

Mémorandum 2019
FGTB Titres-services
**POUR DES
EMPLOIS
DE QUALITÉ
DANS UN
SYSTÈME
SOLIDE**

I. Des emplois de qualité pour les aide-ménagères

Pour les quelque 150.000 aide-ménagères occupées sous le régime des titres-services, l'existence même de ce système représente déjà une énorme avancée. En effet, avant sa mise en place, le travail ménager s'effectuait essentiellement "au noir". L'aide-ménagère était privée de droits sociaux. Elle ne pouvait pas recourir à une législation sociale ou du travail contraignante, revendiquer un salaire minimum et était totalement tributaire du client en ce qui concerne le contenu de ses tâches. Par conséquent, dépendante de celui-ci pour sa sécurité d'emploi.

Le système des titres-services a, via la "légalisation" et la création d'une relation tripartite (client-employeur-aide-ménagère), apporté à l'ensemble des travailleurs du secteur la garantie qu'ils peuvent bénéficier au moins d'une protection sociale minimale.

Cependant, nous constatons que ce secteur peine à dépasser ce minimum. En ce qui concerne les salaires et les conditions de travail, la présence d'une marge d'amélioration est incontestable. Ci-dessous figure l'inventaire des défis et des solutions attenantes qui sont pour nous prioritaires.

1. Un salaire horaire minimum de 14€

Un salaire brut minimum de 14€ par heure constitue à nos yeux l'une des conditions requises pour permettre à chacun de vivre dignement. Un salaire mensuel brut de 2.300€ doit permettre aux travailleurs de couvrir leurs charges et de profiter d'un petit 'extra'. Ce montant doit éviter aux travailleurs de vivre dans la précarité.

Le salaire horaire minimum d'une aide-ménagère titres-services ne s'élève aujourd'hui qu'à 11,04€ ! En outre, le travail à temps partiel – volontaire ou non – constitue la norme dans ce secteur de sorte que le salaire mensuel est encore fort éloigné des 2.300€ préconisés. Les aide-ménagères travaillent durement, mais elles arrivent à peine à franchir le seuil de pauvreté.

Dans les titres-services comme dans d'autres secteurs, le salaire minimum doit graduellement atteindre les 14€.

Plus d'info sur notre campagne Fight for 14 : www.14euros.be



Le financement public détermine largement la marge dont dispose le système pour majorer les salaires. Voir plus loin dans le document nos propositions portant sur le financement du système.

2. Action en faveur de la faisabilité et de la santé

A close-up photograph of a person's hand holding a red heart-shaped object with a white cross in the center. The hand has red nail polish on the thumb. The background is a light, textured surface. The image is partially overlaid by a red banner at the top and a semi-transparent red box at the bottom containing text.

Ces dernières années, les interlocuteurs sociaux ont consacré une grande attention et une étude approfondie aux aspects faisabilité et santé au travail. Les aide-ménagères sont souvent écartelées entre l'amour pour leur métier et la faisabilité, à savoir les problèmes de santé qui découlent de la nature même de leur profession.

- Le risque de mortalité est plus grand pour les aide-ménagères et les travailleurs du secteur du nettoyage (CP 121) que pour le restant de la population active belge. Les causes résident dans un risque accru de cancer des poumons, bronchite obstructive chronique, pneumonie, cardiopathie ischémique et maladie cérébrovasculaire. A l'origine de ces affections pourraient

“ Le risque de mortalité est plus grand pour les aide-ménagères que pour le restant de la population active belge ”

figurer les nombreux produits de nettoyage nocifs qu'utilisent les aide-ménagères ainsi que le tabagisme passif chez les clients.

**Source : 1, page 21*

- Indépendamment de la mortalité accrue, les aide-ménagères sont aussi souvent victimes de plaintes physiques tels que les troubles musculo-squelettiques ou les irritations cutanées, les maux de tête

et les problèmes aux voies respiratoires.

