

Faculté de droit et de criminologie

En quoi la législation relative au bien-être au travail s'est-elle révélée ou non effective et efficace à l'égard des travailleurs occupés en titres-services et comment la pandémie a été un révélateur de la précarité de ces travailleurs ?

Auteur : Elodie Schoevaerds

Promoteur : Pascale Vielle

Année académique : 2021-2022

Master en droit, finalité justice civile et pénale

Introduction	6
Partie 1. Cadre théorique	7
Chapitre 1. Effectivité, efficacité, efficience – Définition de travail et pluralisme juridique	7
Chapitre 2. Concepts normatifs – Le <i>care</i>	8
Partie 2. Droit en contexte – Le travail domestique et ses modalités	10
Chapitre 1. Définition du travail domestique	10
Section 1. Définition sociologique.....	10
Section 2. Définition juridique	11
Sous-section 1. En droit international	11
§1. Notion.....	11
§2. Le travail domestique : quelques chiffres.....	12
§3. Instruments normatifs	13
I. L’Organisation internationale du travail.....	13
II. Le Conseil de l’Europe et les Nations Unies	14
Sous-section 2. En droit européen	15
§1. Notion.....	15
§2. Instruments normatifs	16
Sous-section 3. En droit national.....	18
§1. Le travail domestique	18
§2. Sous quel statut juridique s’exerce le travail domestique en Belgique ?	18
I. Le dispositif des titres-services.....	18
II. Fonctionnement du dispositif	19
III. Régime juridique	22
IV. Contrôle et sanctions.....	24
V. Croissance du dispositif titres-services.....	25
Section 3. Comparaison de la définition sociologique et juridique du travail domestique	26
Chapitre 2. Les travailleurs domestiques et leurs conditions de travail : facteurs de vulnérabilité et de précarité des travailleurs domestiques (au sens large)	26
Section 1. Le genre comme facteur de vulnérabilité	27
Section 2. Le travail à domicile comme facteur de vulnérabilité	28
Section 3. L’exclusion de la législation sociale comme facteur de vulnérabilité.....	29
Section 4. Absence de négociation collective comme facteur de vulnérabilité	29
Section 5. La migration comme facteur de vulnérabilité	30
Section 6. Le travail informel comme facteur de vulnérabilité	31
Section 7. La pandémie comme facteur de vulnérabilité	31

Partie 3. Effectivité et efficacité de la loi sur le bien-être au travail à l'égard des travailleurs en titres-services.....	32
Chapitre 1. Analyse juridique	32
Section 1. Le cadre juridique.....	32
Sous-section 1. En droit européen.....	32
Sous-section 2. En droit belge.....	34
§1. Obligations à charge de l'employeur.....	34
A. Analyse des risques et mesures de prévention.....	34
B. Méthode dynamique de gestion des risques	36
C. Plan global de prévention et plan d'action annuel.....	37
§2. Obligations du travailleur	40
Section 2. Application au secteur des titres services.....	41
Section 3. Enjeux posés par la crise sanitaire Covid-19.....	44
§1. Exposé des enjeux	44
§2. Outils juridiques mobilisés lors de la crise.....	46
Chapitre 2. Points d'attention critiques au regard du cadre théorique et du droit en contexte.....	49
Section 1. Méthodologie.....	49
§1. Introduction et hypothèses.....	49
§2. Méthode de recueil de données	50
§3. Public cible	50
§4. Analyse des données.....	51
Section 2. Résultat et discussion	51
§1. Généralité et imprécision de la loi du 4 août 1996 et manque d'ambition de la loi titres-services en matière de santé et de sécurité au travail	52
§2. Non-périodicité des formations	53
§3. Difficultés liées à la nature de la relation triangulaire de travail.....	54
§4. Inadéquation des inspections du travail avec le travail à domicile.....	56
§5. La pandémie comme révélateur d'un cadre législatif insuffisant.....	57
Section 3. Perspectives et recommandations.....	59
§1. Perspectives	59
§2. Recommandations	60
Conclusion.....	61
Bibliographie.....	64
Annexes.....	74

Je tiens à remercier mes proches qui ont contribué à la réussite de mon parcours universitaire et à la réussite de mon mémoire.

Je souhaiterais tout d'abord adresser mes remerciements à ma directrice de mémoire Madame la Professeure P. Vielle, professeur de droit social à l'Université Catholique de Louvain, pour son suivi, sa disponibilité ainsi que ses conseils avisés qui ont alimenté ma réflexion.

Je remercie ensuite l'équipe pédagogique, ainsi que tous les enseignants de l'Université de Namur, de l'Université Catholique de Louvain ainsi que de l'Université de Laval qui ont contribué à ma formation par une qualité d'enseignement tout au long de mon parcours universitaire.

Je tiens également à remercier les travailleuses occupées en titres-services, ainsi que les employeurs des titres-services et les utilisateurs pour leur collaboration aux fins de la réalisation de l'étude menée qui sans eux, n'aurait pas été possible.

J'ai à cœur également de témoigner toute ma reconnaissance à ma famille et mes amis pour leur soutien dans la rédaction de ce mémoire :

Mes parents, pour leur amour, leurs encouragements constants durant mon parcours scolaire et universitaire, leurs précieux conseils lors de la relecture de mon mémoire. Mes frères, pour leur support quotidien.

Mes grands-parents, qui ont toujours été là pour moi et qui m'ont toujours encouragé dans mes projets.

Mes amis des scouts, avec qui je partage des moments uniques depuis mon enfance et qui me permettent d'évoluer et d'acquérir en maturité d'année en année.

Je les remercie particulièrement tous pour leur soutien précieux lors de mon séjour d'échange au Québec.

« Les mesures dans les titres-services ne sont pas assez efficaces pour les aides ménagères. C'est vraiment un secteur qu'il faut changer. Sinon, dans quelques années, on va manquer d'aides ménagères. »

Introduction

Le dispositif des titres-services est un système qui connaît aujourd'hui un grand succès et qui ne cesse de s'émanciper au fil des années. Conçu initialement par le législateur pour lutter contre le travail informel et faciliter l'accès au monde du travail, ce dispositif a révélé ces dernières années certaines faiblesses, particulièrement à l'occasion de la crise sanitaire liée au COVID-19.

Si les titres-services offrent une grande flexibilité, il se trouve que les travailleur(euse)s occupé(e)s dans ce secteur se retrouvent en effet fortement précarisés en raison de divers facteurs.

Notamment, le système titres-services pose des enjeux de santé et de sécurité au travail particulièrement important en raison de la charge physique et psychologique que demandent les prestations effectuées par les aides-ménager(ère)s quotidiennement. De surcroît, la crise pandémie de COVID-19 a été une période de révélation de ces enjeux et a permis de dévoiler au grand jour les lacunes de la législation du bien-être au travail.

L'objet de la présente recherche consiste alors en l'étude de l'effectivité et de l'efficacité des dispositions de santé et de sécurité au travail au secteur titres-services. Il s'agira dans un premier temps, d'étudier les termes « effectivité », « efficacité » et « efficience ». Ces deux premiers termes feront ensuite l'objet d'une analyse plus poussée dans le cadre de cette étude.

Dans un second temps, sera remis en contexte le travail domestique, ainsi que ses modalités. Il s'agira dans cette seconde partie de définir le travail domestique de façon sociologique, pour ensuite comparer cette conception avec celle retenue dans le domaine juridique. Dans cette même partie, il sera alors étudié les facteurs qui vulnérabilisent et précarisent le travail domestique, amenant ainsi l'Organisation internationale du Travail à rédiger le texte de la Convention n°189 sur les travailleurs et travailleuses domestiques.

Dans un dernier temps, une analyse juridique de la législation relative au bien-être au travail sera menée. Il s'agira d'étudier le cadre législatif de base du bien-être au travail pour ensuite analyser les dispositions spécifiques au secteur des titres-services. À la suite de cette démarche, seront explicitées les incidences du contexte de la pandémie sur cet arsenal législatif. Enfin, des réflexions seront formulées à l'égard des constatations dégagées dans notre cadre théorique, tant au travers d'une critique de l'étude menée de la législation ainsi que grâce à des interviews d'intervenants du dispositif titres-services. À l'occasion de ces constats, des recommandations seront enfin adressées.

Partie 1. Cadre théorique

Chapitre 1. Effectivité, efficacité, efficience – Définition de travail et pluralisme juridique

L'évaluation d'une règle de droit consiste en la prise en compte d'une série de concepts tels que l'effectivité, l'efficacité et l'efficience ; ou plus largement, cette démarche implique une prise en compte des « effets » de la loi¹. Les effets de la norme regroupent toutes les « résonances » du texte en question². Nous trouvons notamment parmi les effets de la loi, l'efficacité, l'efficience ainsi que l'effectivité³.

L'efficacité doit être entendue comme étant « *l'adéquation de la règle à l'objectif qui lui est imparti* »⁴. Ce concept fait référence à la réalisation par une loi de l'effet désiré par son auteur ou à tout le moins, de la production de l'effet dans le sens souhaité⁵. Cette notion amène à questionner la pertinence d'un moyen choisi par le législateur en vue d'atteindre l'objectif souhaité⁶.

Ensuite, l'efficience consiste en une mesure économique qui permet de mesurer le coût subi afin d'atteindre le but visé au moyen de la règle adoptée⁷. Par conséquent, sera efficiente une norme efficace au coût le plus réduit⁸. Il s'agit de procéder à une analyse qui étudie le rapport entre le coût et les bénéfices d'une norme juridique⁹.

En revanche, si le critère d'effectivité a connu un réel gain d'intérêt ces dernières décennies¹⁰, les contours de cette notion restent toutefois flous et il existe encore de grandes incertitudes quant à son usage et sa définition dans la doctrine juridique¹¹. Dans sa première acceptation,

¹ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *Pluralisme juridique et effectivité du droit économique*, Bruxelles, Larcier, 2011, p. 25

² L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *ibidem*, p. 25

³ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *ibidem*, p. 26

⁴ P. P. FOUBERT, F. KEVER, A. DE BECKER, E. DERMINE, Q. DETIENNE, I. DE WILDE, F. DORSEMONT, D. DUMONT, P. HUMBLET, R. JANVIER, F. LOUCKX, J. PEETERS, E. TIMBERMONT, E.S. VAN AGGELEN, G. VAN LIMBERGHEN, S. VANCLEEF, I. VAN PUYVELDE, *L'effectivité du droit social*, Bruges, La Chartre, 2011, p. v

⁵ A. LAJOIE, R. A. MACDONALD, R. JANDA, G. ROCHER, *Théorie et émergence du droit – pluralisme, surdétermination et effectivité*, Bruxelles, Bruylant, 2004, p. 135

⁶ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *op. cit.* (voy. note 1), p. 26

⁷ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *ibidem*, p. 26

⁸ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *ibidem*, p. 26

⁹ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *ibidem*, p. 27

¹⁰ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *ibidem*, p. 24

¹¹ F. COUVEINHES-MATSUMOTO, *L'effectivité en droit international*, Bruxelles, Bruylant, 2014, p. 1

l'effectivité désigne « *la réalité ou l'ensemble des faits existants* »¹². Dans sa seconde acception, cette notion se comprend comme reflétant « *le degré de réalisation, dans les pratiques sociales, des règles énoncées par le droit* »¹³. Elle permet de mesurer le degré d'utilisation d'une règle de droit par ses destinataires¹⁴, faisant ainsi référence à l'écart entre la norme juridique et la réalité sociale qu'elle est censée engendrer¹⁵.

Dans cette perspective, l'étude des « effets » d'une loi implique nécessairement l'adoption d'une perspective internormative¹⁶. Comme le fait remarquer G. Rocher : « *les effets du droit ne sont pas le fruit que de la « force du droit » par lui-même, mais aussi de la force d'autres ordres normatifs, auxquels le droit s'allie, sur lesquels il prend appui, ou dont il rencontre la résistance ou l'opposition* »¹⁷.

En admettant la coexistence d'une multitude d'ordres juridiques, il y a lieu de tenir compte de la possibilité de conflit normatif entre ces derniers et par conséquent, de son incidence sur l'effectivité du droit¹⁸. Néanmoins, la question de savoir si le pluralisme juridique est un facteur d'ineffectivité reste une question beaucoup moins évidente qu'il y paraît et dépend de paramètres à prendre en compte dans le cadre d'une telle étude¹⁹. Sans songer à une étude sur le pluralisme juridique et de son impact sur une règle de droit, il y a cependant lieu de retenir la possibilité d'une telle interaction entre ces deux notions.

Chapitre 2. Concepts normatifs – Le care

Le *care* est un terme anglo-saxon qui désigne le travail de reproduction sociale. Il a connu sa première théorisation dans les travaux féministes des années soixante et septante²⁰. Selon Joan

¹² F. COUVEINHES-MATSUMOTO, *op. cit.* (voy. note 11), p. 2

¹³ P. P. FOUBERT, F. KEVER, A. DE BECKER, E. DERMINE, Q. DETIENNE, I. DE WILDE, F. DORSSEMONT, D. DUMONT, P. HUMBLET, R. JANVIER, F. LOUCKX, J. PEETERS, E. TIMBERMONT, E.S. VAN AGGELEN, G. VAN LIMBERGHEN, S. VANCLEEF, I. VAN PUYVELDE, *op. cit.* (voy. note 4), p. v

¹⁴ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *op. cit.* (voy. note 1), p. 26

¹⁵ P. P. FOUBERT, F. KEVER, A. DE BECKER, E. DERMINE, Q. DETIENNE, I. DE WILDE, F. DORSSEMONT, D. DUMONT, P. HUMBLET, R. JANVIER, F. LOUCKX, J. PEETERS, E. TIMBERMONT, E.S. VAN AGGELEN, G. VAN LIMBERGHEN, S. VANCLEEF, I. VAN PUYVELDE, *op. cit.* (voy. note 4), p. v

¹⁶ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *op. cit.* (voy. note 1), p. 25

¹⁷ A. LAJOIE, R. A. MACDONALD, R. JANDA, G. ROCHER, *op. cit.* (voy. note 5), p. 144

¹⁸ A. LAJOIE, R. A. MACDONALD, R. JANDA, G. ROCHER, *ibidem*, p. 165

¹⁹ L. BOY, J-B. RACINE, J-J. SUEUR, *op. cit.* (voy. note 1), p. 37

²⁰ L. MERLA, F. DEGAVRE, « Le concept de défamilialisation à l'épreuve du Care transnationale », *Informations sociales*, 2016, p. 52

Tronto le *care* est « une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tout élément que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie »²¹.

Cette large définition du *care* prend en compte tant ses dimensions éthiques, que pratiques²². Il s'agit en effet d'une part, d'activités effectives nécessaires à la préservation de la vie et d'autre part, d'une éthique qui se veut de se soucier des autres²³.

Le *care* est en réalité un travail qui est exercé principalement par des femmes immigrées en faveur de personnes qui présentent un certain de degré de dépendance²⁴. En outre, en tant que celui-ci est exercé par les femmes, le *care* est naturalisé en raison d'une impression selon laquelle les activités qu'il implique sont inhérentes à la situation de la femme²⁵. Cette « essentialisation de genre » camoufle la division sexuelle du travail qui met en place un monde du travail inégalitaire et hiérarchisé entre les hommes et les femmes²⁶.

Les éthiques féministes du *care* ont pour objet de se concentrer sur les domaines d'activités qui sont négligés et sur les injustices produites par l'invisibilité et la dévalorisation des professions qui y sont liées²⁷. À l'aune de ce concept, apparaît notamment en tant que critère de distinction des États celui de la « défamilialisation » qui désigne la capacité d'un État de permettre aux femmes de sortir du *care* et d'accéder au monde du travail²⁸. Selon Esping-Andersen, ce phénomène de défamilialisation implique la prise en charge par l'État des familles et des responsabilités du *care*²⁹.

²¹ J. TRONTO, « Un monde vulnérable : pour une théorie du care », Paris, La Découverte, 2009, p. 143

²² P. MORE, « Les employé(e)s domestiques dans le travail de, care : corps et investissement de soi entre éthique et contrainte », *Travailler*, 2014, p. 36

²³ P. MORE, *ibidem*, p. 36

²⁴ P. MORE, *ibidem*, p. 36

²⁵ P. MORE, *ibidem*, p. 37

²⁶ P. MORE, *ibidem*, p. 37

²⁷ S. LAUGIER, P. MOLINIER, « Politique du care », *Multitude*, 2009, p. 75

²⁸ L. MERLA, F. DEGAVRE, *op. cit.* (voy. note 20), p. 53

²⁹ L. MERLA, F. DEGAVRE, *op. cit.* (voy. note 20), p. 53

Partie 2. Droit en contexte – Le travail domestique et ses modalités

Chapitre 1. Définition du travail domestique

Section 1. Définition sociologique

À partir du 18^e siècle, toutes les activités qui n'étaient pas des « marchandises », comme les tâches effectuées dans l'unité domestique, n'étaient pas considérées comme étant du travail³⁰. Lors de la Révolution française, s'opère alors une séparation entre deux sphères : d'une part, la sphère publique, dans laquelle sont affectés les hommes, et d'autre part, la sphère privée, laquelle se trouve attribuée aux femmes³¹.

Dès les années septante, des études relatives à la capacité de production des tâches domestiques non rémunérées ont été menées en ce qu'elles contribuent à l'activité économique en participant à la production de biens et de services qui, s'ils n'avaient pas été produits, auraient dû être achetés³². Ces biens et produits ainsi développés sont alors pleinement intégrés au sein de l'activité économique, et ce, nonobstant le caractère gratuit du travail domestique³³. De plus, ces études permettaient de comprendre les inégalités de genre de sorte que ne pas tenir compte de ces tâches non rémunérées minimisait la contribution des femmes à l'activité économique³⁴.

Les travaux de sociologie du travail révèlent par ailleurs que le travail domestique consiste en la réalisation de tâches (ménage, cuisine, entretien, etc.) réalisées par une personne au sein d'un ménage privé pour le compte de ses habitants³⁵. Il s'agirait donc de tâches non rémunérées, accomplies dans le cadre familial et indispensables à la création de la vie³⁶. Ce travail est effectué pour d'autres personnes soit au nom de la nature, de l'amour ou du devoir maternel³⁷.

Grâce à la montée du féminisme, le voile a été levé quant à l'invisibilité et la gratuité du travail domestique³⁸. Cette activité, au départ non rémunérée et exercée uniquement par les femmes, a

³⁰ M. FERRAND, « Travail professionnel, travail domestique », *Féminin Masculin*, 2004, p. 8

³¹ M. FERRAND, *ibidem*, p. 9

³² H. D'ALBIS, C. BONNET, J. NAVAUX, J. PELLETAN, A. SOLAZ, « une évaluation monétaire de la contribution des femmes et des hommes à l'activité économique depuis 30 ans », *Revue de l'OFCE*, 2016, p. 102

³³ H. D'ALBIS, C. BONNET, J. NAVAUX, J. PELLETAN, A. SOLAZ, *ibidem*, p. 102

³⁴ H. D'ALBIS, C. BONNET, J. NAVAUX, J. PELLETAN, A. SOLAZ, *ibidem*, p. 102

³⁵ R-E. DE MUNAGORRI, L. POBLETE, « Une mobilisation juridique transnationale réussie : les travailleuses domestiques à l'Organisation internationale du travail », *Droit et société*, 2021, p. 230

³⁶ S. BLANCHARD, I. BONI-LE GOFF, P. DELAGE, I. PUECH, « (Re)Configurations du travail domestique », *Travail, genre et sociétés*, 2021, p. 27

³⁷ J. KRINSKY, M. SIMONET, « Dénier de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui », *Société contemporaines*, 2012, p. 7

³⁸ J. KRINSKY, M. SIMONET, *ibidem*, p. 7

ensuite connu un gain d'intérêt particulier lors des années quatre-vingt³⁹. En effet, en raison de la croissante montée du chômage lors de cette période, de nombreux gouvernements en Europe ont été à la recherche de sources d'emploi⁴⁰. Dans ce contexte, l'externalisation des tâches domestiques et la prestation de celles-ci sous forme salariée s'avéraient propices à la création d'emplois⁴¹. De plus, le vieillissement de la population impliquait l'organisation de services qui permettraient d'assister les personnes âgées⁴². L'État social actif a alors mené une politique d'activation qui visait à lutter contre le chômage et l'exclusion sociale par la création d'emplois qui a permis le développement de divers dispositifs tels que celui des titres-services⁴³.

Section 2. Définition juridique

Sous-section 1. En droit international

§1. Notion

L'article 1 de la Convention sur les travailleuses et travailleurs domestiques n°189 définit le travail domestique comme étant le « *travail effectué au sein de ou pour un ou plusieurs ménages* » et définit le travailleur domestique comme étant « *toute personne de genre féminin ou masculin exécutant un travail domestique dans le cadre de son travail* ». À contrario, cet article précise qu'« *une personne qui effectue un travail domestique seulement de manière occasionnelle ou sporadique sans en faire sa profession n'est pas un travailleur domestique* ».

Nous comprenons de cette définition que la fourniture d'un service à un ménage privé est ce qui caractérise principalement le travail domestique⁴⁴. En effet, les délégués à la Conférence internationale du travail ont favorisé une définition générale qui s'appuierait sur un critère commun plutôt que de définir le travail domestique sur base d'une liste de tâches ou de services spécifiques effectués par ces travailleur(euse)s compte tenu des évolutions constantes de nos sociétés et de la diversité entre chaque pays⁴⁵. Nous pouvons remarquer que ce choix de

³⁹ A. DUSSUET, « Le travail domestique : une construction théorique féministe interrompue », *Recherches féministes*, 30(2), 2017, p. 108

⁴⁰ A. DUSSUET, *op. cit.* (voy. note 39), p. 108

⁴¹ A. DUSSUET, « Genre, frontières du travail domestique et marges du salariat – le cas des aides à domicile », *Revue Française de socio économie*, 2016, p. 17

⁴² A. DUSSUET, *op. cit.* (voy. note 39), p. 109

⁴³ J. GERARD, D. VRANKEN, « De l'activation à la précarité des demandeurs d'emploi : deux dispositifs en Belgique francophone », *Formation emploi*, 2016, p. 100

⁴⁴ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, « Domestic workers across the world : global and regional statistics and the extent of legal protection », https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_173363.pdf, 2013, consulté le 30 mars, p. 8

⁴⁵ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *ibidem*, p. 7

définition non limitatif est propice à une plus large protection de la Convention à l'égard des travailleuses et travailleurs domestiques.

Enfin, notons que cette définition comprend une conception large du travailleur domestique dès lors que celui-ci entre dans le champ d'application de la Convention, peu importe qu'il travaille à temps plein ou partiel, qu'il soit employé par un ou plusieurs employeurs, qu'il réside chez l'employeur ou à son propre domicile, etc⁴⁶. Toutefois, les États membres peuvent décider d'exclure du champ d'application certains travailleurs moyennant le respect de conditions très strictes⁴⁷.

De surcroît, l'employeur du travailleur domestique est également largement défini par la Convention puisqu'il peut être tant un membre du ménage pour lequel le travail est effectué, qu'un organisme ou une entreprise qui emploie et met à disposition ses travailleurs⁴⁸. Elle s'applique donc au secteur dispositif des titres-services que nous connaissons en Belgique.

Il nous semble important de saluer le choix de la Conférence internationale du travail qui a octroyé un champ d'application matériel et personnel à la Convention extrêmement large, optimisant alors la protection offerte par cette dernière. Cette définition est également satisfaisante en ce qu'elle intègre la dimension de genre dans la compréhension du travailleur domestique, dimension essentielle dans ce secteur (*cfr. infra*).

§2. Le travail domestique : quelques chiffres

L'OIT a exprimé en 2010 des estimations selon lesquelles il existerait au moins 75,6 millions de travailleurs domestiques dans le monde, représentant ainsi une source importante d'emploi dans le monde (2,3% dans le monde)⁴⁹.

Il est important dans le cadre de ce mémoire de souligner la dimension genrée du travail domestique dès lors que ce secteur est surreprésenté par les femmes qui occupent 83% du

⁴⁶ BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, « Convention n°189 : travail décent pour les travailleuses et travailleurs domestiques », https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_163731.pdf, consulté le 21 avril 2021, p. 2

⁴⁷ BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, *ibidem*, p. 2

⁴⁸ BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, *ibidem*, p. 2

⁴⁹ ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, « Faire du travail décent une réalité pour les travailleurs domestiques : progrès et perspectives dix ans après l'adoption de la Convention (n°189) sur les travailleuses et travailleurs domestiques », https://www.ilo.org/global/topics/domestic-workers/publications/WCMS_802555/lang--fr/index.htm, consulté le 14 mai 2022, p. 2

secteur⁵⁰. Par ailleurs, si ce secteur est principalement occupé par des femmes, il constitue également une source importante de travail pour les femmes migrantes⁵¹. Un second rapport de l'OIT souligne en effet que les travailleuses migrantes font partie des travailleurs les plus vulnérables au monde⁵². Cependant, l'OIT n'a à ce jour pas pu recenser une estimation fiable quant à l'importance du travail domestique auprès des travailleurs migrants⁵³.

§3. Instruments normatifs

I. L'Organisation internationale du travail

L'Organisation Internationale du travail tente depuis plusieurs années de contribuer à surmonter l'invisibilité dont souffrent les travailleurs domestiques⁵⁴. En effet, généralement exclus de la législation du travail, les travailleurs domestiques ne bénéficient pas de la même protection juridique que celle dont bénéficient les autres travailleurs⁵⁵. C'est pour lutter contre cette vulnérabilité résultant de l'exclusion du champ de certaines législations sociales que la Convention sur les travailleurs domestiques n°189 a vu le jour⁵⁶. Cette Convention est complétée par la Recommandation n°201 sur les travailleurs domestiques qui fournit des indications pratiques relatives aux éventuelles mesures qui visent la mise en œuvre de la Convention⁵⁷.

Cette Convention est la première norme internationale de l'OIT consacrée exclusivement aux travailleurs domestiques⁵⁸. En outre, cet instrument a le mérite d'affirmer les droits fondamentaux de ces travailleurs et énonce des principes et mesures qui participent à la promotion d'un travail décent pour ces derniers⁵⁹. Cet instrument a notamment l'avantage

⁵⁰ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *op. cit.* (voy. note 44), p. 19

⁵¹ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *ibidem*, p. 23

⁵² INTERNATIONAL LABOUR CONFERENCE, *Towards a faire deal for migrant workers in the global economy*, 92nd Session, 2004, <https://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc92/pdf/rep-vi.pdf>, consulté le 30 mars, p. 58

⁵³ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *ibidem*, p. 24

⁵⁴ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *ibidem*, p. v

⁵⁵ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *ibidem*, p. v

⁵⁶ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *ibidem*, p. v

⁵⁷ BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, *op. cit.* (voy. note 44), p. 1

⁵⁸ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *ibidem*, p. v

⁵⁹ Art. 3 de la Convention n°189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques, signée à Genève le 1 juin 2011, approuvé par la loi du 29 janvier 2014, *M.B.*, 10 juin 2016

d'imposer au stade de sa mise en œuvre, une concertation avec les organisations les plus représentatives des travailleurs et des employeurs⁶⁰.

