

**UCL**

Université  
catholique  
de Louvain

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO)  
Institut des sciences du travail (TRAV)

*Thématique commune* : La syndicalisation du personnel féminin dans le secteur des titres-services : quelle implication pour les droits des femmes ?

Partie I : Quelles images les femmes travaillant sous le régime des titres-services au sein des TPE et PME projettent-elles sur les syndicats pour y adhérer? Et quelles sont leurs motivations d'affiliations ?

Partie II : Les dispositions légales et réglementaires qui régissent les entreprises titre-services employant moins de vingt travailleurs ne contribuent-elles pas à la restriction de la syndicalisation des aide-ménagères?

Mémoire réalisé par  
**Liliane Mokidi Mbuyulu**

Promoteur(s)  
**Mathieu de Nanteuil**  
**Pierre Tilly**

Année académique 2016-2017  
**Master 60 en sciences du travail**



## Remerciements

De prime abord et d'une manière générale, je voudrais exprimer ma profonde gratitude envers toutes celles et tous ceux qui, de près ou de loin, m'ont apporté leur soutien pour l'accomplissement de cette étude.

Plus précisément, mes remerciements s'adressent en premier lieu aux professeurs et aux membres des corps non seulement académiques, mais aussi scientifiques de l'Institut des Sciences du Travail, pour la formation qu'ils m'ont dispensée au fil des années.

Qu'il me soit alors permis de reconnaître une grosse dette de reconnaissance envers les professeurs Matthieu De Nanteuil et Pierre Tilly qui, en acceptant de porter le fardeau de la direction de ce travail, n'ont ménagé aucun effort pour s'assurer qu'il sera mené jusqu'à son terme. Dans le sillage de leurs précieux conseils et suivant la voie tracée par leurs orientations, j'ai pu achever la réalisation de cette étude.

Je voudrai encore exprimer ma reconnaissance envers l'employeur de la société titres services Nickel Services ainsi que les aides ménagères de son entreprise, qui ont accepté de répondre aux questions d'entretien. J'en profite pour remercier les organismes syndicaux pour les informations d'ordre générales recueillies dans le cadre de cette recherche.

La présence rassurante et les encouragements de mon mari, Guy Lokango m'ont permis d'achever ce travail. Puisse-t-il trouver ici ma gratitude et ma reconnaissance. La poursuite de mes études eût été difficile, sinon impossible, sans sa présence à mes côtés.

Mes pensées vont également aux différentes familles de la communauté estudiantine congolaise de Louvain-la-Neuve; à mes sœurs et frères Irène, Bibiche, Generose, Carine, Noel et John ainsi qu'à leurs familles, sans oublier mes cinq sœurs de l'intercession de vendredi ainsi que les membres de la communauté baptiste de Louvain-la-Neuve pour l'unité et la sympathie qui ont nourri nos relations.

**Papier I :**

**Quelles images les femmes travaillant sous le régime des titres- services au sein des TPE et PME projettent-elles sur les syndicats pour y adhérer?  
Quelles sont leurs motivations d'affiliations ?**

# Table des Matières

<b>I. Introduction .....</b>	<b>3</b>
1. Questionnements et intérêt de l'étude.....	4
2. But de l'étude .....	4
3. Division du travail .....	4
<b>II. Bref aperçu du métier d'aide-ménagère et de sa syndicalisation en Belgique.....</b>	<b>5</b>
1. Métier d'aide-ménagère : caractéristiques, profils, fonctionnement et difficultés.....	5
1.1. <i>Caractéristiques du métier d'aide-ménagère: métier lourd et mal payé.....</i>	<i>5</i>
1.2. <i>Profils des aide-ménagères.....</i>	<i>6</i>
1.3. <i>Fonctionnement du système de titres-services : concurrence entre différents types de prestataires.....</i>	<i>6</i>
1.4. <i>Difficultés dans l'exécution des tâches ménagères: nécessitent un soutien syndical....</i>	<i>7</i>
2. Syndicalisation des aide-ménagères: brève histoire et taux de syndicalisation.....	8
2.1. <i>Bref historique de la syndicalisation.....</i>	<i>8</i>
2.2. <i>Taux de syndicalisation : des femmes travailleuses en Belgique.....</i>	<i>9</i>
2.3. <i>Syndicalisation : contact difficile.....</i>	<i>9</i>
<b>III. Points de vue des partenaires sociaux sur le métier des aide-ménagères et les représentations de l'acteur syndical par les ouvrières.....</b>	<b>11</b>
1. Points de vue des employeurs sur les conditions de travail des aide-ménagères: difficulté financière .....	11
2. Représentation positive de l'action syndicale par les ouvrières : rôle du syndicat, acquis et attentes de la part du syndicat.....	11
2.1. <i>Rôle traditionnel du syndicat.....</i>	<i>11</i>
2.2. <i>Acquis obtenus par les syndicats.....</i>	<i>12</i>
2.3. <i>Attentes des intéressées de la part du syndicat.....</i>	<i>13</i>
3. Représentation négative de l'action syndicale par des aide-ménagères : rapport ambiguë .....	13
<b>VI. Engagement des ouvrières de TPE et PME dans l'action syndicale : vecteur de l'engagement syndical.....</b>	<b>15</b>

<b>1. Précarité de l'emploi relatif aux tiers services .....</b>	<b>15</b>
<i>1.1. Salaire.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2. Type de contrats.....</i>	<i>15</i>
<i>1.3. Régime de travail.....</i>	<i>16</i>
<i>1.4. Conditions du travail.....</i>	<i>16</i>
<b>2. Sécurité de l'emploi : survie et difficulté d'accéder à un autre emploi.....</b>	<b>17</b>
<i>2.1. Emploi de survie.....</i>	<i>18</i>
<i>2.2. Difficultés d'accéder à un autre emploi.....</i>	<i>18</i>
<b>3. Abus des employeurs.....</b>	<b>19</b>
<i>3.1. Non application correcte de la loi.....</i>	<i>19</i>
<i>3.2. Mauvaises relations au travail.....</i>	<i>19</i>
<b>V. Conclusion.....</b>	<b>20</b>
<b>VI. BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>22</b>

