13 stemmen tegen 2.

Artikel 3 wordt aangenomen met 10 stemmen bij 5 onthoudingen.

Artikelen 4 tot 6

Deze artikelen behoeven geen commentaar.

M. Emmanuel De Bock appelle à intégrer les déductions fiscales (entre 20 et 25 millions d'euros) dans le calcul du coût réel du système pour la collectivité. Le député réagit ensuite à l'absence de consensus pointée du doigt par le groupe MR. D'une part, il est rare qu'il y ait un consensus entre le patronat et les syndicats sur des matières sociales et, d'autre part, la critique du MR est assez injuste, étant donné que le groupe MR s'est opposé, au niveau fédéral, à une réforme visant à réduire les charges sur les bas salaires.

Par ailleurs, le tableau comparatif présenté par le ministre démontre que le système bruxellois est le plus protecteur et le moins cher pour l'utilisateur (excepté la déductibilité fiscale qui est plus élevée du côté flamand). Enfin, le député rejoint la position du groupe MR sur la question du subventionnement complémentaire de certaines structures (notamment les CPAS).

II.IV Discussion des articles et votes

Article 1^{er}

Cet article ne suscite aucun commentaire.

Vote

L'article 1^{er} est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

Article 2

Cet article ne suscite aucun commentaire.

Vote

L'article 2 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

Article 3

Amendements n°1, n°2, n°3, n°9

M. Francis Dagrín renvoie à ses justifications écrites.

Votes

Les amendements n°1, n°2, n°3 et n°9 sont rejetés par 13 voix contre 2.

L'article 3 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

Articles 4 à 6

Ces articles ne suscitent aucun commentaire.

Stemmingen

De artikelen 4 tot 6 worden aangenomen met 10 stemmen bij 5 onthoudingen.

Artikel 7

Amendement nr. 8

De heer Francis Dagrin verwijst naar zijn schriftelijke verantwoording.

Stemmingen

Amendementen nr. 8 wordt verworpen met 13 stemmen tegen 2.

Artikel 7 wordt aangenomen met 10 stemmen bij 5 onthoudingen.

Artikel 8

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Stemming

Artikel 8 wordt aangenomen met 10 stemmen bij 5 onthoudingen.

Artikel 9

Amendementen nrs. 4, 5 en 6

De heer Francis Dagrin verwijst naar zijn schriftelijke verantwoordingen.

Stemmingen

De amendementen nrs. 4, 5 en 6 worden verworpen met 13 stemmen tegen 2.

Artikel 9 wordt aangenomen met 10 stemmen bij 5 onthoudingen.

Artikel 10

Dit artikel behoeft geen commentaar.

Stemming

Artikel 10 wordt aangenomen met 10 stemmen bij 5 onthoudingen.

Artikel 11

Amendement nr. 7

De heer Francis Dagrin verwijst naar zijn schriftelijke verantwoording.

Votes

Les articles 4 à 6 sont adoptés par 10 voix et 5 abstentions.

Article 7

Amendement n°8

M. Francis Dagrin renvoie à sa justification écrite.

Votes

L'amendement n°8 est rejeté par 13 voix contre 2.

L'article 7 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

Article 8

Cet article ne suscite aucun commentaire.

Vote

L'article 8 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

Article 9

Amendements n°4, n°5, n°6

M. Francis Dagrin renvoie à ses justifications écrites.

Votes

Les amendements n°4, n°5 et n°6 sont rejetés par 13 voix contre 2.

L'article 9 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

Article 10

Cet article ne suscite aucun commentaire.

Vote

L'article 10 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

Article 11

Amendement n°7

M. Francis Dagrin renvoie à sa justification écrite.

Stemmingen

Amendement nr. 7 wordt verworpen met 13 stemmen tegen 2.

Artikel 11 wordt aangenomen met 10 stemmen bij 5 onthoudingen.

Artikelen 12 tot 21

Deze artikelen behoeven geen commentaar.

Stemmingen

De artikelen 12 tot 21 worden aangenomen met 10 stemmen bij 5 onthoudingen.

De heer Gilles Verstraeten laat weten dat hij zijn standpunt tijdens de stemming in de plenaire vergadering zou kunnen veranderen, afhankelijk van het definitieve standpunt van zijn fractie.