De plus, ce texte est conçu comme un socle et non un plafond, favorisant ainsi l'application de normes minimales du travail en faveur des travailleurs domestiques⁶¹. Ces normes minimales concernent diverses matières du droit social, à savoir : les droits fondamentaux des travailleurs domestiques, l'information sur les modalités et conditions de l'emploi, les heures de travail, la rémunération, la sécurité et la santé, la sécurité sociale, etc⁶².

Dans le cadre de ce mémoire, nous nous reposerons sur la Convention n°189 en tant que critère normatif de l'étude menée sur l'effectivité et l'efficacité de la législation sur le bien-être au travail des titres-services. Il s'agira ainsi de comparer les normes minimales imposées par la Convention avec les normes adoptées en droit belge pour participer à la protection des travailleurs titres-services.

II. Le Conseil de l'Europe et les Nations Unies

Des instruments généraux adoptés par le Conseil de l'Europe et les Nations Unies sont également pertinents à la protection des travailleurs domestiques. L'interdiction de l'esclavage, de la servitude et du travail forcé tel que consacrée par l'article 4 de la Convention européenne des droits de l'homme ainsi que d'autres droits fondamentaux qui y sont inscrits tel que le droit à la vie privée (article 8 CEDH) sont des dispositions pertinentes lorsqu'il est question de travail domestique. La manière dont les dispositions de la Convention européenne des droits de l'homme peuvent être mobilisées à l'égard des travailleurs domestiques est illustrée dans l'affaire *Siliadin c. France*⁶³.

Au niveau des Nations-Unies, nous pouvons penser en tant qu'instruments pertinents à la protection des travailleurs domestiques, à la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques ainsi que le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, la Convention internationale sur l'élimination de

⁶⁰ Art. 18 de la Convention n°189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques, signée à Genève le 1 juin 2011, approuvé par la loi du 29 janvier 2014, *M.B.*, 10 juin 2016

⁶¹ BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, op. cit. (voy. note 44), p. 2

⁶² BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, *ibidem*, p. 2

⁶³ En l'espèce, une jeune togolaise était tenue de s'occuper des tâches ménagères au sein du foyer d'un couple 15 heures par jour, sans jours de congés et ce, dans des conditions de travail inacceptables⁶³. La Cour a jugé que la requérante était tenue en état de servitude et que les conditions de travail dans lesquelles travaillaient Madame Siliadin contrevenaient alors à l'article 4 de la CEDH.

toutes formes de discrimination raciale, la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, la Convention relative aux droits de l'enfant ainsi que la Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille⁶⁴.

Sous-section 2. En droit européen

§1. Notion

Si plus largement, le droit international parle de travail domestique, le droit de l'Union européenne utilise la terminologie de « services à la personne et à domicile » (ci-après secteur PHS)⁶⁵. Les services personnels et domestiques⁶⁶ sont définis par la Commission comme regroupant « *un large choix d'activités qui contribuent au bien-être à domicile des familles et des individus* » tels que la garde d'enfant, le ménage, le jardinage, etc⁶⁷. Au sein des États membres, le travail domestique a en réalité constitué une réponse à divers enjeux tels que l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, la création de nouveaux emplois ainsi que la lutte contre l'économie informelle⁶⁸.

Bien que l'emploi dans les services personnels et domestiques ne relève pas de la compétence de l'Union, cette dernière n'en demeure pas moins insensible à la situation des travailleurs domestiques⁶⁹. L'Union s'est d'ailleurs récemment montrée attentive à la précarité de ces travailleurs en raison de l'invisibilité dont ils souffrent⁷⁰. En effet, s'exerçant au sein de domiciles privés, le travail domestique se retrouve caché des yeux du public, facilitant ainsi les infractions à la législation nationale par les employeurs⁷¹. De plus, ces travailleurs appartiennent souvent à l'économie informelle et ne pourront par conséquent pas bénéficier

⁶⁴ Préambule de la Convention n°189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques, signée à Genève le 1 juin 2011, approuvé par la loi du 29 janvier 2014, *M.B.*, 10 juin 2016

⁶⁵ EUROPEAN COMMISSION, *Commission staff working document on exploiting the employment potential of the personal and household service*, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1427&langId=en>, consulté le 26 avril 2021, p. 3

⁶⁶ Le terme « travail domestique » regroupant notamment le secteur PHS, cette notion sera par conséquent utilisée pour désigner ces activités tant au niveau européen qu'au niveau international.

⁶⁷ EUROPEAN COMMISSION, *op. cit.* (voy. note 65), p. 4

⁶⁸ EUROPEAN COMMISSION, *ibidem*, p. 3

⁶⁹ EUROPEAN COMMISSION, *ibidem*, p. 3

⁷⁰ EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, « invisible jobs : the situation of domestic workers », [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/573874/EPRS_BRI\(2015\)573874_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/573874/EPRS_BRI(2015)573874_EN.pdf), 2015, consulté le 30 mars, p. 1

⁷¹ EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, *op. cit.* (voy. note 70), p. 2

d'avantages sociaux⁷². De surcroît, comme nous l'avons déjà mentionné, les travailleurs domestiques ne sont souvent pas couverts par certaines dispositions de droit du travail et par conséquent, ne jouissent pas en vertu du droit européen de droits tels que ceux liés au congé de maternité et au repos hebdomadaire⁷³. Subséquemment, cette absence de sécurité des travailleurs et de protection sociale ouvre la voie aux mauvais traitements, aux discriminations et aux abus ainsi qu'à la violence⁷⁴. Ce faisant, ces travailleurs ont été au cœur des préoccupations dès lors que leur précarité les amène à vivre non seulement dans la pauvreté, exclus de la société avec un manque de perspective d'améliorer leur qualité de vie, mais également avec le poids émotionnel que fait porter le travail domestique⁷⁵.

Face à ces constats, les États membres ont tenté d'instaurer des systèmes qui tendent à l'amélioration du statut des travailleurs domestiques⁷⁶. À titre d'exemple, le dispositif titres-services a d'ailleurs permis en Belgique de lutter contre cette précarité et a participé à la création de garanties à l'égard des travailleurs qui occupent le secteur⁷⁷.

§2. Instruments normatifs

Des initiatives ont été menées par l'Union afin de résoudre les difficultés rencontrées par les travailleurs domestiques⁷⁸. Notamment, consciente que les législations nationales n'offrent pas une protection adéquate aux travailleurs domestiques, l'Union a fait part de ses espoirs concernant la ratification et la mise en œuvre de la Convention n°189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques ainsi que de la Recommandation n°202 qui l'accompagne par les États membres qui permettraient d'assurer certaines garanties à ces travailleurs⁷⁹. Cependant, seuls cinq États membres, dont la Belgique, ont ratifié cette Convention. Néanmoins, l'Union ne cesse d'encourager vivement la signature de la Convention n°189 par les États membres et fait d'ailleurs référence à ce texte à de nombreuses reprises⁸⁰. Divers aspects traités dans la

⁷² EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, *op. cit.* (voy. note 70), p. 2

⁷³ PARLEMENT EUROPÉEN, « Projet de rapport sur les femmes, employées de maison, auxiliaires de vie et garde d'enfants dans l'UE », disponible sur : https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/FEMM-PR-623612_FR.pdf , 2015, consulté le 20 mai 2022, p. 11

⁷⁴ PARLEMENT EUROPÉEN, *op. cit.* (voy. note 73), p. 12

⁷⁵ PARLEMENT EUROPÉEN, *ibidem*, p. 12

⁷⁶ EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, *op. cit.* (voy. note 70), p. 3

⁷⁷ EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, *ibidem*, p. 3

⁷⁸ EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, *ibidem*, p. 3

⁷⁹ EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, *ibidem*, p. 1

⁸⁰ PARLEMENT EUROPÉEN, *op. cit.* (voy. note 73), p. 7

Convention sont en effet consacrés par des directives européennes telles que les directives relatives à la santé et sécurité au travail, à l'égalité des genres et sur les droits des travailleurs⁸¹.

De plus, les instruments normatifs auxquels sont tenus les États membres peuvent également être pertinents pour l'interprétation du droit de l'Union européenne⁸². En effet, dans son arrêt *Hofner et Elser c. Macroton*, la Cour de justice a fait référence aux conventions de l'Organisation internationale du Travail⁸³. De plus, la Cour « *s'inspire des lignes directrices fournies par les traités internationaux de protection des droits de l'homme auxquels les États membres ont collaboré ou dont ils sont signataires* »⁸⁴.

Sans s'attacher à exposer de manière exhaustive les initiatives de l'Union en ce qui concerne le travail domestique, précisons enfin que la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne contient des droits et des principes qui garantissent également la jouissance des droits fondamentaux aux travailleurs domestiques. Plus précisément, le droit à des conditions sûres et saines a été reconnu en tant que droit fondamental des travailleurs par la Charte⁸⁵. Il est à rappeler cependant que ces droits et principes ne couvrent que les matières qui sont de la compétence de l'Union européenne⁸⁶.

C'est finalement avec regrets que nous constatons qu'à ce jour, la Convention n°189 de l'OIT sur les travailleuses et travailleurs domestiques constitue la seule initiative concrète qui a été adoptée en vue de surpasser les enjeux du travail domestique épinglés tant par l'Union européenne, que par les organisations internationales.

⁸¹ EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, *op. cit.* (voy. note 70), p. 4

⁸² EUROPEAN UNION AGENCY FOR FUNDAMENTAL RIGHTS, « Migrants in an irregular situation employed in domestic work : fundamental rights challenges for the European Union and its Member States », https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/1668-FRA-report-domestic-workers-2011_EN.pdf, 2011, consulté le 30 mars, p.12

⁸³ C.J.C.E., arrêt *Klaus Hofner and Fritz Elser c. Macroton GmbH*, 23 avril 1991, C-41/90, EU :C :1991 :161

⁸⁴ CJEU, Opinion of the Court of 28 March 1996, Accession by the Community to the European Convention for the Protection of human rights and fundamental freedoms, Opinion 2, European Court Reports 1996

⁸⁵ Art. 31 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, signé à Nice le 18 décembre 2000, *J.O.U.E.*, n°C364-1

⁸⁶ Art. 51 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, signé à Nice le 18 décembre 2000, *J.O.U.E.*, n°C364-1

Sous-section 3. En droit national

§1. Le travail domestique

En droit belge, le contrat de travail domestique est « *le contrat par lequel un travailleur, le domestique, s'engage contre rémunération à effectuer sous l'autorité d'un employeur, principalement des travaux ménagers d'ordre manuel pour les besoins du ménage, de l'employeur ou de sa famille* »⁸⁷. Cette relation de travail se caractérise d'une part, par l'existence de travaux ménagers d'ordre manuel et d'autre part, de la prestation d'un service pour le besoin d'un employeur ou de sa famille⁸⁸. En outre, la loi relative aux contrats de travail prévoit des dispositions spécifiques applicables au contrat de travail domestique⁸⁹.

Dans le cadre de ce mémoire, il est important de préciser que le travailleur qui effectue de tels travaux ménagers auprès de ménages privés pour le compte d'une société n'entre pas dans cette définition⁹⁰. Par conséquent, les titres-services se retrouvent alors exclus du régime des travailleurs domestiques alors que cette notion regroupe clairement en droit international et européen les travailleurs occupés en titres-services. En réalité, les titres-services ont un statut d'ouvrier et se voient appliquer le titre II de la loi relative au contrat de travail concernant le contrat d'ouvrier et non les dispositions du titre 5 de ladite loi consacrée aux contrats de travail domestique⁹¹.

§2. Sous quel statut juridique s'exerce le travail domestique en Belgique ?

I. Le dispositif des titres-services

Le mécanisme des titres-services a été développé dans les années 80 par Jacques Delors dans le cadre de sa présidence à la Commission européenne⁹². Ce projet avait pour objectif initial de répondre à des besoins qui restaient insatisfaits et à lutter contre le travail au noir⁹³. C'est finalement vingt années plus tard que les titres-services ont été instaurés en Belgique par la loi

⁸⁷ Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, *M.B.*, 22 août 1978, art. 5

⁸⁸ W. VAN EECKHOUTTE, V. NEUPREZ, *Compendium Social – droit du travail : les différents types de contrats de travail*, Pays-Bas, Wolters Kluwer, 2020, p. 831

⁸⁹ W. VAN EECKHOUTTE, V. NEUPREZ, *ibidem*, p. 831

⁹⁰ I. VERDONCK, « Aide-ménagère : le régime des travailleurs et autres gens de maison sous la loupe », *L'indicateur social*, 2014, p. 10

⁹¹ X., Les domestiques, *Guide sociale permanent, - Droit du travail : commentaire*, 2018, p. 252

⁹² V. FLOHIMONT, « Le régime souvent dérogatoire des titres-services : la fin justifie-t-elle les moyens ? », *R.D.S.-T.S.R.*, 2009, p. 62

⁹³ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 92), p. 62

du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (ci-après, « loi titres-services »).

Les travaux préparatoires de cette loi énoncent explicitement les quatre objectifs poursuivis par le dispositif des titres-services, à savoir : augmenter le taux d'emploi au sein de groupes cibles du marché de l'emploi (notamment pour les femmes, les personnes moins qualifiées et les demandeurs d'emploi plus âgés), de réduire les activités dans le circuit noir afin de lutter contre l'économie informelle, satisfaire pleinement les besoins rencontrés et soutenir la croissance économique par la création de nouvelles activités⁹⁴. Dans une note de politique générale en 2006, le Ministre fédéral de l'emploi ajoutera comme objectif la « *simplification pour les utilisateurs et les travailleurs de la combinaison travail/famille* »⁹⁵.

II. Fonctionnement du dispositif

i. Acteurs

Depuis la sixième réforme de l'État du 1^{er} juillet 2014, la gestion des titres-services est une compétence régionale⁹⁶.

L'article 2 de la loi titres-services définit les titres-services comme étant « *le titre de paiement émis par une société émettrice, qui permet à l'utilisateur de régler, avec l'aide financière de l'État, revêtant la forme d'une subvention à la consommation, une prestation de travaux ou de services de proximité effectuée par une entreprise agréée* ».

Ce même article définit l'utilisateur comme étant « *les personnes physiques qui bénéficient du titre-service* ». Celui-ci doit répondre à diverses conditions pour pouvoir faire appel au système titres-services.

Quant à l'entreprise agréée titres-services, celle-ci doit être entendue comme étant « *l'entreprise qui fournit les travaux ou services de proximité (...), qui est agréée à cette fin et qui garantit la qualité et la sécurité de ceux-ci aux utilisateurs* »⁹⁷. Cette entreprise peut prendre

⁹⁴ Projet de loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, Exposé des motifs, *Doc. parl.*, Ch. Repr., sess.ord. 2000-2001, n° 1281/001, p. 9

⁹⁵ Note de politique générale du Ministre de l'Emploi et de l'Informatisation, Partie emploi, *Doc. parl.*, Ch. Repr., sess.ord. 2006-2007, n° 2706/010, p. 45

⁹⁶ IDEA CONSULT, « Une vision 360° sur les titres-services », disponible sur www.ideaconsult.be, consulté le 3 novembre, p. 4

⁹⁷ Article 2, §1, 6° de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

diverses formes juridiques : société ou association civile à caractère commercial, association sans but lucratif, société de travail intérimaire, personne physique, etc⁹⁸. La loi titres-services impose néanmoins une procédure au terme de laquelle l'autorité régionale compétente délivre un agrément qui permettra à ces entreprises de fournir des travaux ou services de proximité⁹⁹.

Ensuite, les travailleurs titres-services sont les personnes « *affectées à un utilisateur pour lequel ils/elles effectuent les prestations convenues* »¹⁰⁰. Pour être employé par l'entreprise agréée, le travailleur ne doit satisfaire à aucune condition spécifique¹⁰¹. Toutefois, aucun lien familial de sang ou par alliance jusqu'au second degré inclus ne peut exister entre le travailleur et l'utilisateur ou un membre de la famille de ce dernier, ni partager la même résidence¹⁰². Le mécanisme des titres-services s'écarte donc de la conception sociologique du travail domestique en sortant ces prestations de la sphère familiale.

Enfin, la société émettrice constitue également un acteur du dispositif titres-services. Il s'agit d'une entreprise qui est désignée par l'autorité régionale compétente suite à un appel d'offres et qui a pour mission d'émettre les titres-services, de fournir aux utilisateurs les titres-services demandés et de rembourser aux entreprises les titres-services équivalents aux prestations fournies et d'informer les différents acteurs du système¹⁰³. Dans ce contexte, la notion de famille doit être comprise selon une conception large et doit être entendue comme visant « *l'ensemble des personnes qui vivent sous le même toit* »¹⁰⁴.

ii. Fonctionnement du mécanisme

Concrètement, ce système consiste pour des particuliers de faire appel à une entreprise agréée afin de bénéficier de prestations de travail ou des services de proximité¹⁰⁵. Ces prestations seront effectuées par un travailleur dans le cadre d'un contrat de travail qu'il aura conclu avec

⁹⁸ M-C. MENU, *Le dispositif des titre-service*, Pays-Bas, Wolters Kluwer, s.d., p. 372

⁹⁹ Article 2, §2 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

¹⁰⁰ IDEA CONSULT, *op. cit.* (voy. note 96), p. 6

¹⁰¹ M-C. MENU, *op. cit.* (voy. note 98), p. 373

¹⁰² Article 3, al. 3 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

¹⁰³ M-C. MENU, *op. cit.* (voy. note 98), p. 371

¹⁰⁴ M-C. MENU, *ibidem*, p. 374

¹⁰⁵ Article 3, §2 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

l'entreprise agréée¹⁰⁶. L'utilisateur, quant à lui, en vue de l'accomplissement des prestations de travaux ou de services de proximité, sera tenu de remettre un titre-service par heure de travail réalisée à l'entreprise agréée¹⁰⁷. Ce système fait donc apparaître trois acteurs principaux dont les relations prennent la forme d'une structure triangulaire : l'utilisateur, les aides-ménager(ère)s et l'entreprise agréée. Ce dispositif peut nous faire penser à la relation triangulaire qui existe dans le travail intérimaire où coexistent un travailleur, une entreprise intérimaire ainsi qu'un utilisateur. De la même manière que dans le travail intérimaire, le travailleur est employé par l'entreprise agréée et est mis par celle-ci à la disposition d'un utilisateur. Les travaux préparatoires de la loi titres-services présentent d'ailleurs le contrat de travail titres-services comme « *un contrat de travail spécifique qui, dans sa période de rodage, présente les caractéristiques souples du travail intérimaire* »¹⁰⁸.

Il est à préciser que le travailleur titres-services est rémunéré par son employeur non pas sur la base du nombre de titres-services remis par ce dernier, mais pour les heures contractuellement prévues¹⁰⁹. Ainsi, en cas d'annulation de prestations au cours du mois ou encore si l'entreprise perd l'un ou l'autre utilisateur, cette dernière ne peut limiter la rémunération du travailleur titres-services au nombre d'heures qu'il aurait effectivement prestées¹¹⁰.

Les titres-services sont donc un moyen de paiement subventionné par la Région wallonne qui offre plusieurs avantages aux utilisateurs (déduction fiscale des titres-services, tarifs de prestations intéressants, moyen de paiement simple et sécurisé ...) ¹¹¹. L'utilisateur n'a alors plus de raisons financières de recourir au travail au noir pour bénéficier de ce type de service ¹¹².

¹⁰⁶ IDEA CONSULT, *op. cit.* (voy. note 96), p. 4

¹⁰⁷ Article 3, §1 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

¹⁰⁸ Projet de loi-programme, Rapport fait au nom de la Commission des affaires sociales, 16 déc. 2003, *Doc. parl.*, Sén., sess. ord. 2003-2004, n° 3-424/3, p. 7

¹⁰⁹ M-C. MENU, *op. cit.* (voy. note 98), p. 419

¹¹⁰ M-C. MENU, *ibidem*, p. 419

¹¹¹ <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/tout-savoir/formats>

¹¹² V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 92), p. 64

iii. Cadre des prestations

Les titres-services permettent de rémunérer des activités qui participent à la gestion du ménage de l'utilisateur et doivent nécessairement répondre à des besoins privés¹¹³. À contrario, les titres-services ne peuvent être utilisés dans le cadre des activités professionnelles de l'utilisateur¹¹⁴. Ainsi, si un utilisateur dispose d'une habitation qu'il utilise tant pour des besoins privés et professionnels, seule la partie privée de celle-ci pourra faire l'objet d'un entretien grâce aux titres-services¹¹⁵.

Deux types d'activités sont proposés par les titres-services : les activités réalisées au lieu de résidence de l'utilisateur d'une part, et les activités réalisées en dehors du lieu de résidence d'autre part¹¹⁶. Les activités réalisées au lieu de résidence de l'utilisateur comprennent le nettoyage à domicile (en ce compris le nettoyage des vitres si cela fait partie du nettoyage normal de l'habitation), la lessive et le repassage, le raccommodage du linge à repasser ainsi que la préparation des repas¹¹⁷. Le repassage en dehors du domicile, les courses ménagères qui répondent aux besoins quotidiens et le transport de personnes à mobilité réduite relèvent quant à eux des activités réalisées en dehors du lieu de résidence¹¹⁸.

III. Régime juridique

Les titres-services ont été instaurés par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. Cette loi prévoit que le travailleur titres-services se trouve lié par un contrat de travail avec l'entreprise agréée¹¹⁹. Il n'est donc pas possible d'effectuer des prestations de titres-services en tant qu'indépendant.

Le contrat de travail titres-services est défini par le législateur comme étant « *le contrat de travail par lequel un travailleur s'engage à effectuer, sous l'autorité d'un employeur agréé*

¹¹³ <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/tout-savoir/activites>

¹¹⁴ <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/tout-savoir/activites>

¹¹⁵ M-C. MENU, *op. cit.* (voy. note 98), p. 372

¹¹⁶ M-C. MENU, *ibidem*, p. 372

¹¹⁷ <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/tout-savoir/activites>

¹¹⁸ <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/tout-savoir/activites>

¹¹⁹ Article 7 bis de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

dans le cadre du dispositif titres-services et contre rémunération, des prestations de travail qui donnent l'octroi d'un titre-service »¹²⁰.

L'introduction par le législateur d'un contrat de travail spécifique s'inscrivait initialement dans un objectif de création d'un régime souple qui permettrait aux entreprises agréées, dans le cadre de la période initiale de la relation de travail, d'adapter le nombre d'heures de prestations à la demande de services des utilisateurs¹²¹. Cependant, depuis l'instauration du système des titres-services, le législateur a abandonné cette volonté de flexibilité au profit d'une amélioration de la stabilité et de la qualité de ces emplois¹²².

De manière générale, la loi applicable au contrat de travail entre l'entreprise agréée et le travailleur est la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail¹²³. Toutefois, dans un objectif de flexibilité, la loi sur les titres-services prévoit des règles spécifiques applicables aux contrats titres-services¹²⁴. Notamment, il revient aux entreprises agréées qui ont conclu un contrat de travail titre-service de s'assurer que les dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être au travail et de ses arrêtés d'exécution soient respectées¹²⁵. Dans la pratique, cette disposition pose malheureusement des questions concernant son application et son applicabilité que nous exposerons plus tard¹²⁶.

Notons également que certains aspects de conditions de travail sont réglés au niveau sectoriel par les commissions paritaires. À cet effet, la sous-commission paritaire autonome n°322.01 a été mise en place pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité. Il est à remarquer toutefois que cette sous-commission paritaire n'a de compétence de concertation qu'en ce qui concerne les entreprises agréées qui pratiquent uniquement leurs activités dans le secteur des titres-services et non à l'égard des entreprises qui exerceraient également des activités connexes à celle-ci¹²⁷.

¹²⁰ Article 7 bis de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

¹²¹ M-C. MENU, *op. cit.* (voy. note 98), p. 414

¹²² M-C. MENU, *ibidem*, p. 415

¹²³ Article 7 ter de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

¹²⁴ M-C. MENU, *op. cit.* (voy. note 98), p. 414

¹²⁵ Article 9 quinquies de l'arrêté royal du 9 janvier 2004 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, *M.B.*, 15 janvier 2004

¹²⁶ V. FLOHIMONT, « Titres-services : jungle juridique ou île paradisiaque ? », *Presses universitaires de Louvain*, 2010, p. 118

¹²⁷ M-C. MENU, *op. cit.* (voy. note 98), p. 426

IV. Contrôle et sanctions

En ce qui concerne le contrôle du dispositif titres-services, diverses instances sont mises en place. De manière générale, l'encadrement du système titres-services en Région wallonne est mis à la charge du Forem, de l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi, et la Direction générale opérationnelle Économie, Emploi et Recherche du Service public de Wallonie¹²⁸. À côté de ces instances coexiste une Commission consultative des agréments chargée de se prononcer sur l'octroi ou le retrait de l'agrément des entreprises¹²⁹. Les autorités régionales compétentes assurent également le contrôle du dispositif et la surveillance du respect de la réglementation titres-services¹³⁰. Enfin, le ministre régional de l'Emploi doit élaborer un rapport annuel d'évaluation des titres-services et doit transmettre celui-ci au Gouvernement et Parlement régional¹³¹.

De plus, diverses sanctions sont attachées au non-respect de la réglementation. Notamment, si l'utilisateur commet une infraction à la loi titres-services, ce dernier s'expose à diverses sanctions telles que : l'interdiction de commander et d'utiliser des titres-services, la récupération du montant de l'intervention régionale ou encore à des amendes pénales ou administratives¹³².

De surcroît, le Code pénal social consacre une section spécifique aux titres-services en vue de lutter contre la fraude dans le secteur des titres-services¹³³. Les niveaux des sanctions prévues sont de niveau deux à quatre. Les sanctions de deuxième et de troisième niveau consistent soit en une amende pénale, soit en une amende administrative¹³⁴. Quant à la sanction de niveau 4, celle-ci peut se composer soit d'une amende administrative, soit d'un emprisonnement et/ou d'une amende pénale¹³⁵. Il est à noter que divers acteurs du dispositif titres-services s'exposent à de telles sanctions. Il s'agit non seulement de l'employeur, son préposé ou son mandataire, mais également le travailleur et l'utilisateur¹³⁶.