## I. Introduction

Depuis 2001, la Belgique connaît une croissance exponentielle des entreprises de titres-services. Parmi ces sociétés, il convient de distinguer d'abord, comme le prouve le rapport de l'Idea Consult (2013), celles employant un grand nombre de travailleurs. Le document a établi la ventilation suivante : « plus de cent et un travailleurs (10,9%), de cinquante et un à cent travailleurs (16,1%), de vingt-un à cinquante travailleurs (28,2%) ». Puis, viennent celles comptabilisant des effectifs de moins de vingt unités et qui se répartissent de la manière suivante : de cinq à dix-neuf travailleurs (32,1%) et de un à quatre travailleurs (12,7%).

Dans le cadre du présent travail, j'ai retenu les deux dernières catégories à savoir, les entreprises employant moins de vingt travailleurs et qui, de ce fait, sont définies comme des Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises en sigle TPE et PME, lorsqu'elles utilisent de un à quatre travailleurs, comme de Très Petites Entreprises, en abrégé TPE, PME quand leurs effectifs vont de cinq à vingt travailleurs, selon la nomenclature établie par le même rapport cité ci-dessus.

La plupart de ces TPE et PME se caractérisent par le recours à une catégorie de travailleurs appelés « aides ménagères ». La raison fondamentale du choix porté sur elles dans cette étude. Pour ce faire, ces firmes organisent des visites dans les habitations des usagers (Defourny.H., *et al.* 2009) pour fournir diverses prestations domestiques. C'est ici que se trouvent la spécificité et la singularité de ce procédé. Certains auteurs comme Henry *et al.* (2009, p.87) constatent qu'« *en effet, bien que les employeurs titres-services ne soient pas contraints d'embaucher des travailleurs « groupes cibles», cette mesure, étant donné le type de services concernés, s'adresse, de facto, à des groupes de travailleurs défavorisés* ».

De son côté, le rapport d'Idea Consult (2006, p.80) arrive au même constat lorsqu'il démontre que « *les emplois créés par le système titres-services sont, dans une large mesure, des emplois destinés à différents groupes défavorisés* ».

Pour expliquer cette situation, différents auteurs, (notamment Bouhon. D., 2013) désignent le médiocre niveau de qualification non seulement professionnelle mais aussi d'instruction, d'une grande partie du personnel de ces entreprises. Le plus souvent, ce sont les femmes qui ont un niveau d'instruction faible (54,2%) ou moyen (41,9%). Plus encore, ce dispositif emploie en majorité des femmes, soit 97,4% des tous les salariés du secteur (Idea Consult, 2013). C'est précisément la raison pour laquelle cette catégorie de travailleurs a retenu mon intérêt dans le cadre de ce travail.

Les travailleuses des titres services, du fait même de la spécificité des services qu'elles proposent, œuvrent dans l'isolement puisque, d'une part, elles doivent se rendre aux domiciles des utilisateurs et que, d'autre part, ces maisons ou ses appartements sont considérés comme leur lieu de prestation.

De nombreuses études (Nyssens, M. et Brolis, O., 2014 ; Defourny, H. *et al.*, 2009 ; Idea Consult, 2013, SAW-B, 2014, etc.) ont mis en évidence les conditions de travail déplorables auxquelles ces femmes sont confrontées, tout en dénonçant la précarité de leurs emplois, mais

aussi en déplorant les bas salaires qu'elles perçoivent, le tout étant le corollaire de leur qualification.

Face à cette situation, il existe pourtant les syndicats dont la première mission consiste à prendre la défense des intérêts des travailleuses dans leurs rapports, souvent conflictuels, avec les patrons des entreprises. Dans le but d'être protégé tout au long de sa carrière professionnelle, chaque travailleur est libre d'adhérer au syndicat de son choix. Mais on constate que certaines aide-ménagères travaillant dans le secteur des titres-services ignorent ce droit et prennent de plus en plus leurs distances d'avec les syndicats. Pour Paugam, « *se tenir à distance des syndicats peut être interprété comme un acte délibéré de marginalité* » (Paugam, 2007, p89). Il se forme alors un cercle vicieux puisqu'un tel éloignement les empêche de recevoir des informations et de bénéficier de sessions de formations organisées par les syndicats. Ces aide-ménagères sont peu informées des multiples services que le syndicat est susceptible de leur rendre.

### **1. Questionnements et intérêt de l'étude**

Prenant en considération, d'une part, les mauvaises conditions de travail des femmes travaillant sous le régime des titres-services ainsi que les bas salaires qui leur sont alloués et, d'autre part, l'existence des syndicats et l'inattention de recourir à leurs services, j'ai été logiquement conduite à formuler le questionnement suivant: quelles images les femmes travaillant sous le régime des titres- services au sein des TPE et PME projettent-elles sur les syndicats pour y adhérer? Et quelles sont leurs motivations d'affiliations ?

Les réponses à ces deux interrogations justifient l'intérêt de ce travail et serviront de fil conducteur dans la recherche bibliographique et l'exploitation de la littérature existante.

### **2. But de l'étude**

Cette étude a poursuivi l'objectif suivant : la description et l'analyse des représentations ainsi que des motivations des aide-ménagères à se syndiquer. Pour atteindre ce but, j'ai été amené à exploiter surtout les rapports des enquêtes et des études menées sur le terrain auprès des intéressées, par quelques auteurs et les organisations syndicales, ayant traité de cette problématique. Cependant, très peu d'études ont abordé les divers aspects de la syndicalisation des aide-ménagères dans le secteur des titres services.