Source: Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services – (IDEA Consult 2018), à la demande du Fonds de soutenabilité des titres-services.

- Le métier d'aide-ménagère semble être souvent source de stress dont les causes sont diverses : déplacements longs et difficiles entre les clients, charge physique, contact relationnel difficile avec le client, difficulté à répondre aux attentes du client, solitude, etc.

**Source : 2, page 21*

Ces plaintes se répercutent aussi sur la faisabilité du travail. Seul 41% des aide-ménagères flamandes estiment pouvoir continuer à faire leur métier jusqu'à l'âge de la pension. Ce pourcentage est de 15% inférieur à la moyenne en Flandre.

**Source : 3, page 21*

2.1. De l'attention à l'action en faveur de la faisabilité et de la santé

Les constats précités nous obligent à agir avec fermeté. Nous avons donc dressé une série de propositions visant à améliorer le bien-être des aide-ménagères au cours des prochaines années. Soulignons que nos trois premières propositions s'inspirent des recommandations formulées dans l'étude "Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services" réalisée par IDEA Consult (2018) à la demande du Fonds de soutenabilité des titres-services :

- La désignation d'un conseiller en prévention sectoriel qui développe une politique de prévention pour l'ensemble du secteur. C'est avec le concours du secteur qu'il doit aboutir à des recommandations et des directives en matière de matériel ergonomique et de produits non nocifs pour la santé du travailleur.
- L'organisation d'un contrôle médical annuel pour chaque travailleur.
- La mise au point d'une réglementation portant sur des produits sûrs et non nocifs, le tabagisme (passif), etc. La rédaction de listes des produits sûrs, dangereux, autorisés et interdits. La sensibilisation des clients.
- Le travail titres-services est conçu comme un 'travail de proximité': un nombre maximum de kilomètres ou un temps de déplacement maximum entre le travailleur et le client, et les différents utilisateurs doit remettre en évidence cet élément et réduire le stress qu'entraînent les longs déplacements.
- Un système performant de transports en commun peut réduire le temps de déplacement dans le secteur et, par voie de conséquence, diminuer le stress pour les travailleurs. Le moment est donc venu pour toutes les autorités de s'y atteler au cours des années à venir.
- Les possibilités de fin de carrière sont à élargir et non pas à limiter.
- Le métier d'aide-ménagère est un métier pénible et difficile. Il doit donc être reconnu comme métier lourd.

2.2. Encadrement de qualité des aide-ménagères (et des clients)

Une entreprise titres-services qui assume pleinement son rôle d'encadrement agit en tant que tampon entre le client et l'aide-ménagère. Cette dernière peut compter sur le soutien de son entreprise et est ainsi moins assujettie à la bonne volonté de l'utilisateur. Une analyse révèle que cela profite à la qualité et à la faisabilité du métier.

**Source : 4, page 21*

“ L'aide-ménagère qui peut compter sur le soutien de son entreprise est moins assujettie à la bonne volonté de l'utilisateur ”

Cet encadrement doit englober un minimum de conditions et ne peut, en aucun cas, être abandonné entre les mains des aide-ménagères :

- Sensibiliser les clients et aide-ménagères aux aspects de sécurité et d'ergonomie, et prendre des dispositions pour ce faire sur le terrain.
- Contacter le client pour convenir de modalités pratiques, du planning et de la notification en cas de maladie de l'aide-ménagère.
- Visites au domicile des clients afin de contrôler si les tâches demandées sont faisables, si le matériel donne satisfaction, si les produits utilisés sont sans danger, etc.
- Agir en médiateur en cas de problèmes entre client et aide-ménagère.
- Rechercher de nouveaux clients.
- Trouver une remplaçante en cas de maladie de l'aide-ménagère.
- Etc.



Contrat type entreprise-client : tous gagnants de bons accords.