¹²⁸ M-C. MENU, *op. cit.* (voy. note 98), p. 375

¹²⁹ M-C. MENU, *ibidem*, p. 375

¹³⁰ M-C. MENU, *ibidem*, p. 375

¹³¹ Article 10 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

¹³² M-C. MENU, *op. cit.* (voy. note 98), p. 411

¹³³ S. BELLEMANS, J. CAPUOZZO, *Stop aux pratiques frauduleuses dans le secteur des titres-services*, Pays-Bas, Wolters Kluwer, 2021, p. 1

¹³⁴ S. BELLEMANS, J. CAPUOZZO, *op. cit.* (voy. note 133), p. 2

¹³⁵ S. BELLEMANS, J. CAPUOZZO, *ibidem*, p. 2

¹³⁶ S. BELLEMANS, J. CAPUOZZO, *ibidem*, p. 2

V. Croissance du dispositif titres-services

Ce dispositif a finalement réussi à atteindre les objectifs fixés par le législateur, mais a également connu des difficultés à divers égards¹³⁷. Tout d'abord, la création des titres-services a eu le mérite de répondre aux objectifs fixés lors de sa mise en œuvre. En effet, le taux d'emploi dans le secteur des services de proximité a connu une augmentation grâce à ce dispositif, notamment pour les femmes, les personnes moins qualifiées, celles de plus de 50 ans, ainsi que les citoyens non européens¹³⁸. De surcroît, le système des titres-services a incontestablement permis de lutter contre le travail au noir¹³⁹.

Au-delà des objectifs fixés par le législateur, les titres-services ont également permis de répondre à divers besoins tels que : l'accessibilité des prestations, l'amélioration du statut des travailleurs occupés en titres-services, l'offre d'emploi de qualité au moyen d'un contrat de travail spécifique, etc¹⁴⁰. La Commission européenne a d'ailleurs soulevé que ce dispositif a sans aucun doute permis de lutter contre la précarité dont souffraient les aides-ménager(ère)s¹⁴¹.

C'est ainsi qu'en raison de la satisfaction qu'apporte les titres-services aux besoins divers et importants de la société que la demande de tels services ne cesse d'augmenter¹⁴². Toutefois, le secteur a laissé apparaître certaines faiblesses, notamment en raison de la rigidité et de la complexité du système (lourdes charges administratives, peu de flexibilité pour l'utilisateur, valorisation limitée de la fonction du travailleur, etc.)¹⁴³. Ce système, bien qu'ayant fait ses preuves à certains points, reste cependant inabouti à divers égards et mériterait d'être revu par les autorités, notamment en ce qui concerne l'ineffectivité de l'application de la législation sur le bien-être au travail au secteur des titres-services (*cfr. infra*)¹⁴⁴.

¹³⁷ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 126), p. 119

¹³⁸ IDEA CONSULT, « Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité », disponible sur : www.ideaconsult.be, consulté le 3 novembre, 2012, p. 112

¹³⁹ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 126), p. 119

¹⁴⁰ IDEA CONSULT, *op. cit.* (voy. note 96), p. 67

¹⁴¹ EUROPEAN COMMISSION, *analysis of Personal and Household Services to support work life balance for working parents and carers*, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1427&langId=en>, consulté le 26 avril 2021, p. 37

¹⁴² IDEA CONSULT, *op. cit.* (voy. note 96), p. 79

¹⁴³ IDEA CONSULT, *ibidem*, p. 67

¹⁴⁴ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 126), p. 119

Section 3. Comparaison de la définition sociologique et juridique du travail domestique

Si sur le plan sociologique, le travail domestique consiste en des tâches non rémunérées, la définition retenue par l'Organisation internationale du travail dans la Convention n°189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques se rapporte à des rapports de subordination qui lient un travailleur domestique et un employeur dès lors qu'il exige que le travailleur domestique effectue un travail domestique « *dans le cadre de son travail* ». Il est toutefois à noter qu'aujourd'hui, comme nous avons pu le remarquer, la gratuité du travail domestique a été révélée par le mouvement féministe dans les années quatre-vingt et ce domaine a été source de création d'emploi par l'État social actif de l'époque.

Néanmoins, si sur ce point les conceptions sociologique et domestique divergeaient au départ, il est à remarquer que la définition retenue par l'OIT du travail domestique intègre divers éléments contenus dans la définition sociologique. D'une part, le travail domestique tel que défini dans la Convention n°189 consiste en des tâches qui s'effectuent « *au sein de ou pour un ou plusieurs ménages* ». Cette exigence de prestation au sein de ménages privés rejoint la réalité sociologique du travail domestique qui consiste en l'accomplissement de tâches dans le cadre familial. D'autre part, la Conférence internationale du travail a également fait le choix d'intégrer la dimension de genre dans sa définition du travail domestique dès lors qu'elle définit le travailleur domestique en mettant l'accent sur le fait qu'il est « *de genre féminin ou masculin* ». Tant la conception sociologique que juridique du travail domestique recense donc bien l'importance du genre lorsqu'il est question de travail domestique.

Chapitre 2. Les travailleurs domestiques et leurs conditions de travail : facteurs de vulnérabilité et de précarité des travailleurs domestiques (au sens large)

Dans cette section, il s'agira d'étudier les facteurs qui précarisent les travailleurs domestiques. La précarité est définie par le Parlement européen comme étant « *l'incapacité des individus à imposer leurs droits, l'absence de protection sociale, ainsi que les risques pour la santé et la sécurité et l'insuffisance des revenus* »¹⁴⁵. Le travail précaire se caractérise ainsi par l'existence d'un risque d'exploitation ou d'abus ainsi que par le manque de moyens de protection de cette exploitation et de ces abus¹⁴⁶. En revanche, la définition du travail précaire de l'Organisation

¹⁴⁵ EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, *op. cit.* (voy. note 70), p. 2

¹⁴⁶ M. SARGEANT, « Domestic workers : Vulnerable Workers in Precarious Work », *E-journal of International and Comparative labour studies*, 2014, p. 4

Internationale du Travail centre cette notion sur la sécurité au travail en définissant l'emploi précaire comme étant « *une relation de travail où la sécurité de l'emploi, considéré comme l'un des principaux éléments du contrat de travail, fait défaut* »¹⁴⁷.

Lutter contre le travail précaire est une nécessité dès lors que celui-ci produit des effets néfastes sur la santé physique et mentale des travailleurs¹⁴⁸. D'autant plus que les enjeux des professions précarisées ont été particulièrement révélés lors de la pandémie du COVID-19 en raison de la surreprésentation des travailleurs vulnérables dans les secteurs fortement touchés par le contexte de crise sanitaire¹⁴⁹.

Dans le cadre de ce mémoire, le travail domestique est identifié comme étant un travail précaire en ce qu'il offre des conditions de travail défavorables, une grande exigence de flexibilité et comporte diverses charges psychologiques et risques liés à la santé¹⁵⁰.

Section 1. Le genre comme facteur de vulnérabilité

Selon une étude menée sous la direction de la Communauté européenne relative au travail précaire et aux droits sociaux, il ressort que les femmes sont davantage exposées aux emplois précaires que les hommes¹⁵¹. La pandémie de COVID-19 a révélé les inégalités existantes sur le marché du travail entre les femmes et les hommes, comme ce fut le cas par exemple de la sous-évaluation des professions typiquement effectuées par les femmes¹⁵².

Le dispositif titres-services constitue l'un de ces secteurs précaires où les femmes sont surreprésentées. Nous pouvons d'ailleurs nous rendre compte que la surreprésentation des femmes dans les activités titres-services est également une réalité en Belgique dès lors que le secteur emploie effectivement 98% de femmes¹⁵³. Si au départ le travail domestique avait permis de faciliter l'accès au monde de l'emploi aux femmes, les conditions de travail dans lesquelles celles-ci exercent leur profession provoquent des inquiétudes¹⁵⁴. Plus

¹⁴⁷ LONDON METROPOLITAN UNIVERSITY, *Study on Precarious work and social rights*, London, Working lives research institute, 2012, p. 82

¹⁴⁸ P. FRANKLIN, « Qualité jobs as well as jobs : protecting health by tackling precarious work », *ETUI Policy Brief*, 2021, p. 2

¹⁴⁹ P. FRANKLIN, *op cit.* (voy. note 148), p. 2

¹⁵⁰ EUROPEAN COMMISSION, *op cit.* (voy. note 141), p. 37

¹⁵¹ LONDON METROPOLITAN UNIVERSITY, *op. cit.* (voy. note 147), p. 49

¹⁵² K. ARABADJEVA, « Time to close the gender pay gap : the need for an EU Directive on pay transparency », *ETUI Policy Brief*, 2021, p. 1

¹⁵³ IDEA CONSULT, *op. cit.* (voy. note 96), p. 42

¹⁵⁴ EUROPEAN COMMISSION *op. cit.* (voy. note 141), p. ii

particulièrement, le manque de sécurité et une mauvaise qualité des emplois de ces travailleuses conduiraient à la précarité de celles-ci¹⁵⁵.

Historiquement, le travail domestique est un service essentiellement proposé par des femmes et n'est pas valorisé en tant qu'activité professionnelle¹⁵⁶. Ce secteur est faiblement rémunéré et ne permet pas des conditions de vie décentes, n'offrant alors pas la reconnaissance aux femmes qu'elles méritent¹⁵⁷. Le préambule de la Convention 189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques insiste d'ailleurs sur le fait que le travail domestique est effectué « *principalement par des femmes et des jeunes filles, dont beaucoup sont des migrantes ou appartiennent à aux communautés défavorisées et sont particulièrement exposées à la discrimination liée aux conditions d'emploi et de travail et aux autres violations des droits humains* ». Le genre est clairement considéré par l'Organisation Internationale du Travail comme un facteur de vulnérabilité des travailleurs domestiques.

Section 2. Le travail à domicile comme facteur de vulnérabilité

Dès lors que les travailleurs domestiques travaillent au sein de ménages privés, ceux-ci restent à l'abri de l'attention du public et sont difficilement touchés par les outils politiques conventionnels¹⁵⁸. En raison de la nature de leur travail qui s'exerce au sein de maisons privées, ces travailleurs perdent de la visibilité et sont ainsi davantage sujets à des pratiques abusives¹⁵⁹. Il existe alors une tension entre d'une part, la particularité du travail domestique qui s'effectue dans un domicile et d'autre part, la nécessité d'octroyer une protection juridique aux travailleurs domestiques¹⁶⁰. En effet, le travail à domicile pose le souci d'une mise en œuvre effective des dispositions juridiques existantes en raison non seulement de la nature domestique des prestations qui s'effectuent au domicile d'un particulier, mais également en raison du besoin de respecter la vie privée de ce dernier¹⁶¹.

¹⁵⁵ LONDON METROPOLITAN UNIVERSITY, *op. cit.* (voy. note 147), p. 49

¹⁵⁶ PARLEMENT EUROPÉEN, *op. cit.* (voy. note 73), p. 13

¹⁵⁷ PARLEMENT EUROPÉEN, *op. cit.* (voy. note 73), p. 13

¹⁵⁸ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *op. cit.* (voy. note 44), p. 6

¹⁵⁹ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *ibidem*, p. 39

¹⁶⁰ M. SARGEANT, *op. cit.* (voy. note 146), p. 14

¹⁶¹ A. CAMMEROTA, Domestic Work and EU OSH Policy, EC-ILO Joint Conference on Domestic Workers and Occupational Safety and Health, Bruxelles, 2018, p. 7

Section 3. L'exclusion de la législation sociale comme facteur de vulnérabilité

Dans un rapport, l'Organisation Internationale du Travail a affirmé qu'encore beaucoup de travailleurs domestiques sont exclus des dispositions qui assurent le respect d'aspects essentiels de la relation de travail¹⁶². Ce phénomène d'exclusion fait des travailleurs domestiques l'un des secteurs les moins protégés par la législation du travail, les rendant ainsi particulièrement vulnérables¹⁶³.

Il y a donc une nécessité de reconnaître aux travailleurs domestiques les mêmes droits que les autres travailleurs¹⁶⁴. La circonstance que le travail domestique s'effectue dans la sphère domestique ne devrait à notre avis pas justifier une telle différence de traitement. La nature particulière de ce contrat de travail pourrait justifier certains aménagements en faveur du travailleur, mais non en sa défaveur.

C'est alors que la Convention sur les travailleurs domestiques n°189 de l'OIT tente de pallier à ces carences juridiques et de placer les travailleurs domestiques sous l'égide de la législation sociale¹⁶⁵. Afin d'assurer un traitement égal entre les travailleurs domestiques et les autres travailleurs, l'article 10 de la Convention dispose que « *Tout Membre doit prendre des mesures en vue d'assurer l'égalité de traitement entre les travailleurs domestiques et l'ensemble des travailleurs* ». Pour ce qui est de la mise en œuvre de cette disposition, l'article 3 de la Convention enjoint aux États membres de « *prendre des mesures pour assurer la promotion et la protection effectives des droits humains de tous les travailleurs domestiques comme prévu dans la présente convention* ».

Section 4. Absence de négociation collective comme facteur de vulnérabilité

Un facteur susceptible de rendre une profession plus à risque de précarité est le manque de pouvoir de négociation dans le chef des travailleurs concernés¹⁶⁶. En effet, la participation des travailleurs aux négociations est essentielle dans le cadre de l'élaboration et la mise en application de politiques de lutte contre le travail précaire¹⁶⁷. Bien souvent, les travailleurs domestiques ne bénéficient pas de mécanismes efficaces de négociation collective avec leur

¹⁶² INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *op. cit.* (voy. note 44), p. 14

¹⁶³ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *op. cit.* (voy. note 44), p. 46

¹⁶⁴ M. SARGEANT, *op. cit.* (voy. note 152), p. 11

¹⁶⁵ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *op. cit.* (voy. note 44), p. 39

¹⁶⁶ D. PURKAYASTHA, C. VANROELEN, T. BIRCAN, M-A. VANTYGHM, C. GANTELET ADSERA, « Work, health and Covid-19 : a literature review », *ETUI reports*, 2021, p. 34

¹⁶⁷ P. FRANKLIN, *op. cit.* (voy. note 154), p. 6

employeur¹⁶⁸. L'absence de négociation collective et de dialogue social rend ces travailleurs davantage vulnérables à des pratiques d'emploi abusives et ne leur permet pas d'obtenir des améliorations de leurs conditions de travail¹⁶⁹.

À cet égard, la Convention n°189 a le mérite de prévoir la consultation des organisations les plus représentatives d'employeurs et de travailleurs dans le cadre de sa mise en œuvre, poussant ainsi à la négociation collective¹⁷⁰.

Section 5. La migration comme facteur de vulnérabilité

La migration est identifiée par l'Organisation Internationale du Travail comme un facteur participant à la vulnérabilité des travailleurs domestiques¹⁷¹. En effet, le secteur domestique est dominé par des personnes issues de la migration¹⁷².

Le statut de migrants constitue un facteur de vulnérabilité des travailleurs domestiques pour plusieurs raisons. De manière générale, ces travailleurs sont clairement sujets à l'exploitation et se voient souvent ignorer leurs droits¹⁷³. De plus, les personnes issues de la migration font souvent face aux désavantages du marché du travail dès lors que ces dernières sont souvent engagées dans des contrats à durée déterminée ou dans des secteurs saisonniers¹⁷⁴. Plus particulièrement, ces travailleurs souffrent le plus souvent d'un statut précaire dans le pays d'accueil dès lors qu'ils n'ont pas de connaissances linguistiques et juridiques nécessaires pour contrer les abus¹⁷⁵. L'ignorance de leur droit, l'accès restreint aux services publics ou le manque d'inclusion sociale, ainsi que la connaissance limitée de la langue locale provoque donc une réelle vulnérabilité dans le chef des travailleurs issus de la migration¹⁷⁶.

L'Union européenne a également été préoccupée de la situation des étrangers en situations irrégulières (c'est-à-dire, qui ne remplissent pas les conditions d'entrée, de séjour ou de

¹⁶⁸ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *op. cit.* (voy. note 44), p. 44

¹⁶⁹ INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, *ibidem*, p. 44

¹⁷⁰ Art. 18 de la Convention n°189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques, signée à Genève le 1 juin 2011, approuvé par la loi du 29 janvier 2014, *M.B.*, 10 juin 2016

¹⁷¹ Préambule de la Convention n°189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques, signée à Genève le 1 juin 2011, approuvé par la loi du 29 janvier 2014, *M.B.*, 10 juin 2016

¹⁷² EUROPEAN COMMISSION, *op. cit.* (voy. note 141), p. ii

¹⁷³ P. FRANKLIN, *op. cit.* (voy. note 146), p. 4

¹⁷⁴ P. FRANKLIN, *ibidem*, p. 7

¹⁷⁵ P. FRANKLIN, *ibidem*, p. 14

¹⁷⁶ PARLEMENT EUROPÉEN, *op. cit.* (voy. note 73), p. 5

résidence) qui sont largement représentés dans l'économie informelle¹⁷⁷. Par conséquent, ces personnes ne peuvent avoir accès aux bénéfices de la sécurité sociale¹⁷⁸.

Enfin, il est à noter que la plupart de ces travailleurs domestiques migrants sont des femmes et sont par conséquent vulnérables à diverses formes de discrimination et de violence basée sur la race et le genre¹⁷⁹. À l'appui de ces constatations, un rapport de l'Organisation Internationale du Travail affirme que ce sont les travailleuses domestiques issues de l'immigration qui figurent parmi les travailleurs les plus vulnérables, ce qui nous amène à porter un regard davantage genré sur la question étudiée dans le présent mémoire¹⁸⁰.

Section 6. Le travail informel comme facteur de vulnérabilité

Le secteur du travail domestique est le domaine qui connaît le plus haut taux d'emploi informel¹⁸¹. Il est estimé qu'environ 70 à 80% des travailleurs domestiques exercent leurs activités de manière non déclarée¹⁸². Plus précisément, le travail domestique non déclaré, en raison de l'invisibilité qu'il provoque dans le chef du travailleur, ouvre la voie aux abus et aux inégalités¹⁸³. De plus, ces travailleurs se retrouvent davantage précarisés dès lors que les personnes qui les emploient de manière illégale évitent de payer les taxes et les assurances nationales requises¹⁸⁴.

Section 7. La pandémie comme facteur de vulnérabilité

Si certains connaissaient avant la crise une situation de vulnérabilité, celle-ci s'est vue renforcée dans le contexte de la pandémie¹⁸⁵. Cette période a été l'occasion d'une mise en évidence des lacunes existantes en matière de droit du travail, notamment en matière de santé et de sécurité au travail¹⁸⁶.

¹⁷⁷ EUROPEAN COMMISSION, *op. cit.* (voy. note 141), p. 48

¹⁷⁸ P. FRANKLIN, *op. cit.* (voy. note 146), p. 8

¹⁷⁹ EUROPEAN UNION AGENCY FOR FUNDAMENTAL RIGHTS, *op. cit.* (voy. note 83), p.3

¹⁸⁰ ILO, *Towards a Fair Deal for Migrant Workers in the Global Economy*, International Labour Conference, 92nd Session, 2004, <http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc92/pdf/rep-vi.pdf>

¹⁸¹ A. CAMMEROTA, *op. cit.* (voy. note 161), p. 4

¹⁸² A. CAMMEROTA, *ibidem*, p. 4

¹⁸³ PARLEMENT EUROPÉEN, *op. cit.* (voy. note 73), p. 5

¹⁸⁴ P. FRANKLIN, *op. cit.* (voy. note 146), p. 4

¹⁸⁵ J-F. NEVEN, « Covid et droit social : nouveaux chantiers ouverts par une crise », *J.T.T.*, 2021, p. 402

¹⁸⁶ D. PURKAYASTHA, C. VANROELEN, T. BIRCAN, M-A. VANTYGHM, C. GANTELET ADSERA, « Work, health and Covid-19 : a literature review », *ETUI reports*, 2021, p. 4

Plus précisément, les travailleurs occupés dans des secteurs déclarés essentiels par le gouvernement ont été amenés à travailler dans des environnements physiques qui les confrontaient à une plus grande exposition au COVID-19¹⁸⁷. Si des mesures de distanciation sociale et de travail à domicile ont été mises en application afin de réduire le risque de contamination sur le lieu de travail, ces directives se sont révélées être difficiles à mettre en pratique dans le cadre de professions spécifiques¹⁸⁸.

De plus, la crise sanitaire a aggravé les différences de traitement existantes au sein du monde du travail¹⁸⁹. En effet, cette période a également exacerbé les inégalités dès lors que les travailleurs à bas salaires, issus de minorités ethniques, migrants ou encore de sexe féminin se sont retrouvés surreprésentés dans ces secteurs essentiels¹⁹⁰. C'est ce qu'a notamment confirmé l'Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes en affirmant que les femmes ont été surreprésentées au sein des travailleurs occupant des fonctions « essentielles »¹⁹¹. En effet, l'EIGE affirme que les inégalités entre les sexes provoquent des niveaux d'expositions différents au virus COVID-19 pour les femmes et les hommes¹⁹². De plus, la crise sanitaire nous apprend que les défis de santé et de sécurité au travail des femmes, notamment dans le cadre du travail domestique, doivent être reconnus¹⁹³.

Partie 3. Effectivité et efficacité de la loi sur le bien-être au travail à l'égard des travailleurs en titres-services

Chapitre 1. Analyse juridique

Section 1. Le cadre juridique

Sous-section 1. En droit européen

La directive-cadre 89/391/EEC visant à favoriser l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail a pour objectif d'introduire des mesures qui tendent à améliorer la sécurité

¹⁸⁷ D. PURKAYASTHA, C. VANROELEN, T. BIRCAN, M-A. VANTYGHEM, C. GANTELET ADSERA, *ibidem* p. 4

¹⁸⁸ D. PURKAYASTHA, C. VANROELEN, T. BIRCAN, M-A. VANTYGHEM, C. GANTELET ADSERA, *op. cit.* (voy. note 186), p. 5

¹⁸⁹ ETUI, *Quality jobs as well as jobs : protecting health by tackling precarious work*, <https://www.etui.org/publications/quality-jobs-well-jobs> consulté le 16 mai 2022, p. 1

¹⁹⁰ ETUI, *work, health and COVID-19*, <https://www.etui.org/publications/work-health-and-covid-19>, consulté le 16 mai 2022, p. 4

¹⁹¹ <https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/essential-workers>

¹⁹² <https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/essential-workers>

¹⁹³ <https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/essential-workers>

et la santé au travail¹⁹⁴. Il s'agit de l'acte juridique de base qui régit la santé et la sécurité au travail et qui formule des principes que doivent suivre les législations communautaires en matière de santé et de sécurité au travail¹⁹⁵. Cette directive est également très importante en raison de son champ d'application personnelle extrêmement large dès lors que cette dernière couvre tous les secteurs d'activités, tant public que privé, à l'exception de certaines activités particulières¹⁹⁶. C'est sur la base de cette directive que d'autres directives particulières en matière de santé et de sécurité au travail ont été adoptées¹⁹⁷.

Plus précisément, cette directive met la prévention au cœur de la réglementation et rend responsables les employeurs de l'octroi de lieu de travail sûr et sain aux travailleurs, qui quant à eux ont le droit d'être consultés sur toutes questions qui auraient trait à la santé et la sécurité au travail¹⁹⁸. Dans cette perspective, la prévention se traduirait par une évaluation des risques avec une prise de mesures préventives ultérieures adéquates¹⁹⁹.

Malheureusement, les travailleurs domestiques sont exclus de la directive-cadre 89/391/CEE²⁰⁰. C'est les États membres qui ont donc été amenés à étendre la transposition de la directive à ces travailleurs²⁰¹.

De plus, le COVID-19 nous a révélé que les mesures de santé et sécurité au travail doivent être actualisées en vue de répondre aux réalités du monde du travail en constante évolution²⁰². Or, le droit européen en matière de santé et sécurité est une condition préalable essentielle pour assurer aux travailleurs des conditions de travail sûres et saines²⁰³. Une modernisation des règles applicables en la matière et une adaptation de celles-ci aux réalités du terrain est souhaitée par la doctrine²⁰⁴. Il s'agirait par exemple d'intégrer les risques psychosociaux dans

¹⁹⁴ EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, « Directive 89/391/EEC – OSH : « Framework Directive » », <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/the-osh-framework-directive/1>, consulté le 15 octobre 2021

¹⁹⁵ ETUI, « COVID-19 reveals the state of health and safety at work, disponible sur : <https://www.etui.org/news/covid-19-reveals-state-health-and-safety-work>, consulté le 21 octobre 2021

¹⁹⁶ EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, *ibidem*

¹⁹⁷ L. VOGEL, « La législation sur le bien-être au travail : une réforme à mi-chemin de la systématisation de la prévention des risques », *Actualité en matière de Bien-être au travail*, Bruylant, Bruxelles, 2015, p. 31

¹⁹⁸ ETUI, *op. cit.* (voy. note 195)

¹⁹⁹ ETUI, *ibidem*

²⁰⁰ A. CAMMEROTA, *op. cit.* (voy. note 161), p. 8

²⁰¹ A. CAMMEROTA, *ibidem*, p. 8

²⁰² ETUI, *op. cit.* (voy. note 195), p. 7

²⁰³ ETUI, *ibidem*, p. 7

²⁰⁴ ETUI, *ibidem*, p. 7

la directive-cadre susmentionnée²⁰⁵. De façon conjointe et générale, la production normative au niveau de l'Union européenne en matière de santé et de sécurité se retrouve aujourd'hui paralysée²⁰⁶. Ce dépérissement de la production normative s'explique par un argument économique qui consiste à penser que des normes protectrices constituent une entrave de l'union dans la concurrence mondiale²⁰⁷.

Enfin, le dialogue social n'est malheureusement pas assez exploité en matière de santé et de sécurité au travail que pour contrebalancer cette paralysie de la voie législative²⁰⁸. En effet, seuls deux accords intersectoriels sur le stress et la violence au travail ainsi que quelques accords sectoriels ont été adoptés²⁰⁹.

En soutien à ces constats, il y a néanmoins lieu de mentionner l'apport de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne dans le cadre du développement du droit de l'union en matière de santé et de sécurité²¹⁰.

Sous-section 2. En droit belge

§1. Obligations à charge de l'employeur

A. Analyse des risques et mesures de prévention

La loi du 4 août 1996 impose à l'employeur « *de promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail* »²¹¹. Néanmoins, il est à regretter que cette obligation soit identifiée par la jurisprudence comme étant une obligation de moyen et non pas une obligation de résultat²¹². Pour ce faire, ce dernier est tenu de développer une politique de prévention par l'adoption de mesures concrètes sur la base de principes fixés par la loi²¹³. Ces principes sont notamment : éviter les risques, remplacer ce qui est dangereux parce qu'il ne l'est pas ou le serait moins, combattre les risques à la source, etc²¹⁴. Pour mettre en œuvre ces principes, la loi

²⁰⁵ ETUI, *ibidem*, p. 7

²⁰⁶ F. LAGASSE, M. PALUMBO, *Bien-être au travail et droit pénal*, Limal, Anthémis, 2015, p. 12

²⁰⁷ L. VOGEL, *op. cit.* (voy. note 197), p. 38

²⁰⁸ L. VOGEL, *ibidem*, p. 40

²⁰⁹ L. VOGEL, *ibidem*, p. 40

²¹⁰ F. LAGASSE, M. PALUMBO, *op. cit.* (voy. note 206), p. 12

²¹¹ Article 5, §1, al.1 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²¹² Voy. par exemple Trib. trav. Nivelles, 28 janvier 2005, *Chron. D. S.*, 2005, p. 488

²¹³ Article 5, §1, al. 2 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²¹⁴ Article 5, §1, al. 2 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

sur le bien-être au travail oblige l'employeur de déterminer « *les moyens par lesquels et la façon selon laquelle la politique relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (...) peut être menée* » ainsi que de définir « *les compétences et responsabilités des personnes chargées d'appliquer la politique relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail* »²¹⁵.