II.V Stemming over het geheel van het ontwerp van ordonnantie

Het geheel van het ontwerp van ordonnantie wordt aangenomen met 10 stemmen en bij 5 onthoudingen.

- *Vertrouwen wordt geschonken aan de rapporteur voor het opstellen van het verslag.*

De rapporteur De voorzitter

Emmanuel DE BOCK Michaël VOSSAERT

Votes

L'amendement n°7 est rejeté par 13 voix contre 2.

L'article 11 est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

Articles 12 à 21

Ces articles ne suscitent aucun commentaire.

Votes

Les articles 12 à 21 sont adoptés par 10 voix et 5 abstentions.

M. Gilles Verstraeten fait savoir que sa position pourrait évoluer d'ici le vote en séance plénière, sous réserve de l'attitude définitive de son groupe.

II.V Vote sur l'ensemble du projet d'ordonnance

L'ensemble du projet d'ordonnance est adopté par 10 voix et 5 abstentions.

- *Confiance est faite au rapporteur pour la rédaction du rapport.*

Le Rapporteur

Le Président

Emmanuel DE BOCK

Michaël VOSSAERT

II. VI. Amendementen

NR. 1 (de heren Francis DAGRIN en Luc VANCAUWENBERGE)

Artikel 3

In punt 3° van het ontworpen artikel 2, § 2, eerste lid, de woorden “door elk jaar minstens een individueel gesprek en twee fysieke groeps gesprekken te organiseren” te vervangen door “door elk jaar minstens twee individuele gesprekken en vijf groeps gesprekken (teamvergaderingen) te organiseren. De inhoud en de minimumduur van die gesprekken worden bepaald in onderhandeling met de vakbonden en worden gewaarborgd.”

VERANTWOORDING

Het voorgestelde aantal gesprekken – één individueel en twee in groep – volstaat niet, aangezien het om zware jobs gaat. Het optrekken daarvan is meer bepaald een vraag van het gemeenschappelijk vakbondsfront, op basis van goede ervaringen op dit vlak in bepaalde vzw's.

NR. 2 (de heren Francis DAGRIN en Luc VANCAUWENBERGE)

Artikel 3

In punt 3° van het ontworpen artikel 2, § 2, eerste lid, op het einde van punt h een nieuwe zin in te voegen, luidend als volgt: “Het profiel en de taken van het omkaderingspersoneel moeten worden vastgesteld. Het omkaderingspersoneel moet minimaal een opleiding krijgen waardoor de huishoudhulp de nodige sociale begeleiding kan worden aangeboden om zowel beter te kunnen werken als autonomer te worden. Een kwaliteitsvolle omkadering vormt een voorwaarde voor de subsidies; de subsidie is graduëel: een basissubsidie in verhouding tot het aantal dienstencheques en een bijkomende subsidie gekoppeld aan bepaalde voorwaarden zoals een afdoende omkadering, een gewaarborgd preventie- en welzijnsbeleid, en tewerkstellingsmaatregelen voor bepaalde doelgroepen (zoals oudere werknemers).”

VERANTWOORDING

Aangezien huishoudhulpen een zwaar beroep uitoefenen, is een kwaliteitsvolle omkadering nodig. De subsidies voor bedrijven daarvan geleidelijk afhankelijk maken is een manier om ervoor te zorgen dat die op dat punt hun verantwoordelijkheid opnemen. Deze eis wordt gesteund door het gemeenschappelijk vakbondsfront.

II. VI. Amendements

N° 1 (de MM. Francis DAGRIN et Luc VANCAUWENBERGE)

Article 3

Au 3°, dans l'article 2, § 2, alinéa 1er en projet, remplacer les mots « via l'organisation annuelle de minimum un entretien individuel et de deux entretiens collectifs à tenir en présentiel » par « via l'organisation annuelle de minimum 2 entretiens individuels et 5 entretiens collectifs (réunions d'équipe). Le contenu et la durée minimale de ces entretiens sont négociés avec les organisations syndicales et garantis. »

JUSTIFICATION

La proposition d'un entretien individuel et de 2 entretiens collectifs est insuffisante, compte tenu de la pénibilité du travail. C'est notamment une demande des syndicats en front commun, sur la base des bonnes expériences en la matière dans certaines ASBL.