Le client et l'entreprise devraient être liés par un contrat commercial fixant un minimum de conditions portant sur :

- **produits autorisés et sûrs**
- **minimum de matériel ergonomique et conforme**
- **sécurité sur le chantier**
- **tâches autorisées**
- **clause de non-discrimination.**
- **visite et analyse du travail à réaliser**
- **etc.**

Les autorités doivent établir un contrat-type comportant les dispositions minimales obligatoires.

Garanties à prévoir

Certaines entreprises ont déjà prévu un encadrement correct pour leur personnel. Mais elles ne sont pas suffisamment nombreuses. Pour beaucoup, il s'agit d'un poste de frais à limiter au maximum. Nous demandons au législateur de bien délimiter l'encadrement nécessaire afin que toutes les entreprises se trouvent sur un pied d'égalité :

“ Pour beaucoup d'entreprises l'encadrement est un poste de frais à limiter au maximum ”

- Encadrement minimum comme condition d'agrément en tant qu'entreprise titres-services.
 - Visite obligatoire au domicile de chaque nouveau client
 - Ratio minimum de personnel d'encadrement/aide-ménagères
- Associer le financement des entreprises au niveau d'encadrement. Par exemple, au moyen de projets d'entreprise via les fonds de formation régionaux. Ces derniers sont d'ailleurs actuellement insuffisamment sollicités (voir point 4.2).
- La loi définit déjà avec précision les tâches autorisées. Cependant, certaines entreprises doivent clairement encore être sensibilisées, contrôlées et, si nécessaire, être sanctionnées lorsqu'elles se défont de leurs tâches d'encadrement sur le dos des aide-ménagères

3. Lutte poussée et transparente contre la discrimination

Le secteur des titres-services occupe beaucoup de personnes d'origine étrangère et remplit ainsi l'un des objectifs initiaux du système, c.-à-d. la mise au travail de personnes fragilisées. Les aide-ménagères sont néanmoins encore toujours victimes de discrimination. Ainsi, certains clients formulent des conditions en matière d'origine, de couleur de peau ou tout autre critère arbitraire. Malheureusement, des entreprises y donnent encore suite. C'est inadmissible en l'an 2019 !

- **Cette problématique est à identifier via des mystery calls dans toutes les régions et doit se traduire, là où cela est nécessaire, par des sanctions et autres mesures.**
- Organisation de ces mystery calls par les services de l'inspection sociale avec le concours du Forem, Actiris et VDAB. La méthodologie et le rapportage doivent être transparents et publiquement accessibles, en premier lieu, pour les interlocuteurs sociaux. Les mystery-calls actuels, organisés par les employeurs flamands ne suffisent pas et manquent de transparence.
- Le contrat avec le client doit comporter une clause de non-discrimination.

4. Temps partiel ne peut être synonyme de précarité

Un grand nombre d'aide-ménagères travaillent à temps partiel. Seul 9% d'entre elles sont occupés à temps plein. * Très souvent, c'est à la demande des travailleuses qui souhaitent mieux concilier vie professionnelle et vie privée. Dès lors, travailler à temps plein dans ce secteur n'est pas évident vue la charge physique de l'emploi. Toutefois, le montant modeste du salaire contribue au caractère précaire du métier.

Certains employeurs voient dans cette forme de travail une manière d'étendre la flexibilité de leurs travailleurs. Il arrive assez souvent que les aide-ménagères fassent structurellement plus d'heures sans que cela aboutisse, à terme, à l'ajout d'heures à leur contrat. C'est inadmissible. Le travailleur mérite d'avoir des perspectives d'amélioration de ses conditions de travail.

**Source : 3, page 21*

- Dans le secteur du nettoyage (CP 121), les travailleurs à temps partiel (< 18h/semaine) sont annuellement questionnés quant à leur intérêt pour une éventuelle extension de leur nombre d'heures contractuelles. Préalablement à une embauche complémentaire, les employeurs sont tenus de proposer une augmentation des heures contractuelles aux travailleurs intéressés.
- Par ailleurs, dans un souci de contrôle efficace, les syndicats peuvent consulter la liste des travailleurs intéressés.
- Nous voulons un cadre identique pour le secteur des titres-services.
- En 2016, le gouvernement wallon a prôné le principe d'une durée de travail hebdomadaire au niveau des entreprises de minimum 19 heures et ce, avec effet au 01/01/2019. Toutefois, l'exécutif wallon actuel entend postposer cette mesure à 2021. Nous plaidons pour que cette mesure s'applique sans délai dans les trois régions.