### **3. Division du travail**

En dehors de cette introduction et de la conclusion, trois grandes parties constituent ce travail : la première propose un bref descriptif et un aperçu transversal du métier d'aide-ménagère ainsi que du taux de syndicalisation de ces travailleuses en Belgique ; la deuxième analyse les représentations que ces femmes portent sur les syndicats ; la dernière partie présente les motivations d'affiliation syndicale des femmes travaillant sous le régime des titres- services au sein des TPE et PME.

## II. Bref aperçu du métier d'aide-ménagère et de sa syndicalisation en Belgique

Dans cette section, nous proposons un survol du métier d'aide-ménagère à travers une description synthétique ainsi qu'un aperçu de l'évolution du niveau d'adhésion syndicale dans ce métier.

### 1. Métier d'aide-ménagère : caractéristiques, profils, fonctionnement et difficultés

Dans ce chapitre, j'expose une esquisse du profil des femmes travaillant au sein du régime de titres-services, une description de la manière dont ce métier fonctionne ainsi que les difficultés que ces ménagères éprouvent et les défis auxquels elles sont confrontées dans l'exécution de leurs tâches.

#### 1.1. Caractéristiques du métier d'aide-ménagère: métier lourd et mal payé.

Le travail d'aide ménagère compte parmi les métiers pénibles, moins valorisants et mal payés ainsi que l'indiquent un grand nombre d'auteurs mentionnés supra. Dans le rapport publié par Idea Consult, des raisons parmi lesquelles 12% de travailleurs sont sortis du système de titres-services « *sont principalement la faiblesse des salaires et la pénibilité du travail, respectivement de l'ordre de 48% et de 35%* » (Idea Consult, 2012, p.100)

De fait, les travailleuses prestant des services et se livrant à des tâches ménagères aux domiciles d'autres personnes sont non seulement peu valorisées, mais aussi invisibles. Cette absence de visibilité se manifeste surtout par l'évidence d'un déficit manifeste de reconnaissance de la valeur de ce métier, comme l'indiquent les propos d'une aide-ménagère lors de l'enquête menée par SAW-B : « *Quand on va faire le ménage, inconsciemment, on sent qu'on va faire quelque chose que personne ne verra, à quoi personne ne donne de valeur. On va prendre la poussière, nettoyer les coins, accomplir les choses que les gens ne peuvent pas faire. Pour ça, ils paient, ils cherchent quelqu'un qui peut le faire. Je ne m'habille pas bien, je ne me maquille pas. Pour laver la saleté, comment s'habiller, comment se maquiller ? Je suis une femme moi aussi. Je veux être belle. Mais je ne me sens pas libre. Il y a quelque chose qui nous replie à l'intérieur, qui nous rend plus petites. Parce que c'est un métier qu'on cache, qu'on ne dit pas fièrement aux autres. Souvent on ment. On ne dit pas qu'on fait le ménage.* » (SAW-B, 2014, p.3).

L'autre aspect caractérisant le métier d'aide-ménagère à domicile concerne l'environnement de travail qui selon le rapport Idea Consult 2008, est censé être agréable puisqu'il est notamment à l'abri des fortes températures, du froid et des nuisances sonores (Idea Consult 2008). Mais, en réalité, il en va tout autrement. Le cadre de travail est, en effet, souvent différent pour chaque utilisateur. D'après les griefs retenus et cités fréquemment par les intéressées elles-mêmes, ce métier épuiserait physiquement et psychologiquement. Il exige, pour être exécuté, des personnes très motivées et qui, généralement n'ont souvent que cette offre d'emploi pour vivre. A ce propos, les paroles d'une autre aide-ménagère approchée au cours de l'enquête menée par l'observatoire belge des inégalités sur les nouvelles précarités et titres services sont fort édifiantes : « *J'ai beaucoup hésité* », avoue-t-elle, « *avant de postuler à*

*l'agence mais je n'ai pas eu le choix : le conseiller de l'ONEM a beaucoup insisté parce que vu mon profil, comme il dit, je n'ai pas le luxe de choisir mon boulot. » (Maes, R., 2016).*

### **1.2. Profils des aide-ménagères.**

Dans la présente étude, je me limite à la présentation des principaux profils des aides ménagères prestant pour des entreprises privées à but lucratif, hors intérim. Pour ce faire, je présenterai respectivement leur niveau de qualification, leur nationalité et leur catégorie sociale.

- Niveau de formation

D'après les statistiques présentées par le rapport Idea Consult (2013), le niveau de formation atteint par ces femmes aides ménagères est fort instructif : 54,2%, soit plus de la moitié d'entre elles sont peu qualifiées tandis que 41,9% le sont moyennement. Mais on compte tout de même dans leurs rangs 3,9% qui sont considérées comme hautement qualifiées.

- Appartenance nationale

Pour ce qui est de leur nationalité, l'écrasante majorité des aides ménagères serait à 71,1% des Belges ; 20,1% proviendraient de pays de l'UE-27 (hormis la Belgique) tandis que 8 % d'entre elles ne sont pas de l'UE-27 (Idea Consult, 2013).

- Statut civil

Quant à leur situation familiale, la proportion des travailleuses recourant aux titres-services se répartissent selon les proportions suivantes : en 2011, 27,7% se recrutaient parmi les femmes isolées tandis que 72,3% d'entre elles étaient recensées comme des épouses ou des femmes vivant sous le régime de cohabitation (Idea Consult 2011).