N° 2 (de MM. Francis DAGRIN et Luc VANCAUWENBERGE)

Article 3

Au 3°, dans l'article 2, § 2, alinéa 1er en projet, à la fin du point h, ajouter une nouvelle phrase rédigée comme suit : « Le profil et les tâches du personnel d'encadrement doivent être définis. Le personnel d'encadrement doit recevoir au minimum une formation afin de permettre un accompagnement social pouvant faire progresser l'aide ménagère dans ses fonctions mais aussi dans son autonomie. Les subsides sont conditionnés à un encadrement qualitatif ; la subvention est graduée : une subvention de base proportionnelle au nombre de titres-services et une subvention complémentaire liée à certaines conditions telles qu'un encadrement suffisant, une politique de prévention et de bien-être garantie, des mesures d'emploi pour certains groupes cibles (comme les travailleurs âgés). »

JUSTIFICATION

Compte tenu de la pénibilité du métier d'aide ménagère, un encadrement qualitatif doit être fourni. Conditionner de manière graduée les subsides à cet encadrement est un moyen d'assurer que les entreprises s'acquittent de leur devoir. Cette revendication est portée par les syndicats en front commun.

NR. 3 (de heren Francis DAGRIN en Luc VANCAUWENBERGE)

Artikel 3

In het ontworpen artikel 2, § 2, eerste lid, een punt 5° in te voegen, luidend als volgt: “De volgende bepalingen worden ingevoegd na de letter s:

“t. De onderneming leeft de verplichting na om in een jaarlijks medisch onderzoek voor haar werknemers te voorzien in het kader van het gezondheidstoezicht.”

VERANTWOORDING

Dit medisch onderzoek is verplicht voor alle werknemers in België, overeenkomstig de codex over het welzijn op het werk. In Wallonië hebben de vakbonden dat medisch onderzoek voor huishoudhulpverleners in de dienstenchequesector in de wacht gesleept. Zo'n verplicht onderzoek is meer dan gerechtvaardigd, aangezien het om een zware job gaat. Het is logisch om hetzelfde in Brussel te doen.

NR. 4 (de heren Francis DAGRIN en Luc VANCAUWENBERGE)

Artikel 9

In het ontworpen artikel 6, § 1, derde lid, 1e streepje, de zin “de verplichte kenmerken van het materiaal of de producten ter beschikking gesteld door de gebruiker” te vervangen door “de verplichte kenmerken van het materiaal en de producten ter beschikking gesteld door de gebruiker; die kenmerken worden vastgelegd na raadpleging van deskundigen op het vlak van welzijn (preventieadviseur, bedrijfsarts ...)”.

VERANTWOORDING

Defect materiaal leidt regelmatig tot rugpijn, gewrichts- of spierpijn, pijn in nek of schouder, pijn in pols of elleboog enz. Schoonmaakproducten, afwasmiddelen, ontsmettingsmiddelen en andere huishoudproducten veroorzaken dan weer huidirritatie, allergieën of zelfs ademhalingsproblemen. Het is daarom belangrijk om minimale kwaliteitsvereisten vast te leggen waaraan het materiaal en de producten die door de gebruiker ter beschikking worden gesteld, moeten voldoen. De vervanging van “of” door “en” moet ieder misverstand voorkomen. Het is niet de bedoeling om goed, ergonomisch materiaal te gebruiken in combinatie met producten die de gezondheid schaden, of omgekeerd.

NR. 5 (de heren Francis DAGRIN en Luc VANCAUWENBERGE)

Artikel 9

In het ontworpen artikel 6, § 1, derde lid, het 4e streepje aan te vullen met de woorden: “; in het bijzonder worden de uren van een geannuleerde prestatie, als er

N° 3 (de MM. Francis DAGRIN et Luc VANCAUWENBERGE)

Article 3

Dans l'article 2, § 2, alinéa 1er en projet, ajouter un 5°, rédigé comme suit : « Les dispositions suivantes sont insérées après la lettre s :

« t. L'entreprise respecte l'obligation d'une visite médicale annuelle pour ses travailleurs, dans le cadre de la surveillance de la santé. »

JUSTIFICATION

Cette visite médicale est obligatoire, selon le code du bien-être, pour tous les travailleurs en Belgique. En Wallonie, les syndicats ont obtenu cette visite médicale annuelle pour les aides ménagères des titres-services. Elle se justifie d'autant plus compte tenu de la pénibilité du travail. Il n'est que logique que cela s'applique aussi à Bruxelles.