II. Un système solide, la base pour des emplois de qualité

1. Financement: prix stables, trajectoire de croissance réaliste

Le système des titres-services s'est avéré être une arme de taille dans la lutte contre le travail au noir. Il est dès lors important que le prix payé par le client pour un titre reste inférieur au prix qui serait payé dans le circuit noir. Une augmentation brusque des prix n'est donc pas souhaitable.

La différence entre le prix payé par le client et le coût réel d'une heure prestée est en grande partie prise en charge par les pouvoirs publics. Nous estimons qu'une trajectoire de croissance réaliste au niveau de ce financement, établie en concordance avec la croissance ultérieure du système d'une part et une augmentation salariale à 14€/h telle que plébiscitée par notre organisation syndicale d'autre part, est indispensable au cours de la prochaine législature.

2. Garanties pour une formation de qualité

2.1. Manque ou absence de formation

Près d'une aide-ménagère sur quatre n'a encore jamais suivi de formation dans le cadre de son emploi. Pourtant, chaque travailleur est tenu de suivre une formation quand il commence à travailler dans le secteur. On ne peut d'ailleurs pas en rester à cette première formation. Il est, par exemple, important que les aide-ménagères suivent régulièrement un cours de remise à niveau en matière d'ergonomie et de sécurité.

2.2. Fonds de formation régionaux: sous-emploi et abus

Le nombre de travailleurs qui suivent des formations est trop bas alors que les moyens des fonds de formation régionaux sont largement sous-utilisés (moins de 50% chaque année).

Parallèlement, certains employeurs recourent de façon abusive aux subsides du fonds. La réglementation manque de précision ou est trop permissive sur certains points.

- Aujourd'hui, des formations qui accueillent des centaines de travailleurs en même temps sont acceptées et ce, sans aucune réserve. Elles font l'objet de subsides mais leur qualité laisse à désirer.
- Le nombre prévu d'heures de formation – tel que fixé dans l'agrément de la formation – n'est souvent pas respecté.
- Certaines entreprises créent leur propre service de formation externe. Cependant, il s'agit de facto de formations internes. Ces entreprises abusent des moyens publics, via des systèmes créatifs de facturation et le recours aux subventions supérieures pour les formations externes, sans aucune garantie de qualité.
- Les formations dans les ateliers de repassage sont susceptibles d'abus sous forme de 'double subventionnement': l'employeur bénéficie de subsides dans le cadre de la formation et récupère en même temps les titres des clients pour le linge qui est repassé pendant ces formations.

- Certaines activités sont cataloguées comme étant des formations même si leur qualité est plutôt douteuse ou que l'aspect de formation est totalement inexistant. Ainsi, certaines aide-ménagères doivent parfois, en cas d'absence du client, nettoyer les bureaux de l'entreprise sous le couvert de la formation.
- Les formations 'virtuelles' (ex. : lire des informations et passer des tests sur ordinateur) n'offrent pas non plus la moindre garantie de qualité et laissent la porte grande ouverte aux abus.
- Il faut fixer un nombre maximal de participants par session au moment de l'agrément de la formation.
- Il faut régir les formations externes. Beaucoup d'entreprises sont subventionnées excessivement en externalisant leurs formations.
- Le linge des clients ne peut pas servir aux formations de repassage afin d'éviter le double subventionnement et le prélèvement des titres.
- La commission de formation doit avoir la possibilité de retirer les agréments des formations quand il s'avère que celles-ci ne répondent plus aux conditions.
- Les formations à suivre principalement ou exclusivement par voie digitale (ex. : lire des informations et passer des tests sur ordinateur) doivent automatiquement être exclues de tout subventionnement.