Dans le cadre de cette démarche, l'employeur devra adapter sa politique de bien-être selon l'expérience acquise, l'évolution des méthodes de travail ou les conditions de travail²¹⁶. En affirmant cela, la loi sur le bien-être au travail laisse une large autonomie à l'employeur quant à l'appréciation du respect des moyens de sécurité mis en place²¹⁷. Néanmoins, cette autonomie est contrebalancée par l'obligation pour l'employeur de définir une stratégie de prévention avec l'assistance de l'aide du service de prévention dans le cadre d'une gestion dynamique des risques²¹⁸.

En outre, si la loi n'impose pas de mesures déterminées aux fins de la mise en œuvre des principes de prévention précités, la liberté de l'employeur quant à la définition de telles mesures peut être balisée par des arrêtés royaux²¹⁹. En effet, en raison ou en prévision de situations à risques spécifiques, le Roi peut préciser les principes généraux de prévention et les élaborer de façon plus spécifique²²⁰.

De plus, la Cour constitutionnelle, s'inspirant des travaux préparatoires de la loi relative au bien-être, a rappelé que lorsque l'employeur prend les mesures nécessaires à l'application des principes de prévention, il ne doit pas « *uniquement tenir compte des principes de prévention de nature technique, mais également de ce qui peut être atteint dans l'entreprise (entre autres sur le plan économique, éthique et social), de sorte qu'il y aura toujours lieu de comparer et*

²¹⁵ Article 5, §1, al. 1 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²¹⁶ Article 5, §1, al. 2 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²¹⁷ X., *Guide social permanent – Droit du travail : commentaire*, Pays-Bas, Wolters Kluwer, 2021, p. 507

²¹⁸ X., *ibidem*, p. 507

²¹⁹ Article 5, §3 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²²⁰ Article 5, §3 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

peser les intérêts »²²¹. Ce dernier a donc un « *devoir général de prévoyance, qui doit être interprété d'une façon raisonnable* »²²².

L'employeur est donc un acteur clé en matière de prévention au travail et ce dernier peut voir engagée tant sa responsabilité civile que pénale en cas de défaillance dans le cadre de la politique du bien être au sein de l'entreprise ou de l'institution²²³.

B. Méthode dynamique de gestion des risques

Dans le cadre de la mise en œuvre des principes précités, le législateur a entendu imposer une méthode de gestion des risques²²⁴. À cet effet, il y a lieu de procéder à une analyse des risques en les détectant et en fixant des mesures de prévention concrètes²²⁵. Cette analyse doit se faire dans le cadre du principe de gestion dynamique des risques qui implique un processus continu d'évaluation qui s'adapterait constamment aux conditions de travail²²⁶.

Concrètement, cette méthode consiste en une méthodologie continue d'analyses de risques qui permet l'adoption de mesures de prévention, et ce en collaboration avec le service de prévention et le Comité de prévention et de protection au travail²²⁷. Il revient alors à l'employeur de procéder à une analyse des risques tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau des différents groupes de travail ou de fonction ainsi que du travailleur²²⁸. Ce système dynamique de gestion des risques concerne tous les aspects du bien-être au travail (sécurité du travail, aspects psychosociaux du travail, etc.)²²⁹.

Sur la base de cette analyse de risques, l'article 9 de l'arrêté susmentionné enjoint à l'employeur de suivre un ordre de priorité aux mesures de prévention qu'il devra prendre²³⁰. À titre d'exemple, l'alinéa 3 de l'article 9 expose une liste non exhaustive d'aspects sur lesquels les

²²¹ C.C., arrêt n°158/2011 du 20 oct. 2011

²²² C.C., arrêt n°158/2011 du 20 oct. 2011

²²³ X., *op. cit.* (voy. note 217), p. 503

²²⁴ J-F. NEVEN, *op. cit.* (voy. note 185), p. 404

²²⁵ X., *op. cit.* (voy. note 217), p. 508

²²⁶ X., *ibidem*, p. 508

²²⁷ J-F. NEVEN, *op. cit.* (voy. note 185), p. 404

²²⁸ Article 8 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 31 mars 1998

²²⁹ Article 1.2-2, al. 2 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²³⁰ Article 9 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 31 mars 1998

mesures de prévention doivent porter telles que : l'organisation de l'entreprise, l'aménagement du lieu de travail, la conception et l'adaptation du poste de travail, etc.²³¹.

C. Plan global de prévention et plan d'action annuel

La politique de bien-être se concrétise lors de l'établissement par l'employeur d'une part, d'un plan global de prévention et d'autre part, d'un plan d'action annuel²³².

D'une part, l'employeur doit établir, en concertation avec les membres de la ligne hiérarchique et les services de prévention et de protection au travail, un plan global de prévention couvrant une période de cinq années²³³. Ce plan global contient les mesures de préventions qui doivent être mises en œuvre et appliquées en fonction de la taille de l'entreprise et de la nature des risques liés aux activités de l'entreprise²³⁴. Ce plan global résulte d'une analyse des risques qui s'inscrit dans le cadre du système dynamique de gestion des risques et qui nécessite une évaluation permanente²³⁵. Dans un deuxième temps, l'employeur est tenu de consulter le CPPT qui sera chargé de formuler des avis et d'émettre des propositions sur ce plan²³⁶. Ainsi, le Comité se prononcera sur l'analyse des risques effectuée et les mesures de prévention proposées, ainsi que d'autres points contenus dans le plan global de prévention²³⁷.

D'autre part, l'employeur est tenu d'établir, toujours en concertation avec les membres de la ligne hiérarchique et les services de prévention et de protection au travail, un plan d'action qui vise la promotion du bien-être au travail pour l'exercice de l'année suivante²³⁸. Tout comme c'était le cas en ce qui concerne le plan global de prévention, le CPPT doit également avoir la possibilité d'émettre un avis ou de formuler des propositions sur ce plan, ainsi que sur ses révisions éventuelles, sa mise en œuvre et ses résultats²³⁹.

²³¹ Article 9, al. 3 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 31 mars 1998

²³² X., *op. cit.* (voy. note 217), p. 509

²³³ Article 1.2-8 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²³⁴ Article 10 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²³⁵ X., *op. cit.* (voy. note 217), p. 509

²³⁶ X., *ibidem*, p. 509

²³⁷ X., *ibidem*, p. 511 et 516

²³⁸ Article 1.2-9 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²³⁹ X., *op. cit.* (voy. note 217), p. 519

Néanmoins, si la participation du CPPT à l'élaboration de ce plan d'action et de ce plan global de prévention nous semble remarquable, il est néanmoins regrettable de constater un flou juridique en ce qui concerne la notion de « ligne hiérarchique » dont les membres sont chargés d'obligations non négligeables dans le cadre de la réalisation de ces plans²⁴⁰.

D. Contrôle et sanctions

La mise en place de l'inspection du travail du SPF Emploi, travail et Concertation sociale traduit en Belgique la transposition de la Convention n°81 de l'OIT sur l'inspection du travail²⁴¹. Cette inspection est constituée tant du Contrôle des lois sociales que du Contrôle du bien-être au travail²⁴².

Les régions ont mis en place des inspections du bien-être au travail en vue d'une part, d'assurer le respect du Code du bien-être au travail et d'autre part, de garantir la prévention et le contrôle du harcèlement moral et sexuel au travail²⁴³. Dans le cadre de ce contrôle, le service d'inspection agit étroitement en collaboration avec les conseillers en prévention et les services de prévention qui assistent les employeurs dans le cadre de leur politique de bien-être au travail²⁴⁴.

En vue de mettre en œuvre la Convention n°81 de l'OIT sur l'inspection du travail, le code pénal social accorde aux inspecteurs du travail l'opportunité notamment de fournir des renseignements et des conseils, donner des avertissements, fixer au contrevenant un délai pour se mettre en règle ou encore, dresser des procès-verbaux²⁴⁵.

Plus précisément, si l'inspecteur dresse un procès-verbal, celui-ci sera envoyé d'office à l'auditorat du travail qui aura alors la possibilité de citer l'employeur devant le tribunal correctionnel ou encore de renvoyer le dossier au service des amendes administratives²⁴⁶. En revanche, si l'inspecteur ne dresse pas un tel procès-verbal, il pourrait néanmoins décider de

²⁴⁰ X., *ibidem*, p. 522

²⁴¹ <https://emploi.belgique.be/fr/propos-du-spf/infractions/linspection-du-travail>

²⁴² <https://emploi.belgique.be/fr/propos-du-spf/infractions/linspection-du-travail>

²⁴³ C-E, CLESSE, « Les différents services d'inspection du travail (I) », *B.J.S.*, 2016, p. 5

²⁴⁴ <https://emploi.belgique.be/fr/themes/international/detachement/bureaux-de-liaison-et-inspection-du-travail/le-contrôle-du-bien>

²⁴⁵ Article 21 du C. pén. social

²⁴⁶ C-E, CLESSE, « Face à une infraction de droit pénal social, que peut faire un service d'inspection du travail ? », *B.J.S.*, 2016, p. 5

rédiger un rapport destiné au ministère public qui aura alors la possibilité de déclencher des poursuites à l'égard de l'employeur²⁴⁷.

Outre ces compétences, et de façon spécifique au bien-être au travail, les inspecteurs ont à leur disposition des moyens d'action en vue de remédier à certaines situations dangereuses ou constituant une menace pour la santé telle que la possibilité de prescrire des mesures, interdire temporairement ou définitivement l'accès à un lieu de travail, l'usage de machines, de locaux ou d'installations, faire évacuer tout le lieu de travail ou encore, d'ordonner qu'endéans un certain délai, que des solutions soient apportées face à un risque ou des nuisances²⁴⁸.

Globalement, l'inspection du travail a des compétences en ce qui concerne le respect de la réglementation relative au bien-être au travail au sein des entreprises et des organisations publiques et a également un rôle envers celle-ci en matière de conseil, de prévention et de répression au travail²⁴⁹. En outre, il intervient généralement après le conseiller en prévention et a la possibilité d'imposer des mesures à l'employeur récalcitrant²⁵⁰. Nous verrons néanmoins que des difficultés peuvent être posées dans le cadre du dispositif des titres-services dès lors que le lieu de travail des travailleurs occupés en titres-services se trouve au sein des ménages privés des utilisateurs.

Enfin, pour assurer l'effectivité de ces dispositions, le législateur a décidé de sanctionner la méconnaissance des dispositions légales dans le Code pénal social. En effet, si le non-respect des obligations prescrites par la loi est à l'origine de problèmes de santé dans le chef d'un des travailleurs, l'employeur s'expose à des sanctions de niveau 3, portées au niveau 4²⁵¹. Néanmoins, le droit du bien-être au travail manque cruellement d'effectivité et de visibilité²⁵². En effet, les juridictions du travail connaissent en réalité peu de questions de bien-être au travail et peu de poursuites pénales sont menées²⁵³.

Notamment, les dispositions relatives à la responsabilité pénale de l'employeur ont posé certaines questions quant à leur lisibilité. En effet, le droit du bien-être au travail est un droit

²⁴⁷ C-E, CLESSE, *ibidem*, p. 5

²⁴⁸ <https://emploi.belgique.be/fr/themes/international/detachement/bureaux-de-liaison-et-inspection-du-travail/le-contrôle-du-bien>

²⁴⁹ SERVICE PUBLIC FEDERAL STRÉGIE ET APPUI, « Le bien-être au travail : module d'introduction », 2019, p. 5

²⁵⁰ SERVICE PUBLIC FEDERAL STRÉGIE ET APPUI, *ibidem*, p. 5

²⁵¹ Article 5, §1, al. 2 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

²⁵² J-F. NEVEN, *op. cit.* (voy. note 185), p. 404

²⁵³ J-F. NEVEN, *ibidem*, p. 404

qui manque cruellement de précision²⁵⁴. D'autant plus qu'il est difficile d'espérer des poursuites et condamnations pénales sur base de dispositions légales floues²⁵⁵. La jurisprudence de la Cour constitutionnelle n'est d'ailleurs pas claire quant à la conformité de l'article 5, §1, al. 1 et 2, i) de la loi sur le bien-être au travail avec le principe de la légalité des peines²⁵⁶. Dans un premier temps, la Cour Constitutionnelle a affirmé que l'article 5, §1, al. 1 et 2, i) de la loi du 4 août 1996 violait le principe de la légalité des peines dès lors que cette dernière revêtait des contours incertains, ne permettant ainsi pas à ses destinataires de savoir si leur comportement était punissable ou non²⁵⁷. Dans un second temps, la Cour adopte une position totalement opposée sur la question en soutenant que cette disposition ne violait pas le principe de légalité en ce « *qu'un employeur normalement diligent peut savoir de manière suffisamment précise ce qu'on attend de lui et savoir ainsi, au moment où il adopte un comportement, si ce comportement est répréhensible ou non* »²⁵⁸.

Enfin, l'employeur s'expose également à des poursuites sur le plan civil en cas de violation de ses obligations. Néanmoins, cette responsabilité s'avère difficile à mettre en œuvre dès lors que la loi 24 décembre 1903 établit un régime juridique dérogatoire qui soustrait les employeurs du régime de la responsabilité civile en cas d'accident du travail²⁵⁹. L'effectivité des obligations de prévention se retrouve une nouvelle fois mise à mal par cette disposition alors que rien ne justifie une pareille immunité civile en cas d'atteinte à la santé selon certains auteurs²⁶⁰.

§2. Obligations du travailleur

La loi sur le bien-être impose à chaque travailleur « *de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou des omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur* »²⁶¹. Pour ce faire, il doit notamment utiliser correctement les moyens de protection individuelle mis à sa disposition, utiliser correctement les dispositifs de sécurité et s'assurer de

²⁵⁴ F. LAGASSE, M. PALUMBO, *op. cit.* (voy. note 206), p. 12

²⁵⁵ F. LAGASSE, M. PALUMBO, *ibidem*, p. 12

²⁵⁶ L. VOGEL, *op. cit.* (voy. note 297), p. 48

²⁵⁷ C.A., 10 mai 2006, n°71/2006

²⁵⁸ C.C., 20 octobre 2011, n° 158/2011

²⁵⁹ L. VOGEL, *op. cit.* (voy. note 197), p. 50

²⁶⁰ L. VOGEL, *ibidem*, p. 51

²⁶¹ Article 6, al. 1 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, M.B., 18 septembre 1996

leur effectivité, etc²⁶². Cela signifie qu'au-delà de la responsabilité de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail, le concours du travailleur est également essentiel pour assurer le succès de la politique de bien-être menée par l'employeur.

Section 2. Application au secteur des titres services

L'article 13 de la Convention n°189 donne le droit aux travailleurs domestiques à un « *environnement de travail sûr et salubre* ». Les Etats membres doivent alors prendre des mesures effectives qui tiennent compte de la particularité du travail domestique afin d'assurer un cadre de travail qui répond aux exigences de santé et de sécurité au travail²⁶³.

L'Organisation Internationale du Travail a établi que les dangers physiques qui résultent du travail domestique découlent « *de longues heures de travail, des temps de repos insuffisants et parfois une alimentation insuffisante, des expositions à l'eau chaude et froide, l'exposition à des cuisines chaudes, des problèmes musculo-squelettiques, en particulier le dos et douleurs à la colonne vertébrale, en soulevant des enfants et des meubles, et en s'agenouillant pour nettoyer les sols* »²⁶⁴. Les dangers liés aux activités des travailleurs occupés en titres-services sont en effet essentiellement d'ordre ergonomique en raison par exemple des blessures ou douleurs provoquées par les prestations et des postures inconfortables ou ardues²⁶⁵. En outre, les travailleurs sont exposés à divers produits chimiques dont ils ne sont pas assez informés sur la manière dont utiliser ceux-ci²⁶⁶.

Madame Elisabeth Leduc, chercheuse à l'Université Libre de Bruxelles rapporte également dans ses recherches que « *le fait de commencer à travailler dans ce secteur, augmente très fortement, les probabilités d'être en incapacité au moins jusqu'à 5 ans après la date d'entrée dans le secteur* » ; « *le fait de frotter, de balayer, d'aspirer, de porter quelque chose de lourd comme un aspirateur ou un seau d'eau en haut ou en bas des escaliers, tout cela sont des gestes qui sont « anormaux » pour le corps et qui de manière répétée peuvent contribuer au développement de troubles du système locomoteur* »²⁶⁷.

²⁶² Article 6, al. 2 loi du 4 août 1996

²⁶³ Art. 13 de la Convention n°189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques, signée à Genève le 1 juin 2011, approuvé par la loi du 29 janvier 2014, M.B., 10 juin 2016

²⁶⁴ Vulnerable workers in precarious situation, p. 12

²⁶⁵ A. CAMMEROTA, *op. cit.* (voy. note 161), p. 5

²⁶⁶ M. SARGEANT, *op. cit.* (voy. note 146), p. 13

²⁶⁷ INVESTIGATION, Covid-19 : la vague Psy, https://www.rtbf.be/auvio/detail_investigation?id=2760378, consulté le 5 mai 2021

De plus, il existe de nombreux risques psychologiques notamment en raison des heures de travail prolongées, du manque de reconnaissance sociale de la profession, ...²⁶⁸.

Face à ces constats, l'OIT préconise alors une limitation des heures de travail, des pauses adéquates de repos et repas, la fourniture de gants et de genouillères, l'accès à des appareils mécanisés pour minimiser le temps passé sur les genoux ainsi que la dispense de formations pour apprendre les postures appropriées²⁶⁹. Plus largement, dans sa recommandation n°201, l'OIT enjoint aux Etats membres de prendre les mesures suivantes :

« a) protéger les travailleurs domestiques en **éliminant ou en réduisant au minimum**, dans la mesure où cela est raisonnablement et pratiquement réalisable, les risques et dangers liés au travail, afin de prévenir les accidents, les maladies et décès et de promouvoir la sécurité et la santé au travail au sein du domicile qui constitue le lieu de travail ;

b) établir un **système d'inspection suffisant et approprié**, conformément à l'article 17 de la convention, et des sanctions adéquates en cas de violation de la législation relative à la sécurité et à la santé au travail ;

c) établir des **procédures pour la collecte et la publication de statistiques** sur les accidents et les maladies liés au travail domestique, ainsi que d'autres statistiques considérées comme contribuant à la prévention des risques et des accidents dans le cadre de la sécurité et la santé au travail ;

d) **dispenser des conseils** concernant la sécurité et la santé au travail, y compris sur les aspects ergonomiques et les équipements de protection ;

e) élaborer des **programmes de formation** et diffuser des orientations relatives aux exigences de sécurité et de santé au travail spécifiques au travail domestique. »

§1. Législation

En droit belge, l'article 9 quinquies de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 tel que modifié par l'arrêté royal du 9 janvier 2004 stipule que « les entreprises agréées qui ont conclu un contrat de travail titres-services sont responsables du respect des dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de ses arrêtés d'exécution »²⁷⁰.

²⁶⁸ M. SARGEANT, *ibidem*, p. 13

²⁶⁹ M. SARGEANT, *op. cit.* (voy. note 146), p. 13

²⁷⁰ Article 9 quinquies, al. 1, A.R. du 9 janvier 2004 modifiant l'A.R. du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, MB, 15 janvier 2004

Cependant, l'effectivité et l'efficacité de cette disposition pose question pour plusieurs raisons. Plus précisément, le travailleur titres-services est amené à travailler sur des lieux de travail multiples où il ne lui est pas possible de rencontrer régulièrement son employeur²⁷¹. Il est donc difficile d'imaginer dans quelle mesure l'employeur, responsable de la bonne application des dispositions relatives au bien-être au travail, est en mesure d'assurer le respect de ces normes dans de telles circonstances²⁷². Subséquemment, aux vues du nombre d'utilisateurs, il est pratiquement impossible pour l'employeur de développer une évaluation préventive des risques²⁷³.

Jusqu'à il y a peu, il s'agissait de la seule disposition de santé et de sécurité au travail spécifique au secteur titres-services. Néanmoins, nous pourrions constater que depuis les révélations de la pandémie, le législateur a été davantage sensible à la situation des travailleurs occupés dans ce secteur.

Enfin, nous pouvons mentionner l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services tel que modifié par l'arrêté royal du 1^{er} décembre 2016 qui impose chaque année aux entreprises agréées la dispense d'une formation à ses travailleurs à concurrence de neuf heures par travailleur titres-services équivalent temps plein²⁷⁴.

§2. Concertation

Comme susmentionnée, la commission paritaire n°322.01 dispose d'une compétence de concertation afin de régler certains aspects des conditions de travail. Diverses conventions collectives de travail (ci-après, « CCT ») ont été conclues entre organisations syndicales et patronales au sein de cette commission paritaire, dont certaines se rapportant au bien-être au travail. Nous pouvons à titre d'exemple citer tout d'abord la CCT du 6 juin 2016 relative aux vêtements du travail, qui règlemente leur mise à disposition ainsi que leur entretien. Ensuite, nous pouvons également mentionner la convention collective du 25 août 2017 concernant l'accueil en entreprise. Elle a notamment pour objet d'imposer aux employeurs

²⁷¹ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 126), p. 118

²⁷² V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 92), p. 81

²⁷³ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 126), p. 118

²⁷⁴ Article 2 bis/2 de l'arrêté royal 12 décembre 2001 concernant les titres-services, *M.B.*, 22 décembre 2001

l'octroi de formations aux nouveaux travailleurs dans les trois mois après l'entrée en service dans l'entreprise²⁷⁵.

§3. *Soft law*

En vue de promouvoir l'application des dispositions relatives au bien-être des travailleurs au secteur titres-services, l'ONEM a présenté diverses directives et recommandations à ce propos dans sa fiche « titre-service »²⁷⁶. À titre d'exemple, citons notamment : la fourniture d'équipements de protection personnelle ou individuelle pour le travailleur, la mise à disposition d'un tablier de protections et de gants dans le cadre de l'aide à domicile de nature ménagère ou encore le port d'une blouse ou cache-poussière pour les activités ne comportant aucun risque²⁷⁷. De la même manière, l'ONEM rappelle les obligations d'information et de formation en matière de santé et sécurité qui pèsent sur l'employeur et leur particulière importance dans le cadre des titres-services en raison des difficultés pour le conseiller en prévention de visiter les différents lieux de travail chez les utilisateurs et de réaliser une analyse des risques²⁷⁸. Néanmoins, si l'intention de l'administration d'assurer l'effectivité de l'article 9 *quinquies* de l'A.R. du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services est louable, ces recommandations et directives semblent insister sur l'obligation d'information de l'employeur sans envisager les mesures de prévention alors que celles-ci lui sont complémentaires²⁷⁹.

Section 3. Enjeux posés par la crise sanitaire Covid-19

§1. Exposé des enjeux

La crise sanitaire a fait apparaître des bouleversements inédits et a provoqué de nouveaux enjeux pour le marché du travail²⁸⁰. Celui-ci a donc dû s'adapter afin de pallier aux insuffisances mises en évidence par la crise²⁸¹. Plus précisément, le travail étant lors de la pandémie un vecteur de transmission du COVID-19, les mesures de santé et de sécurité au travail ont occupé

²⁷⁵ Article 4 Convention collective du 25 août 2017 concernant l'accueil en entreprise, 1 septembre 2017

²⁷⁶ www.onem.be, rubrique « emploi », fiche « titres-services », rubrique « réglementation », sous-rubrique « feuille info employeurs », titre « Quelles sont les conditions de travail ? » (juin 2009)

²⁷⁷ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 92), p. 81

²⁷⁸ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 92), p. 81

²⁷⁹ V. FLOHIMONT, *ibidem*, p. 82

²⁸⁰ F. HENRY, M. HENRION, *La pandémie de COVID-19 face au droit : quelques réflexions sur les incidences du Covid-19 sur le droit du travail et le bien-être au travail*, Anthémis, Limal, 2021, p. 355

²⁸¹ F. HENRY, M. HENRION, *ibidem*, p. 355

une place essentielle au sein des politiques²⁸². Ce contexte a en réalité révélé de nombreuses lacunes quant à la mise en œuvre pratique de la réglementation en matière de santé et de sécurité au travail²⁸³. Dans cette période où les secteurs essentiels ont été amenés à travailler malgré le risque d'exposition au virus, la pandémie a été l'occasion de rendre compte de l'importance de la santé et de la sécurité au travail²⁸⁴. Cela a également été l'opportunité de mettre en avant la nécessité d'un renforcement de la législation en matière de santé et de sécurité au travail au niveau tant de l'Union européenne que des États membres²⁸⁵.

Si certains secteurs ont subi de fortes conséquences économiques lors de la pandémie du COVID-19, d'autres ont pu continuer de fonctionner et ont par conséquent été davantage exposés au virus²⁸⁶. En effet, le secteur du nettoyage domestique a été qualifié d'indispensable à la nation et n'a alors pas été fermé²⁸⁷. Or, les travailleuses et travailleurs sont exposés à des risques importants sur leurs multiples lieux de travail où ils entrent en contact avec de nombreuses personnes potentiellement porteuses du virus²⁸⁸. D'autant plus que ces travailleurs ont pour la plupart plus d'une cinquantaine d'années et souffrent de problèmes respiratoires²⁸⁹.

Face à ces risques de contamination, ce sont les entreprises agréées titres-services qui ont pris la décision de placer leurs travailleurs en chômage temporaire²⁹⁰. Toutefois, cette période de crise a ouvert la porte à la fraude de certaines entreprises titres-services²⁹¹. En effet, certains travailleurs auraient été invités à continuer de travailler alors même que l'entreprise avait fermé ses portes²⁹². De plus, ces travailleurs avaient droit lors de la crise à un chômage représentant 70% de leur salaire alors que ce dernier était déjà minime²⁹³. Cette absence de revenus décents des aides-ménager(ère)s a finalement provoqué une augmentation du travail informel²⁹⁴.