N° 4 (de MM. Francis DAGRIN et Luc VANCAUWENBERGE)

Article 9

À l'article 6 en projet, § 1er, alinéa 3, 1er tiret, remplacer la phrase « les caractéristiques obligatoires du matériel ou des produits mis à disposition par l'utilisateur » par « les caractéristiques obligatoires du matériel et des produits mis à disposition par l'utilisateur, lesquelles doivent être définies en consultant des experts en matière de bien-être (conseiller en prévention, médecin du travail...) ».

JUSTIFICATION

Les matériels défectueux provoquent régulièrement des maux de dos, des douleurs articulaires ou musculaires, des douleurs au cou ou à l'épaule, des douleurs au poignet ou au coude, etc. Les produits de nettoyage, les détergents, les désinfectants et autres produits ménagers provoquent, entre autres, des irritations de la peau, des allergies mais aussi des problèmes respiratoires. Il est donc important de définir les caractéristiques minimales obligatoires du matériel et des produits mis à disposition par l'utilisateur. Le remplacement du « ou » par « et » doit éviter toute mauvaise interprétation. Il n'est pas question d'utiliser du bon matériel ergonomique mais avec des produits nocifs pour la santé, ou inversement.

N° 5 (de MM. Francis DAGRIN et Luc VANCAUWENBERGE)

Article 9

À l'article 6 en projet, § 1er, alinéa 3, compléter le 4e tiret avec les mots suivants : « ; en particulier, en cas d'annulation d'une prestation, et s'il n'y a pas de

geen andere prestatie voor in de plaats komt, aan de huishoudhulp betaald.”

VERANTWOORDING

De formulering moet explicieter zijn, zodat andere interpretaties uitgesloten zijn.

NR. 6 (de heren Francis DAGRIN en Luc VANCAUWENBERGE)

Artikel 9

In het ontworpen artikel 6, § 1, vierde lid, de zinsnede “begeleidt de erkende onderneming de werknemer naar de plaats van uitvoering vóór de eerste uitvoering van de werkzaamheden of de buurtdienst” te vervangen door “brengt de erkende onderneming samen met de werknemer een bezoek aan die plaats, voorafgaandelijk aan de eerste uitvoering van de werkzaamheden of de buurtdienst. Dit voorafgaand bezoek is verplicht en hangt dus niet af van de instemming van de gebruiker.”

VERANTWOORDING

Dit voorafgaand bezoek is van essentieel belang om de haalbaarheid van de gevraagde taken na te gaan, een ernstige risicoanalyse uit te voeren en te waken over het welzijn van de werknemers.

NR. 7 (de heren Francis DAGRIN en Luc VANCAUWENBERGE)

Artikel 11

In punt 3° van het ontworpen artikel 10ter, § 9 te schrappen.

VERANTWOORDING

Aangezien bedrijven almaar groter worden en soms duizenden werknemers en klanten tellen, zouden die geplafonneerde boetes maar weinig indruk maken op grote bedrijven. Om het gewenste ontradende effect te hebben, mogen de boetes niet geplafonneerd worden zoals de oorspronkelijke tekst van de ordonnantie stelde.

NR. 8 (de heren Francis DAGRIN en Luc VANCAUWENBERGE)

Artikel 7

In het ontworpen artikel 4ter de zin “De Brusselse Hoofdstedelijke Regering kan een charter van goed gedrag voor de gebruikers van dienstencheques vaststellen evenals de verplichte bepalingen die hierin moeten worden vermeld” vervangen door de zin “De Brusselse Hoofdstedelijke Regering zal, in overleg met de vakbonden en vóór eind 2023, een handvest van goed gedrag opstellen voor gebruikers van dienstencheques,

remplacement de la prestation, les heures sont payées à l'aide ménagère. »

JUSTIFICATION

La formulation doit être plus explicite pour ne laisser place à aucune autre interprétation.