2.3. Règles plus précises et contrôle dynamique

- **Les services régionaux d'inspection doivent contrôler les formations subventionnées. Le Forem applique actuellement des méthodes efficaces pour le contrôle des entreprises. Celles-ci doivent être soutenues et renforcées. Elles pourraient éventuellement être élargies aux formations et aux autres régions.**

2.4. Utiliser les budgets prévus

Le fait que les budgets sont sous-utilisés est scandaleux. Nous passons dès lors à la vitesse supérieure avec quelques propositions concrètes :

- **La révision et la remise à niveau doivent être davantage accentuées lors du développement des (plans de) formation(s). Les travailleurs avec une ancienneté sectorielle élevée devraient également pouvoir participer régulièrement aux formations.**
- **En 2016, le gouvernement wallon a imposé une nouvelle obligation au niveau des heures de formation: à partir du 01/01/2019, il faut prévoir au moins 9 heures de formation par an par ETP. Cette obligation doit absolument être appliquée.**
- Les projets en matière de coaching, de formation d'assistant administratif et d'alphabétisation – avancés et appuyés par l'ensemble des partenaires sociaux wallons – doivent recevoir l'agrément

du gouvernement wallon et être développés au plus vite. Il faut également élaborer des projets semblables dans d'autres régions.

“ Pour beaucoup d'entreprises l'encadrement est un poste de frais à limiter au maximum ”

- Les moments d'échange entre aide-ménagères – accompagnés par un formateur et encadrés par un plan solide – devraient également entrer en ligne de compte pour le subventionnement. Ces moments permettent aux aide-ménagères d'échanger des expériences et des connaissances, mais aussi de rompre la solitude de leur métier.



3. Une relation évidente avec la politique régionale en matière de groupes-cibles

3.1. 'Wijkwerken' (Flandre)

En Flandre, le système des ALE a été converti en 'Wijkwerken' (= travail de quartier). Ce système doit être clairement dissocié du régime des titres-services. Les tâches pouvant être exécutées par les travailleurs de 'Wijkwerken' ne peuvent pas chevaucher les activités autorisées du secteur des titres-services afin d'éviter toute forme de concurrence déloyale.

3.2. Formation professionnelle individuelle

Le secteur dispose des moyens nécessaires pour offrir des formations de qualité à ses travailleurs. Ci-dessus, nous avons énoncé nos propositions pour les mettre à profit le plus efficacement possible. En outre, les emplois dans le secteur sont déjà financés en large partie par des moyens publics. Il n'est dès lors pas utile ni pertinent d'introduire des systèmes de formation professionnelle individuelle (FPI, FP, IBO) dans le secteur.

3.3. ALE (Wallonie)

Le gouvernement wallon actuel a annoncé une profonde réforme des ALE. Celles-ci estiment que leur existence est menacée. Pour l'instant, le niveau gouvernemental n'a pas encore pris de décision, ce qui a fait plonger le secteur dans l'insécurité depuis quelque temps.

Nous demandons au prochain gouvernement d'éclaircir rapidement le dossier pour que les travailleurs des ALE puissent être fixés sur leur avenir. La FGTB estime que les titres-services ont toujours leur utilité au sein des ALE.

4. “Oui” à une réelle réduction du temps de travail. “Non” au vol manifeste.

En tant qu'organisation syndicale, nous défendons la réduction collective du temps de travail dans le secteur, avec maintien du salaire mensuel, bien évidemment. Ce système permettrait de rendre le travail (qui, comme nous l'avons déjà vu, est souvent très contraignant tant sur le plan physique que sur le plan mental) plus faisable jusqu'à l'âge de la pension et de faciliter la conciliation avec la vie de famille. La RCTT offrirait également la possibilité aux travailleurs qui sont actuellement occupés à temps partiel de passer à un régime de travail à temps plein. Ce qui permettrait d'ouvrir la voie vers les systèmes de crédit-temps et des congés thématiques aux travailleuses, mais aussi des meilleurs droits sociaux !