²⁸² ETUI, *op. cit.* (voy. note 138), p. 4

²⁸³ ETUI, *op. cit.* (voy. note 195)

²⁸⁴ ETUI, *ibidem*

²⁸⁵ ETUI, *op. cit.* (voy. note 138), p. 1

²⁸⁶ ETUI, *op. cit.* (voy. note 195), p. 12

²⁸⁷ Art. 1, §2 de l'arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19

²⁸⁸ L. VAN GINNEKEN, « Coronavirus : titres-sérvices, au travail malgré tout ! », *MEDOR*, 2020

²⁸⁹ L. VAN GINNEKEN, *ibidem*

²⁹⁰ L. VAN GINNEKEN, *ibidem*

²⁹¹ L. VAN GINNEKEN, *ibidem*

²⁹² L. VAN GINNEKEN, *ibidem*

²⁹³ L. VAN GINNEKEN, *ibidem*

²⁹⁴ L. VAN GINNEKEN, *ibidem*

§2. Outils juridiques mobilisés lors de la crise

i. Outils juridiques généraux

L'arrêté ministériel du 23 mars 2020 prévoit que lorsque le télétravail à domicile ne peut s'appliquer, « les entreprises doivent prendre les mesures nécessaires pour garantir le respect des règles de distanciation sociale, en particulier le maintien d'une distance de 1,5 mètre entre chaque personne »²⁹⁵.

À côté des mesures préconisées par le Gouvernement et en vue d'assister les entreprises essentielles dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions du Code dans le contexte de crise, un outil juridique a été mis en place par les autorités : le Guide générique en vue de lutter contre la propagation du Covid-19 au travail (*soft law*)²⁹⁶. Ce guide contient diverses recommandations et divers conseils pratiques relatifs aux gestes de prévention de contamination²⁹⁷. Cet instrument est un outil évolutif en ce qu'il évolue selon l'état actuel de la situation sanitaire et de la réglementation en matière de COVID-19 comme prescrit par le Comité de concertation²⁹⁸.

Ce Guide a fait l'objet d'une référence dans l'arrêté ministériel du ministre de l'Intérieur portant des « mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19 »²⁹⁹. Dans cet arrêté, sont inscrites les principales décisions du Conseil national de sécurité et fait par conséquent l'objet de continuelles modifications³⁰⁰. Cet arrêté ministériel est finalement devenu le nouveau « Code du bien-être lors de la pandémie »³⁰¹.

Par ailleurs, au niveau des commissions paritaires, si ces dernières n'ont pas fait usage de leur compétence normative ordinaire lors de la crise, elles ont cependant adopté diverses déclarations, recommandations et divers mémorandums³⁰². Dans ce cadre, les employeurs sont

²⁹⁵ Article 2 de l'arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, 10 mai 2020

²⁹⁶ M. HENRION, F. HENRY, « Les incidences du COVID19 sur le droit du travail et le bien-être au travail », *Bull. soc. jurid.*, 2021, p. 9

²⁹⁷ M. HENRION, F. HENRY, *ibidem*, p. 9

²⁹⁸ SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE, « Guide générique et guides sectoriels : un travail en toute sécurité pendant la crise du coronavirus », <https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/news/Guidegenerique.pdf>, consulté le 20 mai 2022, p. 3

²⁹⁹ Arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, 10 mai 2020

³⁰⁰ Arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, 10 mai 2020

³⁰¹ J-F. NEVEN, *op. cit.* (voy. note 185), p. 405

³⁰² J-F. NEVEN, *op. cit.* (voy. note 185), p. 405

tendus d'informer dans un temps utile les travailleurs ainsi que les tiers des mesures de prévention mises en œuvre et de dispenser une formation adéquate aux travailleurs³⁰³.

À côté de ses obligations légales, l'employeur doit formuler des mesures de préventions supplémentaires au niveau de son entreprise, sur la base d'analyse des risques³⁰⁴. Sans aucun doute, le Covid-19 constitue un risque qui doit être intégré dans ce système de gestion dynamique et des mesures de prévention appropriées doivent être adoptées par l'employeur³⁰⁵.

Par conséquent, dès que le télétravail ou la distanciation sociale n'était pas envisageable, le Guide générique et les recommandations sectorielles et/ou des entreprises ainsi que les mesures offrant une protection équivalente trouvaient à s'appliquer³⁰⁶.

De plus, le Code du bien-être au travail traite dans son livre VII de la situation dans laquelle les travailleurs « *sont exposés ou susceptibles d'être exposés à des agents biologiques résultant du travail* »³⁰⁷. Les « agents biologiques » sont entendus comme étant les micro-organismes susceptibles de provoquer une infection, une intoxication ou une allergie³⁰⁸. Dès lors que le COVID-19 constitue un tel agent biologique, les dispositions du présent Code ont été amenées à trouver leur application lors de la crise sanitaire et une série d'obligations renforcées qu'il impose ont été imposées aux employeurs³⁰⁹.

En pratique, les mesures mises en place pour réduire la propagation du COVID-19 comprenaient notamment la distanciation sociale, la mise en place d'une ventilation adéquate, une bonne hygiène des mains, l'usage d'équipements de protection (par exemple des masques et des gants) ainsi qu'une mise en quarantaine³¹⁰.

Ces initiatives ont eu le mérite d'attirer l'attention sur la nécessité d'adopter des mesures de prévention et de protection supplémentaires³¹¹.

³⁰³ F. HENRY, M. HENRION, *op. cit.* (voy. note 280), p. 285

³⁰⁴ F. HENRY, M. HENRION, *op. cit.* (voy. note 280), p. 285

³⁰⁵ M. HENRION, F. HENRY, *op. cit.* (voy. note 296), p. 9

³⁰⁶ F. HENRY, M. HENRION, *op. cit.* (voy. note 280), p. 285

³⁰⁷ Article VII.1-1 Code du bien-être au travail

³⁰⁸ J-F. NEVEN, *op. cit.* (voy. note 185), p. 404

³⁰⁹ J-F. NEVEN, *op. cit.* (voy. note 185), p. 404

³¹⁰ ETUI, *op. cit.* (voy. note 138), p. 15

³¹¹ J-F. NEVEN, *op. cit.* (voy. note 185), p. 405

ii. *Outils juridiques spécifiques au secteur titres-services (Soft law)*

De façon particulière au secteur titres-services, des recommandations ont été formulées par la Région Wallonne (titres-services WALLONIE)³¹² : il est imposé à l'utilisateur d'éviter tout contact avec le travailleur, de ne programmer aucune visite non essentielle pendant les prestations, d'assurer dans la mesure du possible une aération du lieu de travail, de fournir de préférence des gants réutilisables ainsi que de privilégier l'usage de titres-services électronique ou à défaut, de préparer à l'avance les titres-services afin d'éviter tout contact personnel avec le travailleur ou la travailleuse³¹³. Si ces instructions ne sont pas respectées, l'aide-ménager(e) est en droit d'annuler ou d'arrêter sa prestation qui sera complètement due par l'utilisateur³¹⁴. Enfin, aucune prestation ne pourra être effectuée auprès d'un utilisateur en quarantaine ou présentant des symptômes de Covid-19³¹⁵. L'utilisateur est donc dans l'obligation d'informer la société et est responsable s'il ne venait pas à le faire immédiatement³¹⁶. Il nous semble que la crise a révélé de manière significative la responsabilité portée par l'utilisateur en matière de bien-être au travail. Par ces recommandations, nous constatons qu'il existe une réelle responsabilité de l'utilisateur de prendre des mesures nécessaires à la garantie d'un lieu de travail sécurisé pour le travailleur.

Pareilles recommandations ont également été prescrites à l'égard des entreprises agréées³¹⁷. Ainsi, chaque entreprise est tenue de fournir au travailleurs un masque de protection qui doit être renouvelé à chaque client, des gants s'ils ne peuvent être fournis par l'utilisateur, ainsi que du gel hydroalcoolique³¹⁸. Celle-ci doit également informer tant les utilisateurs que les travailleurs des instructions de sécurité et doit pouvoir être joignable afin de répondre aux diverses questions de ces derniers³¹⁹. Par ailleurs, l'entreprise doit procurer une formation liée à la sécurité de l'ensemble des aides-ménager(e)s et devra prendre régulièrement contact avec ces derniers afin de s'inquiéter de leur condition de travail³²⁰.

³¹² <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/actualites/mesures-securite>

³¹³ <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/actualites/mesures-securite>

³¹⁴ <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/actualites/mesures-securite>

³¹⁵ <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/actualites/mesures-securite>

³¹⁶ <https://titres-services.wallonie.be/citoyen/actualites/mesures-securite>

³¹⁷ Article 9 quinquies, al. 1, A.R. du 9 janvier 2004 modifiant l'A.R. du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, MB 15 janvier 2004.

³¹⁸ <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/mesures-securite>

³¹⁹ <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/mesures-securite>

³²⁰ <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/mesures-securite>

Toutefois, dans le contexte des prestations titres-services, la mise en œuvre de ces pratiques s'est avérée rencontrer diverses difficultés soit liées à la nature du secteur et de la nature particulière de la relation de travail, soit en raison de l'absence de lignes directrices claires et de financement d'infrastructures de santé et de sécurité au niveau national³²¹.

Enfin, des obligations sont également prescrites à charge des travailleurs occupés en titres-services³²². En effet, ces derniers doivent minimiser le risque de contamination, notamment par l'utilisation du masque, du respect des règles de distanciation sociale ou encore en utilisant tant que possible des gants ou en portant son attention sur le lavage des mains³²³. Outre ces recommandations destinées aux travailleurs, ceux-ci se voient accorder un droit de « *se sentir en permanence en sécurité pendant leur prestation* »³²⁴. À défaut, l'aide-ménager(e) est en droit de quitter son lieu de travail³²⁵. Dans ce cas, l'entreprise devra prendre les mesures nécessaires à l'égard de l'utilisateur³²⁶.

Chapitre 2. Points d'attention critiques au regard du cadre théorique et du droit en contexte

Section 1. Méthodologie

§1. Introduction et hypothèses

Notre étude a pour objectif de s'intéresser à l'efficacité et l'efficience des dispositions de bien-être au travail au secteur titres-services et de l'impact de la pandémie du COVID-19 sur les conditions de travail des travailleurs et travailleuses qui occupent le secteur.

Ce travail tente de répondre aux hypothèses suivantes :

- La législation sur le bien-être au travail se borne à fixer des principes généraux qui ne permettent pas l'application d'une politique de prévention efficace et effective au secteur des titres-services.
- La législation belge en matière de santé et sécurité ne transpose pas suffisamment la Convention n°189 de l'OIT relative aux travailleuses et travailleurs domestiques.

³²¹ ETUI, *op. cit.* (voy. note 138), p. 15

³²² <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/mesures-securite>

³²³ <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/mesures-securite>

³²⁴ <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/mesures-securite>

³²⁵ <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/mesures-securite>

³²⁶ <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/mesures-securite>

- La crise sanitaire a renforcé la situation de précarité, de vulnérabilité et d'invisibilité des titres-services.

§2. Méthode de recueil de données

Pour répondre à ces hypothèses, l'élaboration de ce travail de recherche a dans un premier temps demandé une étude de la littérature à propos des notions d'effectivité, d'efficacité et d'efficience ; de travailleurs domestiques et du régime de bien-être au travail applicable aux travailleurs et plus particulièrement aux travailleurs titres-services, en ce compris, en période de pandémie. Cette première approche a permis de comprendre les aspects théoriques de notre question de recherche et nous a amené à nous interroger sur les pratiques de terrain du secteur.

Nous profitons de cette démarche pour recueillir des données selon une méthode qualitative, en vue de tenir compte des divers facteurs qui pourraient influencer le comportement de l'individu.

Les données seront donc recueillies par le biais d'entretiens individuels. Ces entretiens seront de type semi-directif, c'est-à-dire, balisés par un certain nombre de questions ouvertes. Il nous a néanmoins semblé opportun d'une part, de diriger l'entretien par des questions structurées et d'autre part, d'avoir la possibilité de poser d'éventuelles questions supplémentaires à celles initialement envisagées. Ce type d'entretien laisse également l'opportunité à la personne interrogée de parcourir un sujet en particulier s'il estimait que certains éléments seraient utiles pour compléter sa réponse. En cette période de crise sanitaire, certains entretiens se sont déroulés à travers des dispositifs de vidéo-conférences.

Ces entretiens viennent en support afin d'illustrer les éléments dégagés du cadre théorique et appuyer les recommandations formulées au terme de ce travail.

§3. Public cible

Le public cible visé dans cette étude (cfr. Annexes) porte sur les trois acteurs du dispositif titre-service : les entreprises agréées titres-services (et/ou le conseiller en prévention), les travailleurs titres-services ainsi que les utilisateurs. Nous interrogeons principalement ces acteurs car ils occupent une place centrale dans le cadre de l'application des dispositions de santé et de sécurité au travail dans le secteur des titres-services. En effet, nous avons pu constater qu'il revient essentiellement à l'entreprise agréée de définir sa politique de bien-être. Il s'agirait alors d'interroger ces entreprises sur les mesures adoptées en vue de la prévention de la santé et la sécurité de leurs travailleurs. Subséquemment, la prise en compte de la position des travailleurs

occupés en titres-services est également indispensable en vue de comprendre comment ces derniers appliquent les mesures de prévention mises en place par l'entreprise chez l'utilisateur. Enfin, bien que les utilisateurs ne soient pas en tant que tels responsables de la mise en œuvre des dispositions de bien-être au travail, nous pensons que leur position doit être entendue. Cela permettrait notamment de questionner la place qu'occupent ces utilisateurs dans le cadre de la politique de bien-être au travail dans le secteur des titres-services.

§4. Analyse des données

Les interviews seront enregistrés en vue de leur retranscription. Nous procédons ensuite à l'analyse des discours pour confirmer ou infirmer nos hypothèses et compléter notre conclusion.

Section 2. Résultat et discussion

Comme nous avons pu le recenser, le dispositif des titres-services fait face à de nombreux défis de santé et de sécurité au travail. D'une part, nous pouvons évoquer les défis liés à la santé mentale des travailleurs. En effet, les données théoriques rapportent que la moitié des travailleurs occupés dans le secteur des titres-services souffrent de stress au travail³²⁷. D'autre part, nous ne pouvons considérer le secteur sans prendre en considération les enjeux ergonomiques qu'il comporte. Les aides-ménagère(e)s se plaignent le plus souvent de maux de dos (68%), d'arthrite et de douleurs musculaires (67%) ainsi que de douleurs au cou ou aux épaules (62%)³²⁸.

De ces chiffres, nous pouvons nous demander en quoi la législation du travail a pu relever ces défis et ces constats. Il y a donc lieu, à travers cette étude critique, d'étudier les aspects de la législation qui peuvent nuire à l'efficacité et l'effectivité de celle-ci dans le secteur des titres-services à l'aune de la Convention n°189 et de la Recommandation n°201 de l'OIT.

³²⁷ EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, « Le bien-être au travail dans le secteur des titres-services en Belgique », 2022, disponible sur <https://oscha.europa.eu>, consulté le 20 juin 2022, p. 5

³²⁸ INVESTIGATION, *Covid-19 : la vague Psy*, https://www.rtb.be/auvio/detail_investigation?id=2760378, consulté le 5 mai 2021

§1. Généralité et imprécision de la loi du 4 août 1996 et manque d'ambition de la loi titres-services en matière de santé et de sécurité au travail

De manière générale, nous avons pu constater que le droit du bien-être au travail souffre de sa généralité et de son imprécision³²⁹. Nous avons remarqué à travers notre cadre théorique et nos entretiens que la législation laisse une grande marge d'appréciation à l'employeur quant à la définition de sa politique de bien-être au travail. Cela a pour conséquence que les pratiques des entreprises varient fortement en fonction de leur taille, du nombre de travailleurs, de leurs missions, ...³³⁰

Il revient en réalité principalement à l'employeur de développer la politique de prévention de l'entreprise, nonobstant le concours du service de prévention et du comité de prévention et de protection au travail.

De plus, il est à regretter que l'employeur soit seulement tenu de « *promouvoir* » le bien-être des travailleurs et non de « *garantir* » celui-ci. Déjà à ce stade, la loi du 4 août 1996 sur le bien-être au travail emploie des termes peu contraignants à l'égard de l'employeur.

Subséquemment, il est difficile d'espérer des poursuites et condamnations pénales sur base de ces dispositions légales larges et floues³³¹. Un des problèmes majeurs consiste d'ailleurs en l'ineffectivité des sanctions en cas de manquement de l'employeur à ses obligations légales³³². Il sera en effet difficile de reprocher à l'employeur de manquer à ses obligations légales si ces dernières lui laissent une grande marge d'appréciation dans la mise en œuvre de la réglementation.

De façon conjointe et spécifique au secteur des titres-services, la législation relative au bien-être au travail, ne prend à notre avis pas assez en compte l'aspect triangulaire de la relation de travail dans le cadre des titres-services. A titre d'exemple, la législation n'impose aucunement une visite chez les clients par l'entreprise ou même un contrôle des produits et outils qu'il met à la disposition du travailleur. Or, nous pouvons sans difficultés recenser l'importance de cet acteur dans le cadre de la politique de bien-être au travail dans le contexte des titres-services (*cfr. infra*). A cet égard, l'article 9 *quinquies* de l'A.R. du 12 décembre 2001 n'apporte

³²⁹ F. LAGASSE, M. PALUMBO, *op. cit.* (voy. note 206), p. 12

³³⁰ EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, *op. cit.* (voy. note 327), p. 7

³³¹ F. LAGASSE, M. PALUMBO, *op. cit.* (voy. note 206), p. 12

³³² L. VOGEL, *op. cit.* (voy. note 197), p. 48

finalement pas grand-chose, hormis tenir pour responsable l'entreprise titres-services du bien-être au travail de ses travailleurs comme c'est déjà le cas pour tous les employeurs.

Enfin, nous pouvons également nous montrer critique à l'égard du manque d'ambition du législateur en matière de santé et de sécurité au travail lors de l'adoption de la loi titres-services. L'article 9 *quinquies* de l'A.R. du 12 décembre 2001 ne permet pas une protection suffisamment efficace et effective des travailleurs occupés dans le secteur titres-services. Cette disposition ne prend pas suffisamment en compte les risques inhérents à la profession en laissant une trop grande marge de manœuvre à l'employeur quant à la détermination des outils de prévention à déployer.

Nous pouvons également faire part de nos regrets quant à la nature réglementaire de la disposition précitée. Si l'intention de l'administration est louable, il est à regretter que le législateur n'ait pas pris l'initiative d'intégrer des dispositions de santé et de sécurité au travail dans la loi titres-services.

La santé et la sécurité au travail dans ce secteur est en réalité fortement régulé par de la *soft law*, outils non juridiquement contraignant, ce qui réduit à nouveau l'efficacité et l'effectivité de la politique de bien-être des employeurs titres-services.

§2. Non-périodicité des formations

La Recommandation n°201 dispose que les Etats membres doivent « *dispenser des conseils concernant la sécurité et la santé au travail* » et « *élaborer des programmes de formation et diffuser des orientations relatives aux exigences de sécurité et de santé au travail spécifique au travail domestique* ».

Tant les travailleurs titres-services que les employeurs affirment que les formations ne sont efficaces que si celles-ci sont régulières. Il y a donc une nécessité d'imposer de telles formations annuellement aux travailleurs en vue de leur rappeler les bons gestes et bonnes pratiques à adopter lors de leurs prestations.

Cependant, jusqu'à il y a peu, rien dans la législation n'imposait aux entreprises d'organiser périodiquement des formations pour ses travailleurs. Cette question était réglée par l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services. Nous avons pu d'ailleurs constater à travers nos entretiens que la pratique des entreprises pouvait varier en ce qui concerne la dispense de ces formations. Plus précisément, nous avons pu remarquer qu'au sein de deux des entreprises interrogées, si une première formation était obligatoire lors de l'entrée en

service, les suivantes sont seulement proposées aux travailleurs. Une des aide-ménagères interrogée nous a quant à elle confié qu'elle n'avait même pas connaissance de l'existence de telles formations. En revanche, par contraste à ces situations, l'entreprise B organise quant à elle des formations fréquentes et obligatoires pour ses travailleurs afin de rappeler les bonnes pratiques et éviter que les aide-ménager(e)s adoptent de mauvais gestes susceptibles de nuire à leur santé.

§3. Difficultés liées à la nature de la relation triangulaire de travail

Si en principe, le travailleur occupé dans les titres-services effectue ses prestations sous l'autorité de son employeur, c'est-à-dire l'entreprise agréée, un glissement des rôles a néanmoins été observé dans la pratique entre l'utilisateur et l'employeur³³³. Dans le cadre des titres-services, l'utilisateur est en effet le plus à même de contrôler les prestations du travailleur tandis que l'employeur est bien souvent le dernier averti de la situation du travailleur³³⁴. Face à ce constat, il a été suggéré par la Professeur Flohimont que l'utilisateur devienne également co-responsable du bien-être des travailleurs occupés en titres-services³³⁵. En effet, le travail à domicile pose le souci d'une mise en œuvre effective des dispositions juridiques existantes en raison non seulement de la nature domestique des prestations qui s'effectuent au domicile d'un particulier, mais également en raison du besoin de respecter la vie privée de ce dernier.

De son côté, monsieur Laurent Vogel affirme que le travail intérimaire implique le plus souvent une moindre efficacité des politiques de prévention³³⁶. Cette affirmation nous amène à nous demander s'il n'en serait pas de même pour le secteur des titres-services qui se caractérise également par la présence d'une relation triangulaire. Ces situations restent insuffisamment régulées par la législation qui s'en tient à fixer des principes généraux, comme nous avons pu le démontrer³³⁷. Pourtant, impliquer l'utilisateur dans la politique de prévention s'avère nécessaire dès lors que les lieux pour lesquels ils requièrent des prestations constituent les lieux de travail des travailleurs titres-services.

À la lecture du plan de prévention d'une des entreprises interrogées, nous pouvons effectivement remarquer que l'utilisateur dispose d'une responsabilité non négligeable dans le

³³³ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 92), p. 65

³³⁴ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 92), p. 65

³³⁵ V. FLOHIMONT, *op. cit.* (voy. note 126), p. 120

³³⁶ L. VOGEL, *op. cit.* (voy. note 197), p. 67

³³⁷ L. VOGEL, *ibidem*, p. 71

cadre de la prévention des risques liés aux prestations effectuées. Nous avons pu recenser plusieurs indices de responsabilité de l'utilisateur dans la politique de prévention :

- Mal-être du travailleur lié à l'état de santé de l'utilisateur : face à des utilisateurs âgés, ou en mauvaise santé, le travailleur peut se retrouver en situation de mal-être ;
- Risques liés à la pandémie : dès lors que le travailleur titres-services se rend dans divers ménages aux fins d'effectuer ses prestations, ce dernier s'expose à un grand risque de contamination du virus. Il s'agit alors pour l'entreprise d'informer le client des règles en vigueur et d'assurer le respect des mesures édictées. De la même manière, il revient au client de veiller au respect de ces règles pour ne pas contaminer le travailleur.
- Risques liés aux tâches demandées par le client : il se peut que le client requière du travailleur d'effectuer des tâches dangereuses qui ne seraient pas couvertes par les assurances de l'entreprise titres-services ;
- Risques liés au matériel fourni : les travailleurs occupés en titres-services s'exposent à divers risques de santé s'ils utilisent du mauvais matériel (troubles musculo-squelettiques, problème de dos, fatigue ...). Il revient également à l'utilisateur d'être sensibilisé quant à la qualité des produits qu'il fournit et leurs modalités d'utilisation, en vue de prémunir les travailleurs de divers accidents tels que des brûlures.
- Risques liés aux contacts avec le client : les relations avec les clients peuvent constituer une grande source de mal-être ou de stress pour les travailleurs. En effet, de mauvaises relations avec les utilisateurs peuvent survenir notamment en raison de problèmes de communication, de compréhension en ce qui concerne les consignes de l'utilisateur ... Ces situations peuvent constituer des causes de stress, d'une mauvaise estime de soi, d'anxiété, voire même de harcèlement moral ou de burn-out.

Si face à tous ces risques, l'entreprise est tenue de mettre en place des mesures de prévention, nous pensons que l'utilisateur doit être considéré à son tour comme étant un acteur de prévention.

L'entreprise A soutenait également notre point de vue en ce qui concerne la position de l'utilisateur dans le cadre de la mise en application des mesures de prévention. En début de prestation, son entreprise organise une rencontre avec le client pour lui faire part de certaines recommandations. Cependant, elle a pu remarquer que ce n'est pas parce que l'entreprise formule des recommandations au client qu'elle est en mesure d'en assurer le respect et que l'essentiel des initiatives devait être adopté auprès des utilisateurs. De plus, le matériel étant également fourni par les clients, l'entreprise A n'a pas de maîtrise sur les ustensiles mis à

disposition des travailleurs. Selon elle, il revient à l'aide ménager(e)s « *d'être derrière le client* ».

L'entreprise B que nous avons interrogée a été soucieuse du stress éventuellement engendré par les relations entre les travailleurs et les utilisateurs. Elle a donc décidé de former les aides-ménagère(s) à l'utilisation d'une application mobile où étaient intégrées diverses informations (itinéraires chez les clients, habitudes des utilisateurs, localisation du matériel chez ces derniers ...) en vue de réduire tout stress pour les travailleurs titres-services (éventuellement en remplacement) liés à la relation avec les utilisateurs.

Nous pouvons donc comprendre au fil de nos discussions et de nos entretiens, que si le législateur n'a pas entendu faire de l'utilisateur un réel acteur dans le cadre de la politique de bien-être dans le secteur des titres-services, il revient à l'entreprise de se tenir garant de celui-ci en s'assurant qu'il respecte les instructions fournies. Cela demande néanmoins des moyens (par exemple par la mise en place d'une accompagnatrice technique) et de la volonté de la part des entreprises. Diverses recommandations seront formulées en vue d'une plus grande inclusion de l'utilisateur dans le cadre des politiques de prévention des entreprises agréées.

§4. Inadéquation des inspections du travail avec le travail à domicile

La recommandation n°201 dispose que les Etats membres doivent « *établir un système d'inspection suffisant et approprié* » au travail domestique. Les inspections du travail sont en effet essentielles dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions en matière de santé et de sécurité au travail³³⁸. Pourtant, nous avons pu nous rendre compte que les inspections du travail sont peu adaptées au secteur des titres-services.