N° 6 (de MM. Francis DAGRIN et Luc VANCAUWENBERGE)

Article 9

À l'article 6 en projet, § 1er, alinéa 4, remplacer la phrase « l'entreprise agréée accompagne le travailleur sur le lieu d'exécution avant le premier accomplissement de tout travaux ou service de proximité (...) » par « l'entreprise agréée procède à la visite préalable avec le travailleur dudit lieu avant le premier accomplissement de tout travaux ou service de proximité. Cette visite préalable est obligatoire et n'est donc pas conditionnée au consentement de l'utilisateur. »

JUSTIFICATION

Cette visite préalable est primordiale afin de vérifier la faisabilité des tâches demandées, mener une analyse de risques sérieuse et veiller au bien-être des travailleuses.

N° 7 (de MM. Francis DAGRIN et Luc VANCAUWENBERGE)

Article 11

Au 3° de l'article 10ter en projet, supprimer le § 9.

JUSTIFICATION

Avec des entreprises qui deviennent de plus en plus grandes et qui comptent parfois des milliers de travailleurs et de clients, ces amendes plafonnées n'auront que peu d'effets sur les grandes entreprises. Pour que ces amendes aient l'effet dissuasif escompté, elles ne peuvent être plafonnées comme le prévoit le texte initial de l'ordonnance.

N° 8 (de MM. Francis DAGRIN et Luc VANCAUWENBERGE)

Article 7

À l'article 4ter en projet, remplacer la phrase « Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale peut établir une charte de bonne conduite à l'attention des utilisateurs en titres-services, ainsi que les dispositions obligatoires devant y figurer » par la phrase « Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale établira, en concertation avec les organisations syndicales et avant la fin de l'année 2023, une charte de bonne

alsook de verplichte bepalingen die erin moeten worden opgenomen.”

VERANTWOORDING

Dit handvest van goed gedrag mag niet facultatief of bijkomstig zijn, maar is essentieel om misbruik te voorkomen en om de verwachte kwaliteit van de relatie tussen de gebruiker en de huishoudhulp te verduidelijken. Het stellen van een duidelijke termijn is de beste manier om dit te bereiken.

NR. 9 (de heren Francis DAGRIN en Luc VANCAUWENBERGE)

Artikel 3

In het ontworpen artikel 2, § 2, eerste lid, wordt na de bepaling van letter t de volgende bepaling ingevoegd:

" u. De verplaatsingskosten (abonnement openbaar vervoer) moeten voor 100% door het erkende bedrijf worden vergoed".

VERANTWOORDING

De verplaatsingskosten moeten voor 100% worden vergoed, zoals dat overigens vanaf 1 januari 2024 in Wallonië het geval zal zijn.

conduite à l'attention des utilisateurs en titres-services ainsi que les dispositions obligatoires devant y figurer ».

JUSTIFICATION

Cette charte de bonne conduite ne peut pas être facultative ou accessoire, mais est indispensable pour éviter des abus et clarifier la qualité attendue de la relation entre utilisateur et aide ménagère. Déterminer une échéance claire est le meilleur moyen de l'atteindre.

N° 9 (de MM. Francis DAGRIN et Luc VANCAUWENBERGE)

Article 3

Dans l'article 2, § 2, alinéa 1er en projet, après la disposition de la lettre t, insérer la disposition suivante :

« u. Les frais de déplacement (abonnement transports en commun) doivent être pris en charge à 100 % par l'entreprise agréée ».

JUSTIFICATION

Les frais de déplacement doivent être remboursés à 100 %, comme ce sera d'ailleurs le cas en Wallonie au 1^{er} janvier 2024.