Le législateur prévoit des réductions d'ONSS temporaires afin d'enthousiasmer les employeurs pour la réduction collective du temps de travail. Nous constatons malheureusement que certaines entreprises peu scrupuleuses empochent ces réductions sans réellement diminuer le temps de travail ou augmenter à l'avenant les salaires bruts. Résultat: le pillage de la caisse de la sécurité sociale pour quelques dizaines de millions. Nous appelons le gouvernement à mettre fin au démantèlement du système. De nouvelles directives doivent mettre en évidence que cette façon de travailler n'est pas tolérée. Les services d'inspection doivent contrôler systématiquement les entreprises en question. Les réductions d'ONSS indûment acquises doivent être restituées.

Trixxo et la fausse réduction collective du temps de travail (RCTT)

Nous avons constaté au printemps 2019 que le groupe Trixxo (plus de 6.500 travailleurs) essaie, à l'aide de constructions astucieuses, d'instaurer une 'fausse' RCTT. Si Trixxo parvient à faire passer l'ensemble des travailleurs dans ce système, l'entreprise pourra empocher indûment des dizaines de millions d'euros de réductions d'ONSS.

En tant qu'organisation syndicale nous ne défendons pas seulement nos affiliés et les travailleurs, mais également l'intérêt général, à savoir la sécurité sociale. Nous ne pouvons pas accepter que celle-ci soit affaiblie au profit de quelques entrepreneurs malhonnêtes...

5. Régionalisation

La régionalisation du système conduit logiquement à des différences de réglementation par région. Cette évolution est inévitable et peut, dans certains cas, offrir une réponse aux besoins spécifiques d'une région.

Nous plaidons cependant pour qu'une réglementation de base ainsi que la concertation sociale sectorielle soient maintenues au niveau fédéral.

6. Perte d'agrément : protection des travailleurs insuffisantes

Lorsqu'une entreprise perd son agrément (ex. : en cas de malversations), l'employeur ne peut plus prétendre au remboursement des titres-services. Les flux financiers s'épuisent donc très rapidement et souvent, ce sont les travailleurs qui en sont victime. Leur salaire n'est plus payé, mais ils restent liés à l'employeur et ne peuvent par conséquent pas bénéficier d'allocations de chômage. Le chômage temporaire pour force majeure n'est pas non plus une possibilité.

Nous demandons au gouvernement de trouver à court terme une solution et de prévoir une meilleure protection des travailleurs afin d'éviter de telles situations catastrophiques à l'avenir.

7. Projets de coaching : clarifier le statut de coach

Les projets de coaching dans le secteur sont fortement appréciés. Les nouveaux travailleurs bénéficient de l'accompagnement nécessaire pendant leurs premiers mois dans le secteur, alors que les travailleurs plus expérimentés – avec souvent 'beaucoup de kilomètres au compteur' – peuvent effectuer un travail physiquement plus léger comme coach pendant quelques heures par semaine. Il a été convenu au niveau du secteur que pendant leurs activités, les coaches reçoivent un salaire horaire de €1 plus élevé que leur salaire horaire normal.

Le coaching ne fait toutefois pas partie des activités autorisées dans le cadre des titres-services. De plus, les travailleurs de la CP 322.01 ne peuvent travailler qu'avec un contrat de travail titres-services, qui à son tour ne donne la possibilité que d'exécuter des activités autorisées. La manière dont l'activité de coaching peut être fixée dans un contrat de travail qui soit valable dans la CP 322.01 n'est pas claire.