Le profil de ces femmes de ménage est donc fort diversifié. On trouve parmi elles des individus de diverses origines et présentant des niveaux de formation allant de « peu qualifiée » jusqu'à des cas, minoritaires il est vrai, affichant des degrés de formation intellectuelle et professionnelle tout à fait remarquables. Une telle diversité et les différences qu'elle sous-entend permettent d'obtenir une vision contrastée, diachronique et plus réaliste des femmes opérant dans le secteur de titres-services.

### **1.3. Fonctionnement du système de titres-services : concurrence entre différents types de prestataires**

Le régime des titres-services opère et fonctionne logiquement sous la loi de la concurrence, autrement dit, qu'elle traduit l'équilibre entre l'offre des prestataires du secteur public, privé et social d'une part et, de l'autre, la demande des aides ménagères. C'est ce que Henry, A. *et al.* (2009, p. 77) considèrent comme « *quasi marchand* ». Mais ces auteurs mentionnent l'intervention quoique marginale de l'Etat puisque chaque secteur de l'économie en Belgique est organisé selon le mode de régulation défini par l'autorité publique en tenant compte de la mission qu'il poursuit.

Le « secteur privé à but lucratif représente 50,96% du total dans le régime des titres-services. En toute logique, ce sont donc des agences d'intérim et des indépendants, qui visent avant tout

le profit et qui sont majoritaires. Quant au secteur public, il représente 27,11% du dispositif. Cherchant à remplir essentiellement la mission d'insertion sociale des citoyens, ce sont les CPAS, les comités publics d'assistance sociale ainsi que l'ALE. Le troisième secteur concerne l'économie sociale et il occupe 21,93% des femmes pratiquant ce métier. Il est constitué de diverses associations agréées œuvrant dans le champ social, notamment les services d'aide aux familles et aux personnes âgées » (Henry, A. et al., 2000).

La présente étude a donc circonscrit son champ d'intérêt autour des femmes travaillant dans de très petites, petites et moyennes entreprises, utilisant les titres-services et qui sont des sociétés à but lucratif ou marchand. Dans l'ensemble, ces firmes sont dirigées par des indépendants ou des opérateurs commerciaux. Il s'agit aussi bien d'entreprises privées à but lucratif, à savoir, des entreprises commerciales que des personnes physiques.

Le mode de fonctionnement du système recourant au travail des aides ménagères se caractérise par sa simplicité. Il repose sur des commandes passées par les utilisateurs de titres-services, soit sous forme de support papier, soit sous forme d'un code informatique transmis électroniquement auprès de la société émettrice dénommée SODEXO. A chaque prestation effectuée par une aide-ménagère, l'utilisateur remet à cette dernière le nombre de titres services correspondant aux heures prestées, tout en sachant qu'un titre service vaut une heure de prestation. Le plus souvent, l'ouvrière remet à son entreprise, toutes les deux semaines, tous les titres services en sa possession que lui a remis la personne qui a bénéficié de son travail de ménage. Pour terminer, la firme employant l'aide-ménagère renvoie les fameux titres aux fournisseurs afin de procéder aux différentes opérations en rapport avec la rémunération.

#### ***1.4. Difficultés dans l'exécution des tâches ménagères: nécessitent un soutien syndical.***

Les écueils auxquels sont confrontées les femmes travaillant à domicile lors de l'exécution de leurs tâches quotidiennes relèvent de plusieurs ordres. Je me limiterai ici à énumérer seulement quelques-unes de ces difficultés en exploitant les résultats de l'enquête menée en 2014 auprès de ces femmes par la Solidarité des Alternatives Wallonnes-Bruxelloises (SAW-B)<sup>1</sup>.

La première catégorie des difficultés évoquées par elles touche à la charge et aux contraintes physiques. Pour accomplir sa tâche dans la maison où elle s'est rendue, l'aide ménagère doit « *se pencher, déplacer les meubles, aspirer, frotter, rincer, monter sur un escabeau, repasser, etc.* » ; autant de positions et de gestes qui nécessitent une certaine technique et des aptitudes physiques avérées. A cela, si l'on ajoute les déplacements, généralement par les transports en commun, liés au nombre d'utilisateurs à visiter chaque jour, les aide-ménagères atteignent vite un état d'épuisement physique qui ira en s'aggravant si elles ne sont pas bien formées, ni prises en charge et si leurs mauvaises conditions de travail ne sont pas diagnostiquées à temps et rapidement améliorées.

---

<sup>1</sup> SAW-B organise des ciné-débats autour du travail et aborde annuellement une thématique. Plus d'infos : [www.regardssurletravail.be](http://www.regardssurletravail.be)

Le matériel de travail constitue une autre entrave. Les aides ménagères utilisent des outils de travail qui, souvent, ne sont pas professionnels et qui sont généralement fournis par leurs clients. Ainsi, chaque maison de passage possède son matériel propre, dont l'âge, les règles de maintenance et d'entretien ainsi que le mode d'utilisation n'obéissent pas souvent aux normes légales. Mais qu'importe, les femmes ménagères doivent accepter de déployer beaucoup d'effort d'adaptation pour effectuer de manière impeccable et irréprochable la tâche que le client attend d'elles. La liste de ces inconvénients serait incomplète si je passais sous silence la tendance à l'utilisation abusive de produits de nettoyage susceptibles, à la longue, de causer également de graves troubles de la santé.

Une autre difficulté, qui n'est pas des moindres, concerne le retard apporté par certains clients négligents ou inconscients qui, ayant reçu les prestations des ouvrières, accumulent les dettes de titres services, causant ainsi de graves embarras pour la rémunération, à date échue, de l'aide-ménagère.

Les doléances ne manquent donc pas. A voir les nombreux obstacles qui se dressent sous les pas de femmes soumises au régime des titres services. Il se pose de manière urgente la nécessité de leur encadrement, de leurs formations, de la visite des différents lieux et maisons où elles prestent, sans oublier le contrôle strict du matériel qu'elles utilisent, de leur barème ainsi que de leurs dates de rémunération. Malheureusement, la réalité de ce métier oblige de reconnaître qu'on est bien loin du compte et que, très souvent, ce n'est pas le cas.

Il existe en effet un cadre idéal auquel ces femmes peuvent s'adresser, notamment un cadre juridique qui peut recevoir leurs plaintes en vue d'éventuelles résolutions des conflits qu'elles vivent dans le quotidien de leur métier. En voici un bref aperçu.

## **2. Syndicalisation des aide-ménagères: brève histoire et taux de syndicalisation**

A travers cette rubrique je compte passer en revue trois points. Je présenterai d'abord un bref aperçu historique du syndicalisme des femmes en Belgique avant d'analyser le taux de syndicalisation de la gent féminine pour, enfin, évaluer le niveau de syndicalisation spécifique dans le secteur des femmes recourant aux titres-services.

### **2.1. Bref historique de la syndicalisation**

L'aperçu historique de la syndicalisation des femmes que je présente est le résultat de recherches menées par l'Institut Interuniversitaire pour l'Étude du Travail en collaboration avec les trois grands syndicats de Belgique, à savoir, la centrale générale des syndicats de Belgique (CGSLB), la fédération générale du travail de Belgique (FGTB) et la confédération des syndicats chrétiens de Belgique CSC.

Les productions littéraires provenant de ces différentes sources sont unanimes pour dater à la fin de la deuxième guerre mondiale le début des grandes vagues de syndicalisation pour les femmes en Belgique. Ce phénomène fut engendré suite aux changements majeurs provoqués dans les ménages et les couples par le grand conflit qui déchira l'humanité au milieu du XX<sup>e</sup> siècle. Leurs maris et les hommes en général partis combattre loin et mourir sur divers champs de bataille, elles sont restées seules avec les enfants qu'elles avaient dû prendre en

charge pour trouver de quoi subvenir à tous leurs besoins, qu'il s'agisse de nourriture, de logement, de travail ou de sécurité. Progressivement, elles purent acquérir indépendance et autonomie matérielle. Mais, au départ, les emplois qui leur furent réservés durant les années ayant suivi le grand conflit, marquées par les pénuries et la précarité étaient peu qualifiés et mal payés. Du coup, elles prirent conscience de la nécessité non seulement de l'amélioration de leurs qualifications professionnelles, mais aussi de leurs conditions de travail. Des organismes sociaux spécifiques, mais aussi une législation adaptée aux femmes virent alors le jour en Belgique pour répondre à leurs besoins.

- A la FGTB par exemple, fut créée dès la fin de la guerre en 1945, la Commission Nationale du Travail Féminin, suivie en 1967 de la charte des droits de la femme au travail. On assista alors à l'augmentation du nombre de femmes dans les sections régionales et les confédérations syndicales, un accroissement qui conduisit à la création du Bureau des Femmes en 1990.
- A la CSC, la naissance d'un service syndical spécifique aux femmes remonte à 1947. Mais l'évolution fut lente car, il fallut attendre une vingtaine d'années plus tard pour assister à la publication du statut des travailleuses en 1968, puis une quinzaine d'années pour voir l'entrée des femmes dans les structures des organisations syndicales en 1982 (Rosa-IISA, 2002).

## ***2.2. Taux de syndicalisation : des femmes travailleuses en Belgique***

Avant de présenter et d'analyser les statistiques du niveau de syndicalisation des femmes en Belgique, il convient d'abord de dresser le tableau synoptique du degré d'adhésion syndicale au niveau national, dans tout le pays ainsi que de son évolution dans le temps.

D'après les statistiques en ma possession, entre 1999 et 2007, le taux de syndicalisation en Belgique oscillait entre 49,3% et 54,1%. Ces chiffres prouvent une tendance, quoique lente, à l'augmentation des effectifs syndicaux (Verrier, 2010). Par contre, on a constaté une stagnation et une stabilisation des inscriptions syndicales autour de 52% dans les 16 dernières années (Duriez, et Sawick, 2009). Un travailleur belge sur deux serait ainsi syndiqué. Ce pourcentage nous indique la place qu'occupe le syndicalisme en Belgique.

En ce qui concerne les femmes, les chiffres indiquant leur taux de syndicalisation sont récents et datent de l'année 2000. Ils montrent un niveau d'adhésion syndicale féminine sensiblement supérieur à la moyenne nationale, soit 69,2%. A cette époque, la syndicalisation des femmes en Belgique était fort diversifiée selon les grandes centrales syndicales du royaume. A elle seule, la CSC comptait plus de la moitié des femmes syndiquées dans le pays, soit: 53,8%. Ce pourcentage tombait à 39 % pour la FGTB et à 7,2% seulement pour la CGSLB (Rosa-IISA, 2002). Le degré élevé de syndicalisation féminine en Belgique s'explique par l'évolution de la société belge, marquée par l'émergence et l'activisme des mouvements de libération des femmes qui, à force de défiler dans les rues des villes et d'occuper les médias, ont accéléré la prise en compte et l'intégration des revendications féminines non seulement dans les mentalités, mais aussi dans les textes des lois (Rachel,S., 2006).

### ***2.3. Syndicalisation : contact difficile***

Pour faciliter et encourager l'inscription dans les syndicats des femmes opérant sous le régime des titres-services à savoir les aides ménagères, chacun des trois grands syndicats belges créa une section chargée de s'occuper de cette catégorie de travailleuses. Il convient néanmoins de rappeler ici que ce travail porte spécialement sur les TPE et PME, dont les effectifs sont trop faibles pour justifier et rendre nécessaire l'installation d'une délégation syndicale. C'est pourquoi, ces travailleuses sont prises en charge par la sous-commission paritaire 322.01 qui s'occupe de leur situation. Leur adhésion au syndicat s'effectue de manière aléatoire, soit pendant la sensibilisation lors des éventuelles rencontres non programmées, notamment pendant la remise des titres-services au secrétariat administratif de l'entreprise; soit encore entre elles-mêmes de bouche à l'oreille par l'entremise des amies, des collègues et des connaissances déjà syndiquées. De fait, les syndicats ne peuvent pas les atteindre sur leur lieu de prestations, comme c'est le cas pour les autres professions, étant donné que ce sont le plus souvent des cadres d'habitation privés. Il s'agit en réalité d'une difficulté majeure, mise en évidence et confirmée par les propos des délégués syndicaux FGTB/titres-services lors d'un congrès professionnel tenu à Blankenberge en octobre 2016 : « *les travailleurs titres services sont toujours confrontés aux mêmes problèmes* (sous entendu de contact avec les délégués syndicaux, { c'est pourquoi } *les délégués veulent surtout s'investir dans les prochaines années à communiquer avec les travailleurs entre autres via les medias sociaux, ils ont peu de contact avec leurs collègues car tout le monde travaille seul chez les clients* » (Site FGTB).

### **III. Points de vue des partenaires sociaux sur le métier des aide-ménagères et les représentations de l'acteur syndical par les ouvrières.**

Cette deuxième partie du travail s'articule autour de trois sections : les points de vue des employeurs face aux conditions de travail des aides ménagères, la représentation positive et négative de celles-ci par rapport à des actions syndicales.

#### **1. Point de vue des employeurs sur les conditions de travail des aide-ménagères: difficulté financière**

Dans un communiqué commun publié en 2016, les trois grands syndicats belges (FGTB, CSC, CGSLB), ont exposé les opinions de la fédération des prestataires de services ressources humaines (Fédergon), la fédération des employeurs au sujet des conditions de rémunération des travailleurs du secteur des titres services.

D'après la Fédergon, les patrons des TPME aimeraient bien payer de bons salaires à leurs ouvriers, mais l'obstacle se trouve dans le niveau de rentabilité, très faible, de leurs entreprises. Le médiocre pourcentage des bénéfices dégagés par ces sociétés les expose, à la longue, à des risques de faillite et de cessation de leurs activités. Il se fait, malheureusement, que, dans leurs revendications, les syndicats ne se soucient pas de différencier les petites entreprises des grandes, bien qu'ils savent que seules les grandes unités de production sont plus rentables, résistent mieux à la concurrence autant qu'aux crises et, par conséquent sont mieux pourvues pour verser de meilleurs salaires à leurs travailleurs (Garcia, N., 2014).

Partant de ce préalable, les chefs des entreprises ont rempli à leur tour un cahier des revendications où ils réclament des fonds pour, en particulier, le financement des sessions de formation du personnel. Ce budget contribuera également à l'allègement des cotisations pour la sécurité sociale, sans risque sur les primes annuelles et syndicales.

#### **2. Représentation positive de l'action syndicale par les ouvrières : rôle du syndicat, acquis et attentes de la part du syndicat**

Pour appréhender avec plus d'exactitude le regard positif porté par les aides ménagères sur les syndicats, il convient de procéder à l'examen de leur rôle traditionnel, en prenant en compte les acquis déjà obtenus par cet organisme et les besoins qu'il est censé satisfaire.

##### **2.1. Rôle traditionnel du syndicat**

A travers l'histoire, le rôle traditionnel du syndicat a essentiellement porté sur la défense des travailleurs affiliés mais aussi, de mener sans relâche la lutte pour l'amélioration de leurs conditions de travail à plusieurs niveaux, aussi bien individuel, de l'entreprise et sectoriel. Les recherches menées par différents auteurs montrent le caractère relativement jeune et récent de la lutte syndicale au sein des titres services. Malgré ces avancées, il reste encore bien des aspects à améliorer et à changer dans leur organisation, dans leur rémunération et dans leur protection face aux chefs des entreprises. A titre illustratif, la FGTB a trouvé en 2017 que : « *le travail syndical est dur dans le secteur des titres-services. Il reste toute une série de problèmes liés essentiellement à la reconnaissance des travailleurs. Des problèmes que les*

*délégués syndicaux ont du mal à faire entendre auprès de leurs directions »*. En outre, on observe encore nombre d'abus et de dérives dans ce secteur, bien que le contrôle et les règles soient renforcés (SAW-B, 2014).

Malgré tout, les syndicats continuent de mener des actions de lutte pour la défense aussi bien des travailleurs affiliés que des travailleurs non affiliés, prestant grâce aux titres-services, si dispersés soient-ils. C'est ainsi que la plupart des syndicats ont développé des branches de secteur titres-services en leur sein.

## **2.2. Les acquis obtenus par les syndicats**

Le combat mené par les syndicats dans l'amélioration des conditions de travail et de salaire du métier d'aide-ménagère est connu et ses résultats peuvent être désormais évalués. Les luttes engagées ont notamment abouti au fait que *« les aide-ménagères bénéficient aujourd'hui de conditions de travail bien déterminées, de barèmes salariaux, d'un accès à la sécurité sociale et donc à la pension, etc. »* (SAW-B, 2014, p.4). Aussi *« nous avons réussi à obtenir quelques avantages pour les travailleurs, l'indemnité de déplacement a été amélioré (le temps de déplacement entre les domiciles de deux clients est considéré comme le temps du travail mais pris en compte dans la rémunération, au minimum 0,57€ par déplacement »* (CCT conclue au sein de la CP322.01 le 17 avril 2013). De même, des mesures ont été prises concernant le chômage économique et la prime syndicale. Dans le même temps, les allocations des vêtements ont été revues à la hausse (Congrès professionnels de 2016-2017 de la FGTVB).

A part les quelques acquis syndicaux déjà enregistrés et énumérés ci-dessus, les résultats de l'étude de METCALF en ajoutent d'autres : un meilleur soutien apporté aux femmes affiliées surtout en cas de conflits entre employeurs et travailleurs ; la reconnaissance des syndicats à diminuer les écarts des salaires où les femmes viennent souvent en dernière position ; la protection de l'emploi ; l'appui juridique ; la participation aux formations et la possibilité de mener des actions collectives (METCALF, 2000).

D'autres acquis ont été encore arrachés par la CSC. Par exemple, l'octroi d'une prime de fin d'année et l'amélioration de la qualité du contrat de travail. Il s'agit de deux victoires dont cette grande centrale syndicale n'est pas peu fière : *« Grâce à la commission paritaire des titres-services, nous avons pu créer un véritable statut pour les travailleurs de ce secteur. Nous avons ainsi négocié l'octroi d'une prime de fin d'année, d'une prime syndicale, le remboursement des frais de déplacement, une délégation syndicale, de meilleures conditions salariales, etc. Les partenaires sociaux ont également conclu un accord sur l'amélioration de la qualité des contrats de travail qui a été intégré dans la législation. Des formations professionnelles ont aussi été rendues obligatoires à travers les accords sectoriels »* (ACTRAV, 2014, pp.16-17).

Ces avantages peuvent devenir des incitations et un moyen important pour encourager l'adhésion syndicale des femmes employées dans ce secteur. Même si les retombés des revendications profitent à toutes, affiliées ou non affiliées, il faut malgré tout reconnaître que certaines interventions privilégient d'abord les syndiquées comme ayant droit, par exemple en cas de faillite d'une entreprise.

Mais, nonobstant ces quelques gains, et si appréciables soient-ils ; il demeure encore des aspects et des points qui exigent une amélioration substantielle comme le reconnaît la FGTB lors du congrès évoqué ci-dessus : « *progrès, mais les défis demeurent pour les travailleurs, les salaires dans le secteur titres-services sont bas, nous avons principalement à faire avec des emplois à temps partiels, ils ont à peine pu négocier des augmentations salariales* ». Ceci pour avouer le caractère permanent du combat à mener dans ce secteur.

Face à de tels résultats, que peuvent encore attendre les aides- ménagères du syndicat ?

### ***2.3. Attentes des intéressées de la part du syndicat***

D'après les études réalisées par Brolis, O. et Nyssens, M. (2016) sur la qualité de l'emploi, la motivation au travail et la diversité des prestataires montrent clairement que les aide-ménagères travaillant au sein des entreprises commerciales souhaitent voir leur situation s'améliorer. Partant des résultats de ces enquêtes, de telles améliorations ne peuvent être obtenues que par le biais des revendications formulées lors des actions syndicales, en vue d'aboutir à un dialogue social entre les différents partenaires et susceptible de déboucher sur des accords mutuellement satisfaisants. Dans le cas qui nous intéresse, ce sont surtout les points négatifs se rapportant à la qualité de l'emploi qui sont considérés comme objet de la principale déception des aides ménagères. Elles attendent de la part des syndicats l'apport d'un soutien franc et décisif en vue d'obtenir gain de cause et pour voir leurs revendications aboutir. Ces enquêtes, notamment celles de SAW-B (2014) et FGTB (2016), prouvent que les aspects négatifs évoqués par les aide-ménagères sont tenus par elles comme les principaux points qu'elles désirent voir améliorer dans le futur, élargissant ainsi le champ d'action pour les prochains thèmes de mobilisation des luttes syndicales.

Les préoccupations pour lesquelles ces femmes attendent le soutien des syndicats se déclinent ainsi de la manière suivante:

- bénéficier du bien-être et d'une bonne rémunération des travailleuses titres-services. A ce titre, la FGTB organise souvent des rencontres de sensibilisation sur les risques d'accident et de santé en se référant aux mauvaises conditions de travail de ces ouvrières.
- avoir plus de formation pour les femmes titres services des TPE et PME afin de leur permettre de développer leur compétence et d'accéder à d'autres emplois plus rémunérateurs tout en améliorant leur niveau d'employabilité ;
- avoir un accompagnant lors de leur première visite chez les usagers en vue d'évaluer l'environnement du travail et les matériels de travail, afin d'éviter des problèmes de santé qui pourront surgir à la longue ;
- refuser la flexibilité poussée à l'extrême. Par exemple le fait pour les travailleurs à temps partiel d'être convoqués à l'improviste en vue d'un remplacement.

Ces attentes restent très présentes et fort marquées dans l'esprit des femmes aide-ménagères d'après les études évoquées précédemment. Devant le constat de leur insatisfaction, il n'est

pas étonnant, dès lors, de noter auprès de ces femmes une représentation négative des syndicats. C'est ce qui fait l'objet du point suivant.

### **3. Représentation négative de l'action syndicale par des aide-ménagères : rapport ambiguë**

Formulés par les femmes opérant dans le secteur des titres services, les reproches et les griefs qui s'attachent aux syndicats ont, eux aussi, fait l'objet de quelques études dont les résultats témoignent de deux tendances: la rigidité des syndicats et leur incapacité à résoudre les problèmes spécifiques des ouvriers. Pour ce qui est de l'absence de souplesse, la rigidité se traduit par leur positionnement souvent confiné à des extrémismes. Une telle posture pousse les syndicats à fixer la barre toujours plus haute, à telle enseigne qu'ils finissent par pénaliser aussi bien les travailleurs que les employeurs. Les conclusions des études consultées au cours du présent travail ont ainsi montré à travers les propos des femmes aide ménagères que « *le syndicat fait souvent trop de bruits, même s'il sait qu'il n'y a pas d'issue. Aussi, le syndicat est prêt à recevoir les cotisations, mais lorsqu' il s'agit de trouver des solutions aux problèmes individuels, il n'y a pas de résolution* » (SAW-B, 2014,p.11).

## **VI. Engagement des ouvrières de TPE et PME dans l'action syndicale : vecteur de l'engagement syndical**

Cette partie du travail s'intéresse aux motivations d'affiliation des femmes titres services TPE et PME. Il existe trois raisons principales justifiant l'inscription des aides ménagères dans un syndicat à savoir : la précarité de leur emploi, la nécessité de sécuriser leur travail et les abus commis par leurs employeurs.

### **1. Précarité de l'emploi relatif aux titres services**

Motivation principale dans le chef des aides ménagères, la lutte contre la précarité de l'emploi se focalise sur et s'inscrit autour de thèmes comme les revendications salariales, l'amélioration des termes du contrat de travail, l'adaptation du régime du travail et les conditions générales des prestations. C'est le moment de procéder à un rapide examen de chacune de ces motivations.

#### ***1.1. Salaire***

Reconnaissons d'abord que le salaire journalier effectif des femmes recourant aux titres-services dans les TPME dépend du nombre d'heures prestées par jour. Suivant les résultats de l'enquête réalisée par Brolis, O. et Nyssens, M. « *le salaire horaire brut moyen observé est de 10,72 euros. Dans la mesure où en moyenne, les travailleurs prestent 25 heures par semaine, une telle cadence de travail permet de percevoir un salaire mensuel brut moyen aux alentours de 1070 euros* » (Brolis, O. et Nyssens, M., 2016 p.7)

En Belgique, une personne qui vit seule et qui touche moins de 1000 euros par mois est considérée comme pauvre. Dans le profil des femmes travaillant dans le secteur titres-services des TPE et PME que j'ai exposé dans cette étude, il a été clairement établi que les personnes concernées sont, dans la majorité des cas, des épouses, soit, cohabitantes et des mères d'enfants. En d'autres termes, elles prennent plus de personnes en charge et, par conséquent, éprouvent plus de difficultés pour nourrir leur famille en comptant sur leurs seuls salaires. Pour elles, atteindre la fin du mois représente chaque fois un défi et une gageure. Dans l'espoir de s'en sortir, elles sont portées à se syndiquer.

Pour ces femmes, c'est la voie la plus indiquée et la plus sûre, quoique lente et nécessitant la fusion ainsi que la mobilisation de toutes les énergies, pour espérer remporter des victoires, une à une, dans la lutte visant l'amélioration de leurs rémunérations. Contrairement au résultat aléatoire d'une initiative individuelle, le syndicat dispose du poids démographique et donc du potentiel et du pouvoir pour peser sur les dirigeants des entreprises ou, au besoin, sur les hommes politiques pour engager des négociations en vue d'une révision à la hausse de la grille de salaires. Les réponses des personnes interrogées confirment les résultats de l'enquête menée par de Brolis, O. et Nyssens, M. (2016).

#### ***1.2. Type de contrats***

Selon le cas, les aides ménagères peuvent être engagées sous contrat à durée indéterminée ou déterminée. Dans l'hypothèse d'un contrat à durée déterminée, le document prend souvent la

forme de prestations courant sur une journée, une semaine voire, un mois. Depuis le premier septembre 2009, la réglementation du travail en Belgique reconnaît à un travailleur ayant presté dans une entreprise pendant trois mois après sa première déclaration Dimona, d'exiger la transformation de son 'cdd' (contrat à durée déterminée) en 'cdi' ou contrat à durée indéterminée (Idea Consult, 2013).

D'après les chiffres fournis au terme des enquêtes menées par Idea Consult (2013), les entreprises commerciales ont signé 72 414 'cdd' contre 1 905 pour les entreprises de personnes physiques hors intérim. Les 'cdi' suivent la même tendance car, les entreprises commerciales en ont signé 39 222 contre 1 655 pour les sociétés de personnes physiques hors intérim.

Ces données indiquent que les entreprises commerciales et physiques offrent plus de contrats à durée déterminée que des 'cdi' ou contrats à durée indéterminée. Dans le même temps, ces chiffres confirment les résultats des enquêtes menées par Brolis, O. et Nyssens, M. (2016), prouvant ainsi que cette catégorie de prestataires de titres-services, en particulier les entreprises commerciales, emploient faiblement les aide-ménagères alors qu'elles désirent travailler normalement. La raison avancée évoque la pénibilité de l'emploi, la charge du travail ainsi que la difficulté à concilier activités professionnelles et vie de famille.

### ***1.3. Régime de travail***

Généralement, au sein des entreprises commerciales hors intérim, on distingue trois types de régimes de travail : les emplois à temps plein, ceux à mi-temps et les emplois occupant moins d'heures que le régime mi-temps. Selon Idea Consult, dans le secteur des titres-services « *les emplois à temps plein se situent bien en deçà du nombre d'emplois à temps partiel. En 2012 par exemple, 65% des travailleurs sous le régime des titres-services avaient un emploi avec un nombre d'heures en dessous de la mi-temps et près d'un quart d'entre eux avaient un emploi entre un mi-temps et un temps plein. Seulement 10,1% des travailleurs avaient un emploi à temps plein* » (Idea Consul, 2012, p.35).

L'ancienneté des aide-ménagères étant généralement faible, l'enquête réalisée par Brolis, O. et Nyssens, M. (2016) montre que la plupart des contrats qui leur sont proposés par les entreprises