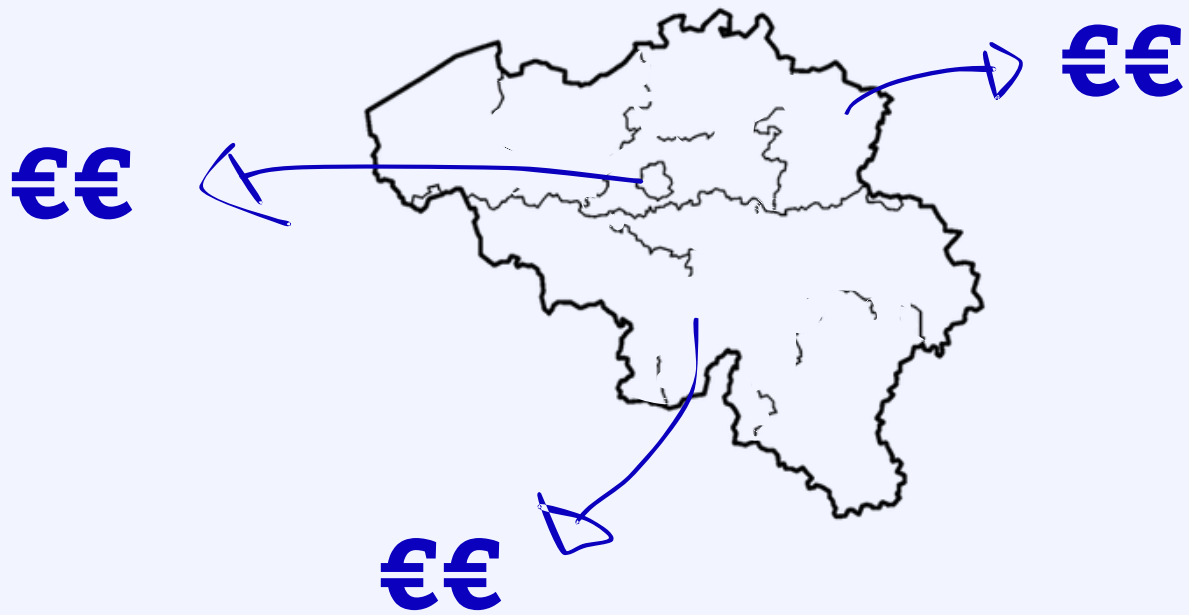
II. VII. Bijlagen



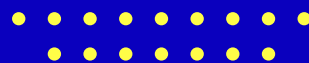
II. VII. Annexes




Identiek loon = één arbeidsovereenkomst

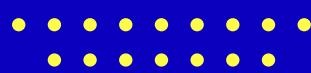


Het interprofessioneel akkoord bepaalt de evolutie van de lonen, het aantal arbeidsduur, de productiviteitsdoelstellingen, ...



| Werkplek | WATERMAAL-BOSVOORDE | TERHULPEN | SINT-GENESIUS-RODE |
|--|---|---|--------------------|
| Loon | Volgens paritair comité en collectieve arbeidsovereenkomst die van toepassing zijn | | |
| Begeleiding  | <ul style="list-style-type: none"> • 1 individueel gesprek • 2 groepsgesprekken • Contactpersoon te bereiken tijdens de werkuren in geval van een probleem • Informatie over goede werkpraktijken, welzijn op het werk, beroepsrisico's, ergonomie en opleiding • Communicatie van de kanalen voor meldingen of klachten in geval van discriminerend of pestgedrag • Ondersteunend budget voor de begeleiding op voorwaarde dat de kwalitatieve verplichtingen worden uitgevoerd en een activiteitenverslag wordt ingediend | / | / |
| Opleiding | <ul style="list-style-type: none"> • Verplicht opleidingstraject van 9 uur voor de nieuwe huishoudhulpen (waarvan minstens 3 uur ergonomie) • 16 uur/jaar verplichte opleiding. Verplichting in geval van afwezigheid om binnen de drie maanden nieuwe opleidingen voor te stellen • Informatie over de opleidingsinstrumenten toegankelijk voor huishoudhulpen | / <ul style="list-style-type: none"> • 9 uur verplichte opleiding | / |

| Werkplek | WATERMAAL-BOSVOORDE | TERHULPEN | SINT-GENESIUS-RODE |
|------------------|--|---|--------------------|
| Arbeidsduur | <p>Minstens 20 uur/week</p> <p>Uitbreiding van het mentorschap voor de huishoudhulpen van 50 jaar en ouder: opleiding op het terrein, individueel gesprek, bezoek aan de werkplek</p> | <p>Minstens 19 uur/week</p> | <p>/</p> |
| Arbeidskwaliteit | <p>Overeenkomst tussen gebruiker en onderneming die minstens het volgende bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal arbeidsuren • Verplichten kenmerken van het materiaal of van de producten die ter beschikking worden gesteld • Toegelaten en verboden taken • Voorafgaand bezoek aan de woning • Regels voorzien in geval van schade • Detail van de bijkomende kosten • Verbod op pest- of discriminerend gedrag • Informatie over de uitrusting voor individuele bescherming die ter beschikking wordt gesteld van de huishoudhulp <p>Verplicht voorafgaand bezoek voor elke nieuwe dienstenchequeprestatie</p> <p>Handvest voor goed gedrag van de gebruiker (uit te werken met de sociale partners)</p> | <p>Overeenkomst tussen gebruiker en onderneming:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toegelaten taken • Regels voorzien in geval van schade • Kenmerken van de producten die ter beschikking worden gesteld • Bezoek mogelijk tijdens de arbeidsuren | <p>/</p> |



VOOR DE GEBRUIKER

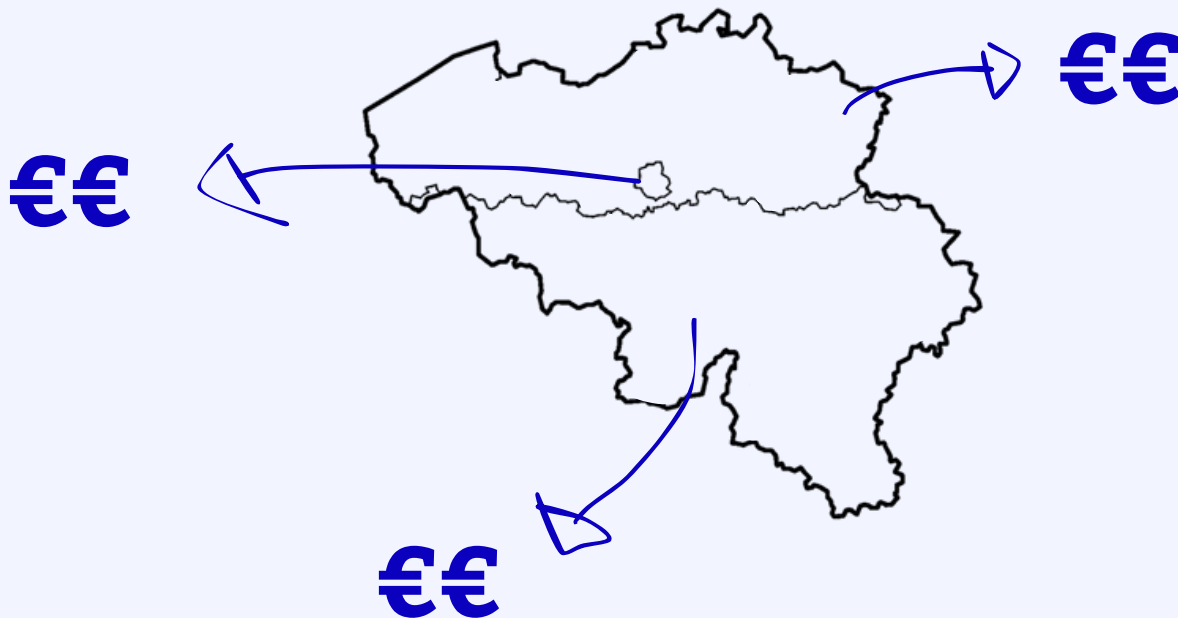
| | | | |
|------------------------|--|---|--|
| Aankoopprijs | 10€ (0-300) 12€ (301-500) | OP 1/1/24 10€ (0-175) 11€ (176-400) | 9€ (0-400) 10€ (401-500) |
| Fiscale aftrekbaarheid | 15 % | 10 % | 20 % |
| Bijkomende kosten | <ul style="list-style-type: none">• Kunnen niet met dienstencheques betaald worden• Terugbetaling van reële kosten• Maximaal 30 centiem/dienstencheque• Akkoord over hun bedrag en gebruik via intern overleg en vakbondsdelegatie• Ter ondersteuning van de gemaakte kosten voor mobiliteit, opleiding en welzijn op het werk van de huishoudhulpen• Jaarverslag te bezorgen over de facturatie van deze kosten en hun gebruik | <ul style="list-style-type: none">• Verboden kosten te eisen• Compenseren door de verhoging met 1€ voorbehouden aan de bedrijven | / |
| Sancties | Uitsluiting van maximaal 3 jaar van gebruikers die geweld hebben gebruikt of pestgedrag hebben vertoond. 5 jaar bij recidive | Uitsluiting van maximaal 1 jaar van gebruikers die geweld hebben gebruikt of pestgedrag hebben vertoond. | Uitsluiting gedurende 1 jaar van gebruikers die geweld hebben gebruikt of pestgedrag hebben vertoond. 5 jaar bij recidive |



EVA

travaille dans les 3 régions

Salaires identiques = Contrat de travail unique



L'accord interprofessionnel détermine l'évolution des salaires, le nombre de jours de congés, la durée du travail, les objectifs de productivité...

EVA 42 ANS, AIDE-MÉNAGÈRE DEPUIS 8 ANS



| Lieu de travail | WATERMAEL-BOITSFORT | LA HULPE | RHODE-SAINT-GENÈSE |
|-----------------|---|---|--------------------|
| Salaire | Selon Commission Paritaire et Convention Collective de Travail applicables | | |
| Encadrement | <ul style="list-style-type: none"> • 1 entretien individuel • 2 entretiens collectifs • Personne de contact joignable pendant les heures de prestation en cas de souci • Informations sur les bonnes pratiques de travail, au bien-être au travail, aux risques du métier, à l'ergonomie et à la formation • Transmission des canaux de signalements ou de plaintes en cas de comportements discriminatoires ou d'harcèlements • Budget de soutien à l'encadrement conditionné à la mise en oeuvre des obligations qualitatives et la remise d'un rapport d'activités | / | / |
| Formation | <ul style="list-style-type: none"> • Parcours de formation obligatoire de 9h pour les nouvelles aide-ménagères (dont 3 heures minimum d'ergonomie) • 16h/an de formation obligatoire. Obligation en cas d'absence de proposer de nouvelles formations dans les trois mois • Information sur les dispositifs de formation accessibles aux aide-ménagères | <ul style="list-style-type: none"> • 9h de formation obligatoire | / |

| Lieu de travail | WATERMAEL-BOITSFORT | LA HULPE | RHODE-SAINT-GENÈSE |
|--------------------|--|---|--------------------|
| Temps de travail | <p>Minimum 20h/semaine</p> <p>Extension du tutorat pour les aide-ménagères de 50 ans et + : formation sur le terrain, entretien individuel, visite du lieu de prestation</p> | <p>Minimum 19h/semaine</p> | / |
| Qualité de travail | <p>Convention entre utilisateur et entreprise reprenant à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'heures de prestation • Caractéristiques obligatoires du matériel ou des produits mis à disposition • Tâches autorisées et interdites • Visite préalable du domicile • Modalités prévues en cas de dommages • Encadrement des frais supplémentaires • Interdiction de comportement d'harcèlement et/ou discriminatoire • Information concernant les équipements de protection individuelle mis à disposition de l'aide-ménagère <p>Visite préalable obligatoire avant toute nouvelle prestation titre-service</p> <p>Charte de bonne conduite de l'utilisateur (à élaborer avec les partenaires sociaux)</p> | <p>Convention entre utilisateur et entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tâches autorisées • Modalités prévues en cas de dommages • Caractéristiques des produits mis à disposition • Visite possible pendant les heures de travail | / |





POUR L'UTILISATEUR

| Prix d'achat | 10 € (0-300) 12€(301-500) | <u>AU 1/1/24</u> 10€ (0-175) 11€(176-400) | 9€(0-400) 10€(401 -500) |
|-----------------------|---|---|--|
| Déductibilité fiscale | 15 % | 10 % | 30 % |
| Frais supplémentaires | <ul style="list-style-type: none">• Ne peuvent pas être payés au moyen de titres-services• Remboursement de frais réels• Maximum 30 centimes/titres-services• Accord sur leur montant et utilisation en concertation interne et délégation syndicale• En soutien aux frais encourus pour la mobilité, la formation, le bien-être au travail des aide-ménagères• Rapport annuel à transmettre sur la facturation de ces frais et leur usage | <ul style="list-style-type: none">• Interdiction de réclamer des frais• Compenser par l'augmentation de 1€ réservé aux entreprises | / |
| Sanctions | Exclusion de maximum 3 ans des utilisateurs qui ont commis un acte de violence ou de harcèlement. 5 ans en cas de récidive | Exclusion de maximum 1 an des utilisateurs qui ont commis un acte de violence ou de harcèlement. | Exclusion des utilisateurs qui ont commis un acte de violence ou de harcèlement pendant 1 an et 5 ans en cas de récidive |