Notamment, si la loi sur la fonction de police du 5 août 1992 autorise la police de pénétrer dans des lieux ouverts au public aux fins du contrôle de la correcte application des dispositions formulées lors de la crise³³⁹, un pareil contrôle ne pourrait avoir lieu dans les lieux qui ne sont pas ouverts au public tels que les ménages privés où travaillent les titres-services. Seule l'inspection du travail est en réalité compétente pour entrer dans tous les lieux de travail ou autres lieux soumis à son contrôle ou dans lesquels il y a un motif raisonnable de supposer que

³³⁸ L. VOGEL, « L'inspection reste un maillon faible de la plupart des stratégies nationales de prévention », *HESA Newsletter*, 2007, p. 27

³³⁹ C-E, CLESSE, « COVID-19 – les contrôles en entreprise », *Bull. soc. jurid.*, 2020, p. 5

des travailleurs sont soumis aux dispositions légales dont ils exercent le contrôle³⁴⁰. Dans le cadre du contrôle effectué par l'inspection du travail, tant le respect des recommandations gouvernementales que la bonne application des dispositions du Code du bien-être feront l'objet d'une évaluation³⁴¹. Il y a lieu néanmoins de se demander si de tels contrôles ont été effectivement menés au sein des ménages privés par l'inspection du travail.

Comme l'a soulevé l'entreprise A lors de notre rencontre, les inspections du travail n'ont en pratique pas pour objet le respect des règles de bien-être au travail chez l'utilisateur. Il s'agit généralement de contrôles administratifs, qui ne s'assurent en réalité pas de la mise en œuvre du plan de prévention sur le lieu de travail des travailleurs.

L'entreprise B a également confirmé que la pratique des inspections du travail ne concernait pas les lieux où les aides-ménagèr(e)s exerçaient leurs prestations titres-services. C'est l'entreprise qui a donc joué ce rôle de contrôleur par la visite d'une accompagnatrice chez les utilisateurs en vue de s'assurer que les travailleurs mettaient en place les bons gestes, maintenaient une bonne relation avec les clients ...

L'entreprise C a, à son tour, affirmé que les inspections du travail ne concernaient pas le respect de l'analyse des risques au domicile de l'utilisateur. Celles-ci ne concernaient que les bureaux de l'entreprise. C'est alors à l'entreprise de prendre le relai et de s'assurer directement auprès du client du respect des règles formulées par elle.

Les aides ménagères interrogées ont exprimé elles aussi qu'elles n'avaient jamais rencontré d'inspecteurs du travail sur leurs lieux de travail.

Cela expliquerait pourquoi il existe peu de contentieux dans la jurisprudence relative au bien-être au travail. La pratique révèle en effet que les juridictions du travail connaissent peu de questions de bien-être au travail et peu de poursuites pénales sont effectivement menées sur la base du Code pénal social par les inspecteurs du travail ou le ministère public.

§5. La pandémie comme révélateur d'un cadre législatif insuffisant

Un rapport de l'Organisation Internationale du Travail indique que la pandémie de COVID-19 n'a pas été seulement un révélateur de la précarité des travailleurs domestiques, mais a

³⁴⁰ Article 23 C. pén. soc.

³⁴¹ C-E, CLESSE, *op. cit.* (voy. note 337), p. 5

également aggravé les conditions de travail de ces derniers³⁴². Ils sont d'ailleurs parmi les travailleurs les plus impactés par la crise sanitaire³⁴³.

Si les entreprises n'ont pas manqué de fournir du matériel (masques, gants, gel hydroalcoolique ...) lors de la crise sanitaire à leur travailleurs, la santé du travailleur s'est vue largement remise entre les mains des utilisateurs. En effet, les travailleurs ont été exposés à d'importants risques de contamination sur leurs multiples lieux de travail chez ces derniers. Si des recommandations ont été formulées, il est en réalité difficile d'en assurer le respect chez les utilisateurs.

À nouveau, l'utilisateur était maître du respect des règles de distanciation. D'autant plus que dès lors que la plupart des utilisateurs étaient contraints de travailler en télétravail lors de la pandémie, il est difficilement imaginable que les règles en matière de distanciation sociale aient été strictement respectées dans la pratique. Une de nos interviews nous a également révélé que les aides-ménagèr(e)s ne dénoncent pas les clients qui étaient en défaut de ces règles. Il revenait alors à l'entreprise de s'en assurer directement auprès du client (si elle en prenait l'initiative).

L'entreprise C nous a également affirmé que les utilisateurs ne respectaient pas les règles de distanciation formulées, mettant alors la santé de ses travailleurs en danger. La société a donc dû aller jusqu'à fermer son entreprise en vue de dissuader les utilisateurs de ne pas respecter les règles de protection en vue de réduire les risques de contamination du virus. Les entreprises ont donc dû se mobiliser face à l'ineffectivité des règles formulées en raison de leur inapplication effective chez les utilisateurs.

L' aide-ménagère de l'entreprise D interrogée nous a également affirmé que les utilisateurs ne respectaient pas les directives qui leur avaient été adressées. Dès lors que ces derniers étaient en télétravail et confiné avec leur famille, il était difficile de respecter strictement les règles de distanciation sociale, de veiller au port du masque en cas de contact avec l'aide-ménagère, etc.

Nous avons eu l'occasion d'interroger un utilisateur (*cfr.* annexe entreprise F) qui nous a également confirmé qu'il était difficile en pratique de mettre en œuvre les recommandations formulées lors de la pandémie, tant pour lui que pour le travailleur.

Également dans ce contexte, la législation n'a pas permis de pallier à ces risques importants à la santé des travailleurs occupés en titres-services. Cette situation de crise sanitaire est en revanche révélatrice de l'état actuel de la législation en matière de santé et de sécurité au travail

³⁴² https://www.ilo.org/brussels/information-resources/news/WCMS_803116/lang--fr/index.htm

³⁴³ ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, *op. cit.* (voy. note 49), p. 6

dans le secteur des titres-services. Ce secteur se retrouve face à un cadre législatif insuffisant qui ne tient pas suffisamment compte de la relation triangulaire de travail.

Section 3. Perspectives et recommandations

§1. Perspectives

Un projet de modification de la réglementation titres-services a été présenté par le Cabinet de la Ministre Christie Morreale aux partenaires sociaux et au gouvernement. Il reprend différentes suggestions émises par l'économie sociale depuis plusieurs années. Suite à ce projet de loi, diverses de ces mesures ont abouties dans le décret du 8 décembre 2021 modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité³⁴⁴. Ces mesures seront en vigueur à partir du 1er janvier 2022. Nous pouvons mentionner tout d'abord que les entreprises sont dorénavant obligées de procurer à ses travailleurs une formation de minimum 9h par année³⁴⁵.

Ensuite, une protection des travailleurs en cas de harcèlement de la part des utilisateurs est accordée. Il est dorénavant possible pour l'administration d'exclure temporairement un utilisateur du dispositif des titres-services s'il a agi d'une manière qui porterait atteinte au bien-être ou à la sécurité des travailleurs³⁴⁶. Ce texte a donc l'avantage d'intégrer la responsabilité du client dans le cadre de la politique de prévention de l'entreprise.

Enfin, une convention devra être conclue entre l'entreprise et l'utilisateur afin de préciser les obligations de chaque partie³⁴⁷. Ce contrat mentionne au minimum : les tâches autorisées, qu'il est interdit de discriminer ou harceler, les modalités selon lesquelles une prestation prévue est annulée, les modalités suivant lesquelles l'entreprise agréée répare l'éventuel dommage causé aux biens ou aux personnes, les caractéristiques auxquelles doivent répondre les matériels et produits mis à disposition par les utilisateurs ainsi que les modalités selon lesquelles l'entreprise peut se rendre chez l'utilisateur pour veiller au bien-être des travailleurs³⁴⁸.

³⁴⁴ Décret du 9 décembre 2021 modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 24 décembre 2021

³⁴⁵ <https://www.accg.be/fr/actualite/20211209-la-wallonie-ameliore-l-encadrement-et-les-conditions-de-travail-des-aides-menageres-titres-services>

³⁴⁶ Article 4 du décret du 9 décembre 2021 modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 24 décembre 2021

³⁴⁷ Article 5 du décret du 9 décembre 2021 modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 24 décembre 2021

³⁴⁸ Article 5 du décret du 9 décembre 2021 modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 24 décembre 2021

Cette initiative de la part du gouvernement wallon était évidemment nécessaire. Nous pensons que ces mesures interviennent justement sur deux aspects qui nuisent fortement au bien-être des travailleurs : l'inefficacité et l'ineffectivité des formations ainsi que la non-implication de l'utilisateur dans les politiques de bien-être au travail. Il n'est également pas étonnant que ces mesures aient été adoptées dans le contexte de la pandémie dès lors que c'est grâce à cette crise sanitaire que les vulnérabilités du secteur ont pu être révélées.

§2. Recommandations

Nous espérons que cette initiative suivra de prochaines modifications de la loi en faveur de dispositions plus protectrices et plus précises en ce qui concerne le bien-être des travailleurs. Cela participerait non seulement à une meilleure effectivité et efficacité de celle-ci au secteur titres-services, mais également à une revalorisation de cette profession. Voici quelques recommandations que nous pourrions faire au secteur et au législateur, à l'aune de notre cadre théorique et de nos entretiens :

Dans un premier temps, il serait opportun d'obliger l'employeur de mettre en place des accompagnatrices de terrain pour veiller à la bonne application des recommandations formulées

Cette mesure nous semble constituer une bonne solution face à la circonstance que les inspections du travail ne s'effectuent en réalité pas chez les utilisateurs. Nous pourrions également recommander un renforcement des inspections du travail auprès des utilisateurs. L'OIT a d'ailleurs invité les États à adopter des dispositions en vertu desquelles les inspecteurs du travail seraient autorisés de mener leurs inspections au sein des domiciles privés³⁴⁹.

Ensuite, nous pourrions également proposer de développer des moyens pour les aides-ménager(e)s de communiquer avec une personne de référence concernant les difficultés qu'elle rencontrerait au travail et d'y remédier. Il s'agirait d'améliorer la communication entre les trois acteurs du dispositif titres-services (par exemple, par le biais d'entretiens ou d'évaluations régulières).

De plus, nous suggérons également d'augmenter le temps de pause entre deux prestations chez des utilisateurs (qui n'est actuellement généralement pas supérieur à trente minutes) ou de

³⁴⁹ ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, *op. cit.* (voy. note 49), p. 6

s'assurer à tout le moins que ce temps de pause soit réellement respecté (et dédié au repos de l'aide-ménagèr(e) et non au trajet vers un autre utilisateur).

Il a également été recommandé que l'entreprise propose une liste avec les marques des produits ainsi que les ustensiles qui correspondent aux normes de santé et de sécurité au travail ;

Subséquemment, nous pouvons encourager la sensibilisation de l'utilisateur par le biais par exemple de séances d'informations obligatoires avant l'utilisation de titres-services. Ces séances consisteraient à expliquer les règles sur le bien-être au travail, des enjeux de santé et de sécurité du secteur titres-services, sur l'utilisation des produits et outils fournis par l'utilisateur ...

Enfin, comme nous avons pu le remarquer, la mise en place de mesures de santé et de sécurité au travail dans le secteur des titres-services dépend fortement de la volonté de l'entreprise³⁵⁰. Afin de pallier à cette circonstance, et face aux enjeux de bien-être au travail présents dans le secteur titre-service, il nous semble opportun d'imposer des conditions d'agrément liées à la politique de bien-être au travail aux entreprises agréées titres-services. En effet, l'article 2, §2 de la loi titres-services ne fait encore aucune référence à la politique de prévention de l'entreprise dans les conditions d'agréments. Aux vues de sa particulière importance dans le secteur des titres-services, nous préconisons un renforcement des conditions d'octroi d'agrément en matière de santé et de sécurité au travail.

Conclusion

Cette étude a pour objet d'analyser de façon critique la législation relative au bien-être au travail applicable au secteur des titres-services et les aspects de celle-ci qui pourraient nuire à son efficacité et son effectivité. Dans le cadre de cette démarche, il a été tenu compte de l'incidence du contexte de la pandémie sur les conditions de santé et de sécurité au travail dans le secteur des titres-services.

Avant la pandémie, le législateur ne s'était pas préoccupé d'améliorer les conditions de santé et de sécurité au travail des aides-ménagèr(e)s. Or, cet aspect de la relation de travail est particulièrement important dans le secteur ménager aux vues des risques physiques et psychologiques auxquels s'exposent les travailleurs occupés dans ce secteurs.

³⁵⁰ EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, *op. cit.* (voy. note 327), p. 7

Conjointement, la législation belge ne transposait pas suffisamment l'article 13 de la Convention de l'Organisation Internationale du Travail n°189. Il n'existait finalement qu'une seule disposition réglementaire spécifique au secteur, à savoir l'article 9 *quinquies* de l'Arrêté royal du 12 décembre 2001. Même après la signature de la Convention, le législateur ne s'est pas préoccupé de légiférer en vue de l'adoption de dispositions protectrices de santé et de sécurité au travail en faveur des travailleurs titres-services.

Premièrement, nous constatons que le législateur n'a pas pris de mesures en vue d'éliminer ou de réduire les risques et dangers liés au travail dans le secteur des titres-services comme le prescrivait la Recommandation n°201. La charge particulièrement lourde de leurs prestations et la nature triangulaire de leur relation de travail n'avaient pas occupé l'attention du législateur jusqu'à aujourd'hui.

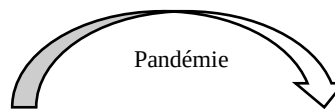
Ces aspects ont en réalité été majoritairement régulés par des instruments de *soft law*, tant en période de pandémie qu'en dehors d'un tel contexte. De par la généralité de son libellé, ainsi qu'en raison de l'imprécision des termes de la loi relative au bien-être au travail, le cadre réglementaire existant a manqué d'efficacité et d'effectivité pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs occupés en titres-services.

Ensuite, il est clair que le système d'inspection du travail s'avère insuffisant et inapproprié, ne répondant à nouveau pas aux mesures formulées par la Recommandation n°201. Cet aspect participe également à la diminution de l'efficacité et de l'effectivité de la législation relative au bien-être au travail des travailleurs titres-services.

Néanmoins, nous pouvons constater que les révélations de la pandémie ont permis l'adoption du nouveau décret modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. Il est satisfaisant de constater qu'à travers ce texte, le législateur intègre davantage l'utilisateur dans le cadre de la mise en œuvre de la législation relative au bien-être au travail, par exemple par la conclusion d'une convention entre l'utilisateur et l'entreprise agréée à propos de certains aspects de santé et de sécurité au travail. De plus, ce décret tient d'autant plus compte des enjeux de santé et de sécurité au travail en imposant aux entreprises agréées l'organisation de formations annuelles pour chaque travailleurs.

La crise sanitaire n'a donc pas été seulement une période d'augmentation des inégalités de genre existantes mais a surement été également l'opportunité de revalorisation de certaines professions, dont celles des titres-services. Des questionnements restent en effet encore en

suspens, tels l'opportunité d'adapter les inspections du travail au secteur des titres-services ou d'imposer aux entreprises agréées la mise en place d'accompagnatrices de terrain. Nous espérons également que cette nouvelle réforme puisse ouvrir la porte à de prochaines réflexions autour de la mise en place de mesures visant à améliorer les conditions de santé et sécurité au travail dans ce secteur.



	Organisation internationale du travail	La législation avant le décret du 8 décembre 2021	La législation après le décret du 8 décembre 2021
Dispositions relatives à la santé et à la sécurité des travailleurs titres-services	Article 13 de la Convention et la Recommandation n°201	Loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996 Article 9 quinquies, al. 1 de l'Arrêté royal du 12 décembre 2001 tel que modifié par l'arrêté royal du 9 janvier 2004 Dialogue social limité Apport considérable de la <i>soft law</i> : Directives et recommandations de l'ONEM et de la Région Wallonne qui réglementent considérablement les conditions de travail (matériel à fournir, relation avec les clients, ...).	+ Décret du 8 décembre 2021 modifiant la loi du 20 Juillet 2001 : meilleure prise en compte par le législateur de l'aspect triangulaire de la relation de travail et des enjeux de santé et de sécurité au travail inhérents à la relation de travail titres-services.

Bibliographie

I. Législation

Convention n°189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques, signée à Genève le 1 juin 2011, approuvé par la loi du 29 janvier 2014, *M.B.*, 10 juin 2016

Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, signée à Nice le 18 décembre 2000, *J.O.U.E.*, n°C364-1

Convention de sauvegarde des droits de l'homme et libertés fondamentales, signée à Rome le 4 novembre 1950, approuvée par la loi du 13 mai 1955, *M.B.*, 19 août 1955

Pacte international relatif aux droits civils et politiques, fait à New York le 16 décembre 1966, approuvé par la loi du 15 mai 1981, *M.B.*, 6 juillet 1983

Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, adopté à New York le 16 décembre 1966, approuvé par la loi du 15 mai 1981, *M.B.*, 6 juillet 1983

C. pén. social

Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, *M.B.*, 22 août 1978

Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996

Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001

Décret du 9 décembre 2021 modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 24 décembre 2021

Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 31 mars 1998

Arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, *M.B.*, 22 décembre 2001

Arrêté royal du 9 janvier 2004 modifiant l'A.R. du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, *M.B.*, 15 janvier 2004

Arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, 10 mai 2020

Projet de loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, Exposé des motifs, *Doc. parl.*, Ch. Repr., sess.ord. 2000-2001, n° 1281/001, p. 9

Note de politique générale du Ministre de l'Emploi et de l'Informatisation, Partie emploi, *Doc. parl.*, Ch. Repr., sess.ord. 2006-2007, n° 2706/010, p. 45

Convention collective du 25 aout 2017 concernant l'accueil en entreprise, 1 septembre 2017

II. Doctrine

ARABADJIEVA K., « Time to close the gender pay gap : the need for an EU Directive on pay transparency », *ETUI Policy Brief*, 2021, p. 1

BELLEMANS S., CAPUOZZO J., « Stop aux pratiques frauduleuses dans le secteur des titres-services », Pays-Bas, Wolters Kluwer, 2021, p. 1 et 2

BOY L., RACINE J.B., SUEUR J-J., *Pluralisme juridique et effectivité du droit économique*, Bruxelles, Larcier, 2011, p. 24 à 37

BLANCHARD S., BONI-LE GOFF I., DELAGE P., PUECH I., « (Re)Configurations du travail domestique », *Travail, genre et sociétés*, 2021, p. 27

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, « Convention n°189 : travail décent pour les travailleuses et travailleurs domestiques », https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_163731.pdf, consulté le 21 avril 2021, p. 2

CAMMEROTA A., *Domestic Work and EU OSH Policy*, EC-ILO Joint Conference on Domestic Workers and Occupational Safety and Health, Bruxelles, 2018

CLESSE C-E., « COVID-19 – les contrôles en entreprise », *Bull. soc. jurid.*, 2020, p. 5

CLESSE C-E., « Face à une infraction de droit pénal social, que peut faire un service d’inspection du travail ? », *B.J.S.*, 2016, p. 5

CLESSE C-E., « Les différents services d’inspection du travail (I) », *B.J.S.*, 2016, p. 5

COUVEINHES-MATSUMOTO F., *L’effectivité en droit international*, Bruxelles, Bruylant, 2014, p. 1 à 3

D’ALBIS H., BONNET C., NAVAUX J., PELLETAN J., SOLAZ A., « une évaluation monétaire de la contribution des femmes et des hommes à l’activité économique depuis 30 ans », *Revue de l’OFCE*, 2016, p. 102

DE MUNAGORRI R.E., POBLETE L., « Une mobilisation juridique transnationale réussie : les travailleuses domestiques à l'Organisation internationale du travail », *Droit et société*, 2021, p. 230

DUSSUET A., « Genre, frontières du travail domestique et marges du salariat – le cas des aides à domicile », *Revue Française de socio économie*, 2016, p. 17

DUSSUET A., « Le travail domestique : une construction théorique féministe interrompue », *Recherches féministes*, 2017, p. 108 et 109

ETUI, « COVID-19 reveals the state of health and safety at work, disponible sur : <https://www.etui.org/news/covid-19-reveals-state-health-and-safety-work>, consulté le 21 octobre 2021

ETUI, *Quality jobs as well as jobs : protecting health by tackling precarious work*, <https://www.etui.org/publications/quality-jobs-well-jobs> consulté le 16 mai 2022, p. 1 à 12

ETUI, *work, health and COVID-19*, <https://www.etui.org/publications/work-health-and-covid-19>, consulté le 16 mai 2022, p. 4

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, « Directive 89/391/EEC – OSH : « Framework Directive » », <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/the-osh-framework-directive/1>, consulté le 15 octobre 2021

EUROPEAN COMMISSION, *analysis of Personal and Household Services to support work life balance for working parents and carers*, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1427&langId=en>, consulté le 26 avril 2021, p. ii

EUROPEAN COMMISSION, *Commission staff working document on exploiting the employment potential of the personal and household service*, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1427&langId=en>, consulté le 26 avril 2021, p. 3 et 4

EUROPEAN PARLIAMENTARY RESEARCH SERVICE BLOG, « invisible jobs : the situation of domestic workers », [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/573874/EPRS_BRI\(2015\)573874_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/573874/EPRS_BRI(2015)573874_EN.pdf), 2015, consulté le 30 mars, p. 1 à 3

EUROPEAN UNION AGENCY FOR FUNDAMENTAL RIGHTS, « Migrants in an irregular situation employed in domestic work : fundamental rights challenges for the European Union and its Member States », https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/1668-FRA-report-domestic-workers-2011_EN.pdf, 2011, consulté le 30 mars, p. 12

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, « Le bien-être au travail dans le secteur des titres-services en Belgique », 2022, disponible sur <https://oscha.europa.eu>, consulté le 20 juin 2022, p. 5

FERRAND M., « Travail professionnel, travail domestique », *Féminin Masculin*, 2004, p. 8

FLOHIMONT V., « Le régime souvent dérogatoire des titres-services : la fin justifie-t-elle les moyens ? », *R.D.S.-T.S.R.*, 2009, p. 62 à 84

FLOHIMONT V., « Titres-services : jungle juridique ou île paradisiaque ? », *Presses universitaires de Louvain*, 2010, p. 115 à 119

FOUBERT P. P., KEVER F., DE BECKER A., DERMINE E., DETIENNE Q., DE WILDE I., DORSSEMONT F., DUMONT D., HUMBLET P., JANVIER R., LOUCKX F., PEETERS J.,

TIMBERMONT E., VAN AGGELEN E.S., VAN LIMBERGHEN G., VANCLEEF S., VAN PUYVELDE I., *L'effectivité du droit social*, Bruges, La Charte, 2011, p. v

FRANKLIN P., « Quality jobs as well as jobs : protecting health by tackling precarious work », *ETUI Policy Brief*, 2021, p. 2 à 14

GERARD J., VRANKEN D., « De l'activation à la précarité des demandeurs d'emploi : deux dispositifs en Belgique francophone », *Formation emploi*, 2016, p. 100

HENRION M., HENRY F., « Les incidences du COVID19 sur le droit du travail et le bien-être au travail », *Bull. soc. jurid.*, 2021, p. 9

HENRY F., HENRION M., *La pandémie de COVID-19 face au droit : quelques réflexions sur les incidences du Covid-19 sur le droit du travail et le bien-être au travail*, Anthémis, Limal, 2021, p. 255 à 303

IDEA CONSULT, « Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité », disponible sur : www.ideaconsult.be, consulté le 3 novembre, 2012, p. 112

IDEA CONSULT, « Une vision 360° sur les titres services », disponible sur www.ideaconsult.be, consulté le 3 novembre, p. 4 à 79

INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, « Domestic workers across the world : global and regional statistics and the extent of legal protection », https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_173363.pdf , 2013, consulté le 30 mars, p. v à 46

INTERNATIONAL LABOUR CONFERENCE, *Towards a faire deal for migrant workers in the global economy*, <https://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc92/pdf/rep-vi.pdf>, consulté le 30 mars, p. 58

KRINSKY J., SIMONET M., « Dénî de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui », *Société contemporaines*, 2012, p. 7

LAJOIE A., MACDONALD R.A., JANDA R., ROCHER G., *Théorie et émergence du droit – pluralisme, surdétermination et effectivité*, Bruxelles, Bruylant, 2004, p. 135 à 165

LAGASSE F., PALUMBO M., *Bien-être au travail et droit pénal*, Limal, Anthémis, 2015, p. 12

LAUGIER S., MOLINIER P., « Politique du care », *Multitude*, 2009, p. 75

LEBRUN J-F., « The broader social and economic context », *ILO Joint Conference on Domestic Workers and Occupational Safety and Health*, 2018

LONDON METROPOLITAN UNIVERSITY, *Study on Precarious work and social rights*, London, Working lives research institute, 2012, p. 82

MENU M-C., *Le dispositif des titre-service*, Pays-Bas, Wolters Kluwer, s.d., p. 372

MERLA L., DEGAVRE F., « Le concept de défamilialisation à l'épreuve du Care transnationale », *Informations sociales*, 2016, p. 52 à 53

MORE P., « Les employé(e)s domestiques dans le travail de care : corps et investissement de soi entre éthique et contrainte », *Travailler*, 2014, p. 36

NEVEN J-F., « Covid et droit social : nouveaux chantiers ouverts par une crise », *J.T.T.*, 2021, p. 401 à 409

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, « Faire du travail décent une réalité pour les travailleurs domestiques : progrès et perspectives dix ans après l'adoption de la Convention (n°189) sur les travailleuses et travailleurs domestiques », https://www.ilo.org/global/topics/domestic-workers/publications/WCMS_802555/lang--fr/index.htm, consulté le 14 mai 2022, p. 2

PARLEMENT EUROPÉEN, « Projet de rapport sur les femmes, employées de maison, auxiliaires de vie et garde d'enfants dans l'UE », disponible sur : https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/FEMM-PR-623612_FR.pdf , 2015, consulté le 20 mai 2022, p. 11

PURKAYASTHA D., VANROELEN C., BIRCAN T., VANTYGHEN M-A., GANTELET ADSERA C., « Work, health and Covid-19 : a literature review », *ETUI reports*, 2021, p. 4 à 34

TRONTO J., « Un monde vulnérable : pour une théorie du care », *La Découverte*, 2009, p. 143

SARGEANT M., « Domestic workers : Vulnerable Workers in Precarious Work », *E-journal of International and Comparative labour studies*, 2014, p. 4 à 14

SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE, « Guide générique et guides sectoriels : un travail en toute sécurité pendant la crise du coronavirus », <https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/news/Guidegenerique.pdf>, consulté le 20 mai 2022, p. 3

VAN EECKHOUTTE W., NEUPREZ V., *Compendium Social – droit du travail : les différents types de contrats de travail*, Pays-Bas, Wolters Kluwer, 2020, p. 831

VAN GINNEKEN L., « Coronavirus : titres-sérvices, au travail malgré tout ! », *MEDOR*, 2020

VERDONCK I., « Aide-ménagère : le régime des travailleurs et autres gens de maison sous la loupe », *L'indicateur social*, 2014, p. 10

VOGEL L., « La législation sur le bien-être au travail : une réforme à mi-chemin de la systématisation de la prévention des risques », *Actualité en matière de Bien-être au travail*, Bruylant, Bruxelles, 2015, p. 31

VOGEL L., « L'inspection reste un maillon faible de la plupart des stratégies nationales de prévention », *HESA Newsletter*, 2007, p. 27 à 29

X., Les domestiques, Guide sociale permanent, - Droit du travail : commentaire, 2018, p. 252

III. Jurisprudence

Cour eur. D.H., arrêt *Siliadin c. France*, 26 octobre 2005

C.J.C.E., arrêt *Klaus Hofner and Fritz Elser c. Macroton GmbH*, 23 avril 1991, C-41/90, EU :C :1991 :161

CJEU, Opinion of the Court of 28 March 1996, Accession by the Community to the European Convention for the Protection of human rights and fundamental freedoms, Opinion 2, European Court Reports 1996

C.C., arrêt n°158/2011 du 20 oct. 2011

C.A., 10 mai 2006, n°71/2006

C.C., 20 octobre 2011, n° 158/2011

IV. Sites internet

<https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/avantages/pour-moi>

<https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/tout-savoir/formats>

<https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/tout-savoir/activites>

<https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/deduction-fiscale/montant-deductible>

<https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/essential-workers>

<https://titres-services.wallonie.be/citoyen/actualites/mesures-securite>

<https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/mesures-securite>

<https://emploi.belgique.be/fr/propos-du-spf/infractions/linspection-du-travail>

<https://emploi.belgique.be/fr/themes/international/detachement/bureaux-de-liaison-et-inspection-du-travail/le-controle-du-bien>

<https://emploi.belgique.be/fr/themes/international/detachement/bureaux-de-liaison-et-inspection-du-travail/le-controle-du-bien>

https://www.rtb.be/info/societe/detail_plus-de-la-moitie-des-belges-ayant-contracte-le-covid-19-ont-vraisemblablement-ete-contaminees-au-travail?id=10504965

<https://titres-services.wallonie.be/citoyen/information/tout-savoir/activites>

<https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/essential-workers>

<https://www.accg.be/fr/actualite/20211209-la-wallonie-ameliore-l-encadrement-et-les-conditions-de-travail-des-aides-menageres-titres-services>

V. Documentaire

INVESTIGATION, Covid-19 : la vague Psy, https://www.rtb.be/auvio/detail_investigation?id=2760378, consulté le 5 mai 2021

Annexes

I. Interview employeur entreprise A – 9 novembre 2021

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? *Je m'occupe de la gestion du personnel des aides ménagères. On a une cinquantaine de travailleurs. On a aussi deux hommes dans notre équipe. Donc petite agence hein pour le secteur du titre-service au niveau de la Wallonie comme au niveau de Namur quoi, voilà.*

Dispensiez-vous des formations à vos travailleurs et si oui, à quelle fréquence ? *Au niveau des titres-services, on a deux enveloppes pour faire des formations : on a le fond régional (généralisé par le Forem) et le fond sectoriel (géré par le FormTS). Au niveau des formations, on a un parcours de formation pour les nouveaux travailleurs. Endéans les neuf premiers mois de leur entrée dans l'entreprise, ils ont minimum 9h de formation. Dans ces 9 heures de formations, il y a 2h relative à l'organisation du travail, 1h relative aux relations clients, 2h pour la formation au repassage, 4h pour un accompagnement terrain (on a une coach qui est une aide-ménagère dont on a supprimé une partie de son horaire pour faire un accompagnement de terrain et pour apporter un soutien administratif à ma collègue qui gère les plannings), 4h d'ergonomie. Ce sont les heures de formations que suivent les nouveaux travailleurs.*

Donc il n'y a pas de formations périodiques imposées aux travailleurs ? *Non c'est plutôt en fonction du travailleur qui rentre dans l'entreprise. C'est plutôt à la carte. Si on a des travailleurs intéressés par un sujet spécifique (par exemple : la création de produits d'entretien avec des produits naturels) l'entreprise peut mettre en place une formation. Il y a des*

travailleurs qui souhaitent parfois avoir des rappels, on regarde alors si d'autres sont motivés et on forme des groupes. C'est vraiment plus à la carte par la suite.

Pouvez-vous me parler de votre politique de prévention ? Que mettez-vous en place afin d'assurer les meilleures conditions de travail possible en termes de santé et de sécurité au travail ? Pensez-vous que ces mesures sont effectivement mises en place sur le terrain ?

C'est assez compliqué parce qu'ici les aides ménagères travaillent de manière individuelle. Au niveau de la prévention : les maux de dos sont très fréquents, le canal carpien c'est aussi un problème récurrent. Il y a donc les formations d'ergonomie qui interviennent. Mais quand on suit une formation, peu importe le thème ou le public qui la suit, il reste à peine 10% de la formation dans la tête des gens après quelques semaines, donc c'est sûr que ce n'est pas vraiment ça qui permet d'affirmer une politique de prévention. On rencontre tous les clients avant d'y envoyer les aides ménagères et donc on les sensibilise aussi sur les tâches qu'ils peuvent demander ou non aux aides ménagères (ex : travail en hauteur, faire porter des charges trop lourdes ...). Mais encore une fois, ce ne sont que des explications one-short. On ne rappelle pas toutes les semaines aux clients pour voir s'ils ont bien assimilé les recommandations de départ.

Il y a aussi un service de prévention auquel on est affilié. C'est une obligation légale. On a la médecine du travail qui elle est disponible quand un travailleur ne va pas bien et souhaite avoir un avis d'un professionnel, on les envoie là-bas. Mais sinon, ils ne font rien d'autre à la médecine du travail. Ce n'est pas vraiment du préventif malgré leur appellation. C'est du curatif plutôt.

Donc si je comprends bien, il est difficile d'instaurer des mesures de prévention efficaces dans ce secteur ? Oui, oui. C'est le principe de la formation. Il faut pouvoir taper sur le clou. Il faudrait pouvoir revenir toutes les semaines ou deux semaines avec ces informations, mais c'est compliqué à mettre en place.

Est-ce que vous avez l'impression que le fait que le travailleur travaille chez l'utilisateur ça a un impact sur cette vulnérabilité en termes de condition de santé au travail ? *Non hein, chez les clients, ils sont bien, on ne les envoie pas n'importe où. Ils ont de l'eau, de l'électricité, du chauffage, etc. On rappelle aussi souvent que les travailleurs peuvent appeler les employeurs s'ils se sentent dépasser. Il y en a toujours quelques-uns à côté de leurs pompes, mais les gens comprennent bien qu'il s'agit d'une aide au ménage et que les travailleuses ne sont pas là pour dératiser. De toute façon, on voit bien aussi les profils des aides ménagères. Ce sont toujours les mêmes qui ont des incapacités définitives : il y en a qui font attention et il*

y a celles qui décident de ne pas faire attention. Cela dépend aussi du caractère du travailleur, de sentir ou pas si le danger est imminent.

J'ai pu recenser des mesures formulées par l'OIT en vue de la protection des travailleurs (assurer un temps de repos suffisant au travailleur, donner des gants, donner des ustensiles qui permettaient de diminuer certains risques ...), est-ce que vous mettez pareilles mesures en place ou non ? *Au niveau du matériel, il est fourni par les clients et on a pas de vue là-dessus. On rappelle quand même aux clients par exemple qu'il faut qu'ils fournissent des raclettes avec des manches télescopiques pour que ce soit à la bonne hauteur pour le travailleur. Ils doivent bien veiller à laver leur loque et leur torchon. Après c'est quand même à l'aide-ménagère d'être derrière son client aussi par rapport à ça.*

Au niveau du temps de repos, ça de toute façon le fondement est juridique par une commission paritaire (32201). Il y a un temps de repos obligatoire entre les prestations de trente minutes. Évidemment, elles ne le respectent pas. Elles le passent dans leur voiture où elles asphaltent leur tartine et elles enchaînent, car l'objectif est de rentrer tôt chez elles. Mais effectivement, il y a un temps de repos qui se situe en tout cas dans les horaires.

Et elles ne peuvent mettre plus de 9h/ jour, mais nous on considère qu'une journée de 8 ou 9 heures c'est trop pénible. Donc dans les horaires, on fait plutôt des journées de 6-7 heures. Éventuellement des journées de 9 heures si l'aide-ménagère va chez un client où il y a parfois des courses à faire par exemple et où le travail est moins intensif quoi.

Comment se déroulent les inspections du travail ? *C'est toujours la même chose : on vient fouiller chez l'employeur, mais aller sur le terrain n'y a plus personne, donc enfaite-moi j'en ai déjà eu 2-3 : ils viennent chez nous, ils demandent des comptes pour les contrats, les avenants, voir si tout est en ordre, notamment au niveau des assurances. C'est toujours la même chose. Mais aller demander si tout va bien chez le client, là il n'y a plus personne. Ils ne vérifient pas. Nous on s'assure du bien-être de nos travailleurs en allant chez les clients et en les rencontrant régulièrement, mais en dehors de nous, il n'y a personne.*

Lors de la crise sanitaire, qu'avez-vous mis en place pour limiter le risque de contamination sur les lieux de travail des travailleurs ? Pensez-vous que ces mesures ont été effectivement mises en application par les utilisateurs et les travailleurs ? *Nous on leur a fourni du gel hydroalcoolique, des masques et des gants. Elles pouvaient venir recharger les masques et les gants quand elles le voulaient. On a rédigé une espèce de charte où on reprenait les gestes barrières et où on disait aux clients de ne pas demander certaines missions. On leur*

recommandait d'avoir certains gestes par rapport aux ménagères : ouvrir les fenêtres, éviter de changer les draps de lit, de laver les toilettes, veiller à mettre à disposition du savon et un essuie pour les mains propres, distanciation sociale, ne pas demander de vider les poubelles, fin pas laisser trainer ses mouchoirs partout dans la maison ... on les a envoyés par mail aux clients, on les a mis sur le site internet de l'entreprise, on les a donnés en version papier aux aides ménagères pour qu'elles puissent les donner aux clients.

Est-ce que vous pensez que sur le terrain, le travailleur en mesure de refuser de fournir des prestations en cas de non-respect des consignes formulées ? *Oui. Il y a une forme de respect qui s'est installée après la reprise par rapport aux craintes des uns et des autres. Cela s'est bien adapté. Les clients très stressés n'ont pas repris les prestations et les travailleurs on ne les a pas forcés de reprendre, on les a laissé retravailler au fur et à mesure quand on a déconfiner. C'était pour avoir un certificat à un moment donné donc on les a laissé retravailler au fur et à mesure du déconfinement et tout ça s'est fait assez naturellement je dois dire.*

De manière générale, est-ce que vous préconiseriez des recommandations éventuelles ? *C'est surtout chez les clients qu'il faut travailler. Nous on peut se permettre de sélectionner les clients parce que la situation s'inverse où la demande est énorme et l'offre en diminution. Dès qu'on a un client un peu « chiant », on arrête et on s'en fout. On leur fait signer un préavis, mais généralement on les met dehors même avant qu'ils aient fait leur préavis. Ce qu'on trouve triste, ce sont les agences qui ne vont pas voir les clients et qu'ils ne savent pas où ils envoient leurs aides-ménagères. Cela change tout d'avoir visualisé et vu le client, ne fusse que 30 minutes pour cerner le personnage. C'est la politique que le client est roi est totalement désuète dans le contexte actuel, il ne faut pas hésiter à les mettre dehors. Quand ça ne marche pas, qu'on est face à des gens irrespectueux, il faut les mettre dehors.*

Mais formuler des recommandations purement théoriques, c'est compliqué. Comme on est dans une relation qui est triangulaire où il n'y a que de l'humain, ben c'est assez compliqué de standardiser les choses. On a une commission paritaire assez bien faite. Les barèmes pourraient être un peu revus. Mais pour le reste, le contenu du job est assez pénible, mais il y a un super équilibre vie privée-professionnelle, car les horaires de travail se calquent sur les horaires scolaires. Ça formule pas mal de bien-être chez beaucoup. On récupère pas mal de personnes de l'Horeca ou du secteur de la vente, car les horaires sont plus confortables et en plus ils sont sûrs d'être payés, ce qui n'est pas le cas dans l'Horeca ou dans la vente.

II. Interview employeur entreprise B – 17 novembre 2021

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots (sur l'entreprise, sa structure, les travailleurs, utilisateurs, etc.). C'est une entreprise d'insertion par les titres-services. Elle a été créée en 2006. On a également la particularité d'être une entreprise d'insertion dans laquelle les travailleurs peuvent se former dans un autre boulot. Ils peuvent donc être formés pour être travailleurs chez nous et pendant qu'ils sont chez nous, ils disposent 10% de leur temps de travail pour se former. Donc quelqu'un qui travaille 19h, il a deux heures payées par l'entreprise pour se former et pas pour nettoyer. Il peut avoir une formation dans n'importe quel domaine même 6h, et nous on paye 2h. Comme beaucoup de problèmes physiques surviennent assez vite dans le métier, ça leur permet de rebondir.

Dispensiez-vous des formations à vos travailleurs et si oui, à quelle fréquence ? *On a énormément de formations. D'abord, elles viennent chez nous tous les mois. Dans beaucoup d'entreprises, elles déposent juste dans la boîte aux lettres et elles ne voient personnes. Alors que chez nous, elle rencontre la personne chargée de l'administration et puis elles passent chez l'accompagnatrice sociale (souvent une AS ou une psy). Il y a donc un échange déjà au niveau administratif (si quelque chose ne se passe pas bien avec un client par exemple) puis elle passe chez l'accompagnatrice sociale où d'autres problèmes personnels ou professionnels peuvent être mis sur la table. Chez nous, l'essentiel c'est la communication. C'est très important.*

On a aussi une accompagnatrice technique (ancienne aide-ménagère) qui va sur place. Par exemple, quand on engage une nouvelle travailleuse est accompagnée quasi chez tous ses clients au début pour expliquer ce qu'il y a à faire, car chaque client a ses exigences. Dès que l'on connaît les aides ménagères et les clients, on essaye de faire des bons binômes qui vont ensemble. Il y a des aides ménagères qui vont de manière superficielle et d'autres de manière très approfondie. Il y a des clients qui veulent que tout soit fait à fond. On essaye vraiment de matcher les clients et les travailleurs en fonction de leur caractère.

Au niveau des formations, il y a deux grands coachings par année et des commissions par groupes de 4/5 sur des sujets ciblés à la demande des aides ménagères ou de l'entreprise. Il y a des discussions et des solutions (parce qu'il y a souvent des petites choses qui ne vont pas ou qui ne sont pas perçues) au terme de ces commissions. Ces formations (qui ne sont pas en lien avec le rebond) sont obligatoires et payées. Elles sont fréquentes et payées.

Pouvez-vous me parler de votre politique de prévention ? Que mettez-vous en place afin d'assurer les meilleures conditions de travail possible en termes de santé et de sécurité au

travail ? Pensez-vous que ces mesures sont effectivement mises en place sur le terrain ?

Notre dernière accompagnatrice sociale a dû suivre les cours de conseillère en prévention pour avoir une base un peu plus précise. Au niveau prévention, la communication : c'est énorme tout ce qu'on apprend en communiquant. Dès qu'on apprend quelque chose (stress par exemple) on trouve des solutions. Généralement, quand il y a un problème, les aides ménagères se tournent vers l'accompagnatrice technique qui est une ancienne aide-ménagère dont elles sont très proches. Souvent, ça passe par elle et puis ça remonte au bureau et on essaye de trouver des solutions.

Il y a au moins une formation par an sur le bien-être au travail, que ce soit physique ou psychologique.

Elles ont toutes une trousse de premier secours, un livret qui explique le fonctionnement de l'entreprise et les différentes choses qui sont mises en place avec ce qui est mis en place pour simplifier le règlement de travail (c'est trop complexe pour elles, elles le reçoivent, mais elles ne le lisent pas) ...

En remarquant que de plus en plus de personnes avec des musculo-squelettiques, ils ont acheté des bracelets pour limiter la douleur à certains endroits : soit pour la supprimée, soit pour la postposée.

Malgré les formations, les aides ménagères n'adoptent pas toujours les bons gestes. Donc lors de ses visites, l'accompagnatrice intervient alors dans ce cas : « non là tu vas avoir mal au dos », « non là tu dois changer de position » ...

On rembourse depuis deux ans le ticket modérateur de la séance de kiné. Ça les pousse à aller chez le kiné. Je suis une kiné de base donc je suis très sensibilisée à leurs problèmes physiques. Je les pousse vraiment à y aller. Mais je ne reçois pas assez de demandes de remboursement. Je leur dis chaque fois « allez-y, il faut intervenir maintenant avant que cela ne soit trop grave ». Il faut qu'elles se soignent avant que ça se reprogramme (dos, cou, poignet, canal carpien ...). On est très attentif. Je le vois tout de suite quand elles commencent à avoir mal. Parce que parfois elles ne viennent pas d'elles-mêmes, il faut les chercher et communiquer avec elles : mais la communication permet de déceler tout ça. Et grâce à l'accompagnatrice technique, on a beaucoup d'échos. Le fait qu'elles viennent une heure tous les mois aussi ça permet de faire le pont entre les clients et l'entreprise et de dépister des choses sans qu'elles le disent.

Il y a également une plateforme qui gère les plannings et les prestations. Il y a deux applications : l'application « client » et l'application « travailleur »). Elles ont leur planning sur leur smartphone. Elles cliquent sur le GPS via l'application pour avoir l'horaire bus ou voiture. Ça les déstresse beaucoup, car il y en a beaucoup qui n'aiment pas changer de clients. Et en plus, sur leur application elles ont toutes les informations sur le client (les exigences du client, où se trouve le matériel ...). Ça les aide également beaucoup.

Il y a un cahier de communication chez le client où le client et les aides ménagères écrivent. Mais l'entreprise doit être derrière pour que ça soit respecté, on oublie d'écrire ou de regarder. Il faut particulièrement être derrière l'utilisateur et le travailleur pour que les instructions soient respectées. Donner des instructions, cela ne suffit pas.

D'autant plus pendant la pandémie, il faut tout le temps tout rappeler. Cette app est donc aussi intéressante, car elle permet de faire des rappels réguliers. On est très exigeant au respect des aides ménagères de la part des clients et on a dû leur rappeler pas mal de choses.

Il a fallu également faire des rappels aux clients. Leur rappeler qu'on ne peut pas demander à une aide-ménagère de nettoyer comme si on nettoyait soi-même. Donc on a beaucoup de contact avec les clients pour protéger les aides ménagères.

Lors de la crise sanitaire, qu'avez-vous mis en place pour limiter le risque de contamination sur les lieux de travail des travailleurs ? Pensez-vous que ces mesures ont été effectivement mises en application par les utilisateurs et les travailleurs ? *Pendant la première vague, on a fermé 6 semaines. Pendant la deuxième vague, 2 semaines.*

Pendant la fin de la suspension des prestations, on a fait venir les aides-ménagères pour leur expliquer, leur fournir du matériel (gel, masque ...). On leur a aussi expliqué les distances, mais là aussi c'est répéter, répéter, répéter. Pareil pour les règles de quarantaines et les tests. Encore une la semaine passée, elle est allée chez son client qui avait un rhume. Non. Il doit faire un test. C'est toujours répéter, répéter. C'est comme ça qu'on arrive à des résultats.

Et comment avez-vous réussi à gérer l'attitude des utilisateurs qui étaient en télétravail ? Est-ce que vous pensez que les recommandations fournies par la Région wallonne étaient vraiment respectées par les clients ? *Non ce n'est pas vraiment respecté. Il faut vraiment interroger les aides ménagères, car elles ne viendront pas le dire. C'est souvent l'accompagnatrice qui découvrirait des choses en allant chez le client. Et tant pis si le client n'est pas content. On veut vraiment qu'il y ait une confiance des deux côtés : que l'aide-ménagère n'ait pas peur d'aller chez le client. S'ils savent que les clients sont surveillés ou rappelés à*

l'ordre régulièrement, ils auront moins peur d'y aller. Si l'entreprise à peu de contacts avec les clients, les clients ils font ce qu'ils veulent et ce qui les arrange. C'est vrai qu'au début ils étaient dans une pièce séparée, après ils portaient le masque, ça aussi c'était répétitif, tout le temps.

Comment se déroulent les inspections du travail ? *On a eu une inspection du travail qui a été relativement bien fait, mais elle intervient seulement dans les bureaux, mais pas chez les clients. Ça c'est nous qui avons dû faire via l'accompagnatrice client ou quand on voyait les aides-ménagères au bureau : leur rappeler de se désinfecter les mains, de porter le masque ... Parfois il y en avait qui venaient au bureau et qui n'avaient pas de masques. On les renvoie chez elles. C'est dur, mais ce n'est qu'à ce prix-là qu'on peut faire respecter les règles.*

Que pensez-vous de la responsabilité de l'utilisateur dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions en matière de bien-être au travail ? Pensez-vous que cela a des incidences l'effectivité des dispositions en matière de bien-être ? Si oui, que préconiserez-vous comme solution à ce constat ? *C'est nous les employeurs, pas les utilisateurs. S'ils fournissent du mauvais matériel, c'est à l'aide-ménagère de le dire ou l'accompagnatrice technique. Mais l'employeur, c'est nous et c'est à nous de veiller au bien-être et pas l'utilisateur. C'est à nous de nous adresser dès que quelque chose ne va pas.*

On a eu un cas malheureux où un monsieur qui avait maladie sénile toujours très gentil avec l'aide-ménagère. Et tous les mois, ma collègue lui demandait comment ça allait avec ce monsieur parce qu'on savait qu'il se disputait avec sa famille. L'aide-ménagère disait qu'il était super gentil avec elle, mais un jour quelque chose l'a contrarié et il l'a poussé dans les escaliers. Ça, c'était quand même un risque imprévisible. Le risque 0 n'existe pas.

J'ai l'impression que la loi sur le bien-être est trop générale et qu'elle laisse beaucoup de marge de manœuvre à l'entreprise dans le cadre de la définition de politique de bien-être. Bien sûr.

En vous entendant, j'ai le sentiment que l'accompagnatrice technique fait déjà beaucoup et crée ce pont entre l'utilisateur et l'entreprise qui me semble important. C'est cela. Mais un projet de loi est sorti et les choses vont changer. Maintenant, des visites chez les clients vont surement être imposées avant de commencer les prestations. Ce n'était pas quelque chose d'obligatoire, mais nous on l'a toujours fait. Avant de commencer une prestation, on va voir si le matériel est en bon état, s'il y a des prises dangereuses ... Il y a également des situations où

l'utilisateur peut être sanctionné ou suspendu et ne pourra plus pendant un certain temps demander des services auprès des entreprises titres-services.

Donc ça c'est deux mesures intéressantes parce que cela sensibilise l'utilisateur quant au fait qu'il ne peut pas demander n'importe quoi (comme demander de faire des tâches interdites par exemple).

III. Interview conseillère en prévention entreprise C – 9 décembre 2021

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots (sur l'entreprise, sa structure, les travailleurs, utilisateurs, etc.). *J'ai une formation d'assistante sociale à la base. Ça fait 14 ans qu'elle travaille dans l'insertion et ça fait 6 ans qu'elle est aux GRH au sein du pôle service de Floreffe et je suis également la conseillère en prévention de l'entreprise. C'est une entreprise d'économie sociale donc il y a un subventionnement de la Région Wallonne. L'objectif est d'engager un public cible (travailleur défavorisés (ex : 6 mois de chômage) ou travailleurs gravement défavorisé (ex : 24 mois de chômage). Le but est d'engager des personnes reconnues dans ce public cible et il y a un accompagnement par des accompagnatrices sociales au sein de la société.*

Comment est-ce que vous percevez les enjeux de bien-être au travail dans le secteur des titres-services ? *Au niveau du secteur, tout ce qui est bien-être il faut mettre l'accent sur les positions à adopter au travail car on s'est rendu compte que beaucoup de travailleurs n'adoptaient pas les bonnes positions. On a donc mis en place des formations en ergonomie par exemple, par rapport aussi à la connaissance des produits également. Il y a un plan de formation établi avec des partenaires extérieurs qui viennent expliquer aux travailleurs comment lire une étiquette, utiliser un produit, etc. On a une kiné qui vient faire des formations en ergonomie pour les positions.*

Dispensiez-vous des formations à vos travailleurs et si oui, à quelle fréquence ? *Les formations sont obligatoires dès l'entrée du service. Il y a des formations accueil, ergonomie, sur la connaissance des produits et sur la sécurité. Il y a tout un panel de formations organisées au cours de l'année et là c'est au libre choix du travailleur. C'est par exemple la formation « aide-ménagère ne veut pas dire « bonne à tout faire » » ; « révélez-vous » où une esthéticienne vient et fait du relooking, self-défense, secourisme, ... Elles sont financées par l'entreprise.*

Pouvez-vous me parler de votre politique de prévention ? Que mettez-vous en place afin d'assurer les meilleures conditions de travail possibles en termes de santé et de sécurité au travail ? Pensez-vous que ces mesures sont effectivement mises en place sur le terrain ?

Lors de la formation accueil, chaque travailleurs a une farde « accueil » avec les analyses de risque qui sont repris. On a aussi des analyses spécifiques par rapport aux risques covid. On est vraiment à l'écoute des travailleurs. On a des coachs qui vont sur le terrain pour vérifier les produits mis à dispositions à l'utilisateur. Diffusion de l'information par des documents types et accompagnement chez l'utilisateur.

Mais c'est difficile de faire respecter les règles. Par exemple en ce qui concerne les équipements de travail de sécurité : ils ne sont pas utilisés par les travailleurs. Quand il y a un accident, on se rend compte que le travailleur n'a pas utilisé ses équipements individuels. Malgré les rappels et les formations, beaucoup ne respecte pas. Raisons pour lesquelles on a mis en place des coachs de terrain pour faire adopter des bonnes habitudes par le travailleur. Souvent ils respectent les recommandations pendant un mois et puis un mois après ils reprennent leurs mauvaises habitudes.

Comment se déroulent les inspections du travail ? *On a eu une inspection par rapport aux risques covid. Ce qui a été évalué, c'est l'analyse de risque qui a été mis en place. Elle a été lue et approuvée par les inspecteurs. Après, nous on demande à chaque travailleur de signer l'analyse de risque. Cela a été mis dans leur dossier et puis c'est au bon vouloir de la personne de respecter les règles mais les inspecteurs n'ont pas été chez les utilisateurs pour voir si l'analyse de risque a été respectée. On a fait des formations avec chaque travailleur en ce qui concerne les analyses de risque covid. On a bien expliqué aux inspecteurs qu'il y avait tout un accompagnement derrière. On ne donne pas seulement l'analyse de risque pour qu'il la signe. On leur explique bien lors d'une formation. On est à l'écoute des travailleurs et on leur demande de sonner en cas de soucis. On a fait tout un travail sur la sensibilisation des utilisateurs par les risques covid : on a d'abord fermé la société à cause d'eux en raison du non-respect des consignes mais on voit une amélioration.*

Lors de la crise sanitaire, qu'avez-vous mis en place pour limiter le risque de contamination sur les lieux de travail des travailleurs ? Pensez-vous que ces mesures ont été effectivement mises en application par les utilisateurs et les travailleurs ? *Au départ chaque travailleurs a eu un masque conforme à la réglementation puis on leur a donné des masques jetables. Chaque personne a eu un kit de désinfection avec du gel hydro alcoolique.*

On leur a bien recommandé de changer leurs habits de travail après chaque utilisation, désinfecter leurs chaussures de travail, ...

Que pensez-vous de la responsabilité de l'utilisateur dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions en matière de bien-être au travail ? *Oui bien sûr. On essaye de sensibiliser les utilisateurs avec un guide de l'entreprise où on leur demande de mettre à disposition des travailleurs des outils adéquats. Mais pour les positions de travail c'est toujours compliqué de faire entendre ça au travailleur, et encore plus à l'utilisateur. D'autant plus que la plupart des utilisateurs ne sont pas présents lorsque la personne vient.*

Mais on se rends compte de ça aussi avec le covid. On avait fait une analyse de risque pour le covid. On a sensibilisé les travailleurs aux règles et l'année de la première vague on se rend compte que les utilisateurs ne respectent pas les mesures demandées. L'entreprise a donc été fermée en mettant en avant que s'ils ne respectaient pas les règles, on ne pouvait pas laisser les travailleurs avoir un risque covid trop important. Malheureusement, il faut passer par ce genre d'étape pour que l'utilisateur réagisse. C'est difficile de forcer les clients à respecté les règles car souvent tout ce que veulent les clients, c'est que leur maison soit et qui ne sont pas attentifs aux règles. Bien souvent, ils ne comprennent pas les enjeux qu'il y a derrière.

Auriez-vous des recommandation éventuelles ? *Pour moi c'est vraiment être à l'écoute du travailleur et l'utilisateur. Par rapport au covid, c'est quelque chose de très flou et très variable parce que la réglementation changeait tout le temps (par exemple en ce qui concernait les règles d'isolement) et les personnes sont un peu perdue. Je mettrais vraiment en avant la communication tant avec les travailleurs qu'avec les utilisateurs.*

IV. Interview aide-ménagère entreprise D

Pouvez-vous m'expliquer votre parcours et comment vous êtes arrivés à travailler dans le secteur des titres-services ? *En 2020, j'ai déménagé en Wallonie et j'ai commencé à chercher un emploi. Je ne parlais pas bien le français, donc malheureusement avec la situation covid, j'ai trouvé un travail dans le secteur titre-service. J'ai commencé mon travail pour ne pas être au chômage et gagner de l'argent.*

Je suis d'origine polonaise et je suis arrivée en Belgique à cause de la situation privée (je ne veux pas en parler). Au départ, je travaillais dans une société polonaise de comptabilité à Bruxelles. Mais comme je ne parlais pas bien français, quand j'ai cherché un nouveau boulot, j'ai décidé de faire du ménage. C'est un travail très pénible.

Aujourd'hui, comment vous sentez-vous dans ce secteur (douleur, stress, etc.) ? Quelles y sont vos perspectives ? *Psychologiquement, je ne suis pas bien. Chaque jour est une bataille pour moi. Je me force à travailler pour gagner de l'argent, mais ça ne me fait pas du tout plaisir. Physiquement, ça va encore, mais psychologiquement c'est très dur. Ça fait un an que je fais ce métier et j'ai commencé à avoir beaucoup de problèmes avec ma santé avec mon dos, mon poignet. Il y a quelques jours j'ai fait un examen et je dois suivre un traitement. Mais je suis contente de travailler chez des personnes très respectueuses. Mais c'est quand même très difficile, surtout pour une jeune femme de 30 ans qui est volontaire et qui a beaucoup d'envie. Malheureusement, à cause du français, je suis coincée.*

En quoi vous sentez-vous précarisée dans ce secteur (femme, migrante, travail à domicile, etc.) ? *J'ai l'impression que ma responsable profite de moi. Je peux donner un exemple. Au départ, comme j'avais beaucoup d'énergie, je travaillais 36 heures chaque deux semaines. Quelques mois après, j'ai demandé à ma responsable de diminuer les horaires, car j'étais tout le temps fatigué, je n'avais pas de vie à côté de mon travail. Mais chaque fois, elle ne l'a pas fait avec plaisir et compréhension. Chaque fois elle me disait « oui, mais je n'ai pas assez d'aides-ménagères ». C'est vraiment très déprimant quand tu ne peux pas compter sur ta responsable et ton patron. Elle profite, car je suis une Polonaise et que je ne parle pas encore le français. Parfois, je n'ai pas envie de me lever de mon lit. J'ai l'impression que de jour en jour, je m'affaiblis. Depuis que je suis chez titre-service j'ai perdu de la motivation, même pour vivre. Je n'imagine pas continuer ma vie comme ça, c'est tellement difficile psychologiquement. Je me sens toujours comme étrangère en Belgique. Je n'arrive pas à me faire accepter ici. Je peux donner un autre exemple. Ma cliente d'origine marocaine et son mari est Belge. Elle habite depuis toujours en Belgique, elle est juste d'origine marocaine et belge. Une fois, elle est venue dans mon entreprise pour signer le contrat pour que je travaille chez eux. Et ma responsable à poser la question : est-ce que vous savez que Madame X est Polonaise ? Ma cliente a tout de suite répondu : madame, vous savez que je suis d'origine marocaine ? Et qu'est-ce que ça change ?*

Quand elle parle avec moi, elle est très gentille. Mais après derrière mon dos, elle change tout à fait. Quand ma cliente m'a raconté cette histoire, j'étais vraiment triste. Je trouve que je ne parle pas très bien français, mais je fais ce que je peux.

Avez-vous suivi une formation de bien-être au travail qui vise l'apprentissage de gestes qui minimise les risques pour la santé du travailleur lors de l'entrée dans le secteur ? Si oui, à quelle fréquence ? Vous sont-elles utiles ? *Juste une fois, j'ai suivi une formation au*

début de mon travail. Mais la formation durait plus ou moins deux heures/deux heures et demie et c'est tout. On n'a pas souvent des formations. J'ai juste appris comment utiliser la raclette, comment serrer des torchons pour ne pas abimer mon poignet. J'ai appris un peu quand même, mais pas grand-chose. C'est deux heures et demie sur une année, ce n'est rien du tout. C'était vraiment une formation qui expliquait des choses « de base de base ».

Que prend votre employeur comme mesure pour vous garantir les meilleures conditions de santé et de sécurité possible sur votre lieu de travail ? Pas du tout. Je peux dire que pas du tout, car cela fait plusieurs fois que je pose des questions que l'on me répond « 4h de travail je peux envoyer, mais pas plus sinon je vais perdre mes clients ». Elle n'est pas du tout intéressée à ses employés. J'ai déjà entendu que je n'étais pas la seule dans le cas. Beaucoup de filles ont des problèmes avec elle et sont en dépression à cause de ça. Avant, j'avais fait un remplacement et quand j'ai commencé à parler avec la cliente j'ai compris que la femme que je remplaçais était tombée en dépression à cause de l'atmosphère dans l'entreprise. Quand elle voulait quelque chose, on lui a toujours dit « non, non, non ». Devant les gens, ils sont toujours de notre côté et puis enfaite pas du tout. Une fois, j'ai eu un accident chez un client : une petite pièce qui tenait les portes en plastique de la douche a craqué. Les clients étaient très fâchés et je suis restée seule avec ce problème. Quand j'ai raconté cette histoire à sa responsable, elle m'a répondu : ne vous inquiétez pas, quand la cliente appellera, je lui expliquerai que j'ai une assurance qui couvre 200 euros de dommage. J'avais même proposé de rembourser la pièce moi-même. Et j'ai dit ça à ma responsable que la relation avec la cliente était très tendue avec la cliente, que j'allais rembourser moi-même. Ma responsable n'a pas voulu que l'on fasse quoique ce soit et qu'on laisse la situation comme ça. Elle n'a pas téléphoné au client et l'atmosphère était de pire en pire. Psychologiquement, ça devenait dur et à un moment je me suis dit que je ne pouvais plus travailler chez ce client. J'ai dû aller jusqu'à menacer ma responsable que je ne travaillais plus chez elle si elle ne me retirait pas ce client pour qu'elle le fasse.

Est-ce que l'employeur a pris l'une des mesures suivantes : limiter les heures de travail, prévoir des pauses adéquates de repos, la fourniture de gants et de genouillères, l'accès à des appareils mécanisés pour minimiser le temps passé sur les genoux ? Chaque fois, elle limitait mes heures de travail, mais jamais de suite. Il faut vraiment du temps parfois, deux mois par exemple le temps de trouver une remplaçante. Et moi je ne peux pas laisser mes clients comme ça.

De temps en temps, j'ai des pauses pour me reposer. Mais par exemple, quand je commençais à travailler, je ne pouvais pas prendre de congé payé. Maintenant, j'ai le droit. Une fois, ma cliente a demandé pour que je puisse partir du travail plus tôt, car je n'étais pas bien et elle a dit que c'était hors de question. J'ai dû continuer à laver la salle de bain. J'avais envie de payer le chèque titre-service pour pouvoir rentrer plus tôt et me reposer parce que je n'étais vraiment pas bien. Quand je travaille le mardi 8h, j'ai 30 minutes pour me déplacer chez mes clients. Le matin je fais 4 heures chez un client, j'ai 30 minutes pour manger et me déplacer chez le prochain client pour 4 heures. Ce n'est pas suffisant. C'est un travail très difficile.

Quand je demande, j'ai des gants. Avec le covid, j'ai eu des masques, des t-shirts et rien d'autre.

Y a-t-il un réel contrôle du respect des mesures de prévention en matière de santé et de sécurité de la part de votre employeur chez les utilisateurs ? Comment se déroulent les inspections du travail ? *Non, pendant un an je n'ai jamais connu de contrôle.*

Et il n'y a jamais eu ton employeur qui venait voir comment ça se passait chez les utilisateurs ? *Jamais.*

Lors de la pandémie, qu'est-ce que vos employeurs ont mis en place pour limiter le risque de contamination sur le lieu de travail ? Si oui, quelles mesures ont été adoptées ? Ont-elles été efficaces et ont-elles réellement été mises en application chez l'utilisateur ? *On m'a juste donné des masques. Rien d'autre. Ah si, on a reçu une fois un flacon pour se désinfecter les mains. On est souvent obligé de signer des documents. Dans la salle d'attente de son bureau, il y a une petite formation sur une télévision et il faut signer un papier après l'avoir regardée. C'est impossible de retenir toutes les informations qu'ils donnaient en seulement quelques minutes. On a aussi reçu une trousse de secours.*

Est-ce que lors de la crise sanitaire, les utilisateurs et vous-mêmes avez respecté les directives qui avaient été édictées afin de réduire le risque de contamination sur vos lieux de travail (port du masque, éviter les contacts, etc.) ? *On a reçu des directives, mais personne ne les respectait. Quand les personnes faisaient du télétravail, ils avaient une grande maison et quand j'y travaillais c'était tellement difficile. Et pendant toute la situation covid, tous les clients étaient chez eux avec leurs enfants qui sont souvent dans des pièces différentes. Ils ne portaient pas le masque, ils n'évitaient pas les contacts.*

De manière générale, pensez-vous que les dispositions en matière de santé et de sécurité au travail sont-elles efficaces et sont-elles réellement mises en œuvre sur le terrain ? Sinon, que recommandez-vous ? *Ça serait bien par exemple si les aides-ménagères se font suivre*

par des psychologues ou le médecin du travail pour parler un peu, cela serait bien pour nous. Je n'ai personnellement jamais eu contact avec le médecin du travail. Ce serait bien d'avoir quelqu'un de référence. Il faut aussi que notre responsable nous écoute mieux quand on se sent mal. Si déjà demander de diminuer ses horaires c'est un problème...

Voulez-vous rajouter quelque chose ? *Je veux juste ajouter qu'à mon avis, les mesures dans les titres-services ne sont pas assez efficaces pour les aides ménagères. C'est vraiment un secteur qu'il faut changer, car sinon, dans quelques années, on va manquer d'aides ménagères. Et ce n'est pas possible de travailler comme ça. Je comprends pourquoi beaucoup de femmes sont en congé maladie. Mais comme moi je travaille chaque jour, après notre corps et cerveau dit « stop ».*

V. Interview aide-ménagère entreprise E – 30 juin 2022

Pouvez-vous m'expliquer votre parcours et comment vous êtes arrivés à travailler dans le secteur des titres-services ? *J'ai l'institut depuis 8 ans, mais il était dans le domicile où je vivais avec mon ex-compagnon. Quand je suis partie, je n'avais plus d'institut et j'ai dû en retrouver un. Le titre-service ça été un tremplin en attendant de retrouver un cabinet. Et quand j'ai retrouvé un cabinet à louer je me suis dit que ce n'était pas mal de garder une année en plus en titre-service pour que je puisse me relever, refaire ma clientèle et mettre de coter.*

Aujourd'hui, comment vous sentez-vous dans ce secteur (douleur, stress, etc.) ? Quelles y sont vos perspectives ? *Je ne me sens pas du tout stressée. En revanche, des douleurs oui. La semaine dernière j'ai dû aller faire des infiltrations du poignet et du coude parce que j'ai des tendinites qui me sont apparues. C'est fort physique enfaite on ne se rend pas compte. C'est beaucoup les bras qui en prennent un coup. Et ici je ne sens plus rien grâce aux infiltrations, mais voilà. Et ce métier est d'office temporaire.*

En quoi vous sentez-vous précarisée dans ce secteur (femme, migrante, travail à domicile, etc.) ? *Je vais prendre un exemple. Il y a deux semaines quand je suis allé à la formation secouriste, j'étais la seule belge. Il n'y avait personne qui parlait français. Elles étaient toutes Espagnoles ou Polonaises. Je pense qu'il n'y en a pas beaucoup de Belges. C'est une question de facilité quand on arrive dans le pays. On fait vite du titre-service parce qu'on est vite engagée enfaite. C'est hyper spécial. Le formateur parlait avec des gestes, des mots et des images et elles essayaient de comprendre, mais ce n'était pas du tout adapté. Je me demande*

comment elles font pour parler aux clients. Il n'y a pas beaucoup de Belges qui travaillent dans les titres-services.

Avez-vous suivi une formation de bien-être au travail qui vise l'apprentissage de gestes qui minimise les risques pour la santé du travailleur lors de l'entrée dans le secteur ? Si oui, à quelle fréquence ? Vous sont-elles utiles ? *Je n'ai rien suivi du tout. On a eu une formation secouriste depuis que je suis là. Je suis rentrée le 17 mars et c'est tout. Je n'ai pas eu de formations avant d'entrer en fonction. J'ai été un peu lancée sur le tas. On m'a demandé si je savais nettoyer chez moi et on m'y a envoyé en bon chef de famille. Tu n'as pas de formations qui sont proposées. La formation secouriste était intéressante, mais ça n'avait pas vraiment de lien avec ma profession. On n'est pas formé sur ce que l'on doit faire chez les gens. On doit faire comme pour soi et se démerder.*

Que prend votre employeur comme mesure pour vous garantir les meilleures conditions de santé et de sécurité possible sur votre lieu de travail ? *Pas spécialement non. Après ils sont gentils. Par exemple, quand j'ai eu mes infiltrations, elle m'a fait un message d'encouragement et elle a pris de mes nouvelles après l'opération. Elle fait du social. Elles sont gentilles, elles essayent du moins. Je peux leur parler librement si j'ai un problème. Moi je ne suis pas une bonne élève parce qu'ici personnellement je suis bien.*

Est-ce que l'employeur a pris l'une des mesures suivantes : limiter les heures de travail, prévoir des pauses adéquates de repos, la fourniture de gants et de genouillères, l'accès à des appareils mécanisés pour minimiser le temps passé sur les genoux ? *Au niveau des horaires, c'est moi qui aie limité, car comme je suis indépendante, je ne pouvais travailler en tant que salariée que 19h/semaine. Donc ça, c'est moi qui ait demandé de faire 19h/semaine. En ce qui concerne les matériaux, quand j'ai commencé ils m'ont donné des gants, des masques, du gel hydro alcoolique que l'on peut aller chercher quand on veut, des surchaussures pour les salles de bain (pour ne pas glisser), une trousse de secours, un masque de protection pour les yeux pour si on utilise des produits plus dangereux.*

Y a-t-il un réel contrôle du respect des mesures de prévention en matière de santé et de sécurité de la part de votre employeur chez les utilisateurs ? Comment se déroulent les inspections du travail ? *Ils ne contrôlent pas. C'est nous qui demandons ce que l'on veut comme matériel. Encore une fois c'est sur le tas. Si je dois nettoyer les carreaux et que la raclette me fait mal aux mains, c'est moi qui dois lui dire. Dans ce cas, c'est le client qui doit me fournir une nouvelle raclette. Et cela n'engendre pas de problème avec le client, car il sait que l'on ne sait pas travailler si l'on a pas de matériel.*

Et il n'y a jamais eu ton employeur qui venait voir comment ça se passait chez les utilisateurs ? *Non. Ça, je suis choquée. Elle ne sait pas si les clients sont contents de moi, si ça se passe bien, si je nettoie bien. Rien. C'est toujours moi qui dois expliquer et faire un compte rendu. Mais c'est subjectif. Ce serait bien que l'employeur vienne rencontrer le client. Sinon on ne sait pas si ça va, si ça convient ou pas, tu travailles à l'aveugle. L'employeur devrait, quand il a mis une fiche à quelqu'un aller au moins une fois discuter avec les clients pour savoir s'ils sont contents des titres-services ou pas. Quand t'es dans un boulot, l'employeur il voit ton travail au quotidien alors qu'ici non t'es un peu comme une indépendante. Et surtout ils ne savent pas comment tu travailles, ils ne demandent jamais aux clients comment ça va.*

Lors de la pandémie, qu'est-ce que vos employeurs ont mis en place pour limiter le risque de contamination sur le lieu de travail ? Si oui, quelles mesures ont été adoptées ? Ont-elles été efficaces et ont-elles réellement été mises en application chez l'utilisateur ? Si le covid éclate à nouveau, j'arrête du jour au lendemain. Je n'aurais jamais su aller travailler chez les gens. J'aurais eu trop peur d'être exposé. C'était partout et tout le temps. Si j'avais commencé en pandémie je n'aurais pas continué. Les mesures par rapport au covid étaient bien parce que l'on n'aurait pas pu faire plus, mais quand tu travailles chez les gens t'es exposé.

Est-ce que lors de la crise sanitaire, les utilisateurs et vous-mêmes avez respecté les directives qui avaient été édictées afin de réduire le risque de contamination sur vos lieux de travail (port du masque, éviter les contacts, etc.) ? *À la formation, une dame expliquait qu'elle ne pouvait pas prendre son sac à main à la maison des clients pendant le covid parce que sinon le microbe circulait. Elle expliquait qu'elle ne pouvait pas respecter ça parce que dans son sac il y avait sa nourriture. Je pense que si j'avais été dans le cas, tu ne peux pas suivre des consignes pareilles. Les gens sont en télétravail. Toi tu bosses et tu dois boire et manger, t'as besoin de ton matériel, tu retires ton masque ...*

De manière générale, pensez-vous que les dispositions en matière de santé et de sécurité au travail sont-elles efficaces et sont-elles réellement mises en œuvre sur le terrain ? Sinon, que recommandez-vous ? *Avoir un minimum de feedback de la part de l'employeur. Ça serait plus valorisant.*

VI. Interview utilisateur entreprise F – 31 juillet 2022

Bonjour, pourriez-vous vous présenter en quelques mots ? Pourquoi avez-vous fait appel aux titres-services ? *Je m'appelle Claire Vanderick. Je suis mère de 4 enfants. Je suis*

infirmière de formation et chargée de projet en santé communautaire. J'avais besoin de soutien pour différentes tâches dans le ménage que ce soit en termes de ménage classique, de repassage, de lavage de carreaux ... C'est une aide précieuse pour pouvoir mener ma vie professionnelle à côté.

Selon vous, quels sont les enjeux de santés et de sécurité au travail du dispositif titre-service ? *À différents niveaux. C'est un travail très physique qui peut solliciter la santé physique dans son ensemble de la personne (notamment des problèmes de dos ou des articulations). C'est une activité que l'on mène à temps plein 38h/semaine. Il faut donc être en bonne santé physique pour mener une activité à temps plein, auquel cas la personne doit prêter un horaire inférieur pour maintenir sa sécurité. Les enjeux c'est de savoir si on lui mettrait des produits non toxiques, respectueux de l'environnement et de la santé, que l'on ne lui demandera pas de réaliser des tâches dans lesquelles elle pourrait se blesser. Il y a également du stress engendré par la peur de ne pas réaliser les prestations dans un temps imparti. Je pense que beaucoup d'utilisateurs sont exigeants et pour veulent faire des économies d'heures et demandent dans un minimum de temps un résultat parfait. C'est aussi un métier dans lequel on se sent en solitude. Si on tombe sur des utilisateurs bienveillants, c'est bien, mais sinon cela peut être un travail avec peu de reconnaissance.*

L'employeur vous charge-t-il de prendre ou de respecter certaines mesures en vue d'assurer des conditions de travail qui répondent aux exigences de santé et de sécurité au travail ? *J'aurais tendance à dire oui. Il y a eu une première entrevue qui a été réalisée en tripartite entre le travailleur, l'utilisateur et l'employée. Elle est venue voir la faisabilité du contrat, voir si les tâches demandées étaient réalisables. Ils ont demandé de pouvoir laver des carreaux qui sont à hauteur d'homme et de ne pas devoir marcher sur des échelles, pour la sécurité du travailleur. Je pense être un utilisateur bienveillant. La société s'est rendu compte que ce que l'on demandait était réalisable et bienveillant.*

On a eu une série de recommandations lors du covid.

Et quelles étaient ces recommandations ? *Des recommandations de bon usage : prévenir si on avait le covid, maintenir les distances, préférer que l'aide-ménagère soit seule dans une pièce pour ne pas multiplier les contacts, prévenir si on a des soupçons de certains symptômes.*

Et vous pensez que ces mesures ont été respectées lors de la pandémie ? *Pour ma part, on les a respectées, mais de façon générale je ne pense pas. L'entière des mesures n'a probablement pas été respectée. On leur demande de faire leurs prestations avec un masque.*

Or, je vois mal comment on peut réaliser une activité physique avec un masque. À notre échelle on n'a pas forcément porté les masques non plus.

Et comment vous avez géré votre situation de télétravail avec les mesures formulées par l'entreprise ? *On est resté dans un fonctionnement très classique. On n'a pas accordé plus d'attention particulière. Ce n'était pas faisable, si mes souvenirs sont bons.*

Avez-vous déjà fait l'objet de contrôle par l'inspection du travail ou par l'entreprise ? *Non pas du tout. Je pense être un utilisateur bienveillant et soucieux du bien-être au travail des travailleurs. C'est laissé à l'appréciation de l'utilisateur. Sincèrement, je pense qu'il faudrait une évaluation annuelle. Un soutien à la formation pour les travailleurs.*

Il n'y a jamais de contacts avec l'employeur pour savoir si tout se passe bien ? *Non. C'est à notre libre appréciation enfaite. Il n'y aura pas de contacts de la société vers l'utilisateur. Ce qui est regrettable, c'est que c'est le travailleur qui doit prévenir l'utilisateur de ses absences. Ça met le travailleur sous pression. Déjà qu'il est en maladie, c'est à lui de prévenir qu'il ne saura pas venir...*

Il me semble qu'une rencontre par an serait adéquate. Après est-ce qu'ils ont le temps, je n'en suis pas certaine. Je pense qu'ils ont une charge de travail considérable et qu'ils ont une charge de travail trop grande.

Vous seriez contraire que des personnes viennent chez vous vérifier que tout se passe bien ? *Non, cela pourrait être intéressant si cela est fait pour valoriser le travail du travailleur. Mais cela doit se faire à l'attention de l'utilisateur, car je pense qu'il y a des utilisateurs qui ne fournissent pas de bons outils pour faire un travail de qualité. Il ne faut pas qu'il y ait une attitude de contrôle, mais plutôt une attitude de complémentarité à la fois vers le travailleur et à la fois vers l'utilisateur.*

Et vous parliez des outils que vous mettez à disposition des travailleurs, est-ce que vous faites attention à la qualité des outils que vous prêtez aux travailleurs ? *Je suis soucieuse de lui mettre les outils à disposition, les torchons sont lavés, il y a deux aspirateurs sur les deux étages pour qu'elle ne les porte pas, mais c'est vrai qu'il serait adéquat de peut-être avoir une check-list avec les bonnes recommandations d'outils standardisés pour soutenir notamment la charge au niveau du dos.*

Pensez-vous être un acteur dans le cadre de l'application des dispositions en matière de santé et de sécurité au travail ? Quel rôle pensez-vous jouer dans ce dispositif ? *À mon échelle je suis soucieuse du bien-être et oui on doit être acteur. Je pense qu'il n'y a pas assez*

de recommandations apportées par les sociétés vers l'utilisateur. L'utilisateur pourrait être plus acteur par exemple si l'entreprise informe l'utilisateur des règles sur le bien-être au travail, expliquer ce qu'est le bien-être au travail, les enjeux de ces travailleurs, ce que cela implique sur leur santé, expliquer le concept d'ergonomie du dos et de l'importance de fournir des outils de qualité et de référer des outils de qualité.

Fournir un genre de formation à l'utilisateur avant d'utiliser les titres-services dans ce cas ? *Oui, oui, ce n'est pas mal sous forme d'une séance d'information obligatoire pour pouvoir profiter du service.*

Est-ce que vous auriez d'autres recommandations pour le secteur pour garantir le bien-être des travailleurs ? *Que les horaires soient bien respectés, que les prestataires puissent bénéficier de leurs heures de table. Le constat que je fais c'est que souvent ils doivent courir d'une place à l'autre sans pouvoir manger. De permettre aux gens de bien prendre leurs congés. Peut-être, mettre en place des incitants à côté de leur travail : des formations sur le bien-être, des formations sur « comment utiliser mon dos » ou de la gymnastique douce et tout ça. Cela permettrait de les gratifier de leur travail.*

Je pense qu'il faudrait trouver des pistes pour mieux valoriser la profession. Je peux constater que le système n'est pas bien fait, car j'entends les prestataires dire qu'elles ont un CDI et puis elles se mettent en maladie peu de temps après quoi. Je ne sais pas dans quelle mesure on pourrait les aider à garder la motivation au travail. Je pense qu'il y a des pistes de travail à construire avec les entreprises titres-services. Également, outiller les entreprises titres-services avec la législation du bien-être au travail, et également en termes de gestion des ressources humaines, car je pense qu'ils sont peu épaulés.