“ La manière dont l'activité de coaching peut être fixée dans un contrat de travail qui soit valable dans la CP 322.01 n'est pas claire ”

Une combinaison d'adaptations à la réglementation doit résoudre cette faille dans le système et clarifier la situation pour les coaches :

- La compétence de la CP 322.01 doit être élargie afin que les coaches (et à terme peut-être aussi tous les employés) relèvent de cette CP.
- Le coaching doit également être autorisé comme activité dans le cadre d'un contrat de travail titres-services.

8. Agrément : le contrôle protège tant les employeurs que les travailleurs

Quelques principes qui sont aussi à la base de ce système restent cependant inchangés :

- Les coaches peuvent compter sur une augmentation salariale de €1.
- L'employeur, et non le client, prend en charge le coût du coaching.

Les différentes commissions d'agrément et services de contrôle régionaux fournissent déjà beaucoup d'efforts afin que seuls les entrepreneurs disposant de suffisamment de moyens, de connaissances et avec de bonnes intentions, puissent être actifs dans le système. Ce n'est d'ailleurs pas du luxe, car le financement du secteur provient de fonds publics.

Ceci étant dit, certains entrepreneurs malhonnêtes parviennent quand-même à passer entre les mailles du filet et portent ainsi préjudice non seulement aux travailleurs, mais également aux autres entreprises du secteur et aux caisses de l'Etat.



9. Informations sur les prestations : travailleurs et employeurs sur un pied d'égalité

Un entrepreneur véreux qui n'en est pas à ses débuts, ne recevra pas d'agrément pour son entreprise s'il est directement impliqué (en tant que chef d'entreprise, propriétaire, ...). Il est cependant encore toujours possible aujourd'hui de demander à un homme de paille de créer une entreprise et d'obtenir ainsi l'agrément. Si la gestion de l'entreprise passe par après entre les mains de l'entrepreneur (malhonnête ou incompetent), l'agrément n'est pas contrôlé. Pire encore: généralement, les services de contrôle et les commissions d'agrément ne sont même pas au courant de cette cession.

Afin d'éviter de telles situations, il nous semble indispensable d'adapter la réglementation. Lorsqu'une entreprise agréée change de chef d'entreprise ou de propriétaire, un contrôle d'agrément doit à nouveau être effectué.

Tant les employeurs que le gouvernement et les clients ont maintenant la possibilité de vérifier via le système de Sodexo combien de titres ils ont respectivement introduits, subsidiés ou commandés et dépensés. Le travailleur est le seul acteur dans ce système sans accès direct aux données de ses propres prestations. Il est pour cela tributaire de la bonne volonté de l'employeur. Dans la majorité des cas, ce n'est pas problématique, mais lorsqu'il se produit un conflit entre l'employeur et le travailleur (par exemple concernant des prestations effectuées ou non, ou des titres remis), le travailleur se retrouve dans une situation fragilisée.

Il est donc plus que logique que les travailleurs puissent également suivre leurs prestations via le système en ligne (actuellement de Sodexo).

Sources

- 1 / Health risks in the cleaning industry: a Belgian census-linked mortality study (1991-2011) - Laura Van den Borre & Patrick Deboosere (VUB, 2017). (page4)
- 2 / Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services – (IDEA Consult 2018), à la demande du Fonds de soutenabilité des titres-services. (page 4)
- 3 / Rapport – Travail faisable dans les entreprises titres-services - analyse sectorielle 'Vlaamse werkbaarheidsmonitor' (moniteur flamand du travail réalisable) 2016 Bruxelles - Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe (Stichting Innovatie en Arbeid, 2017). (page 4, 10)
- 4 / Empowering Domestic Workers: A Critical Analysis of the Belgian Service Voucher System - Sarah Mousaid, Kim Bosmans & Christophe Vanroelen (VUB, 2017). (page 6)

Contacts

Sébastien Dupanloup
Secrétaire fédéral
Sébastien.dupanloup@accg.be
0476 26 69 63

Service communication :
Antonina Fuca
Antonina.fuca@accg.be
0476 922 868

www.accg.be

FGTB
Titres-services
Ensemble, on est plus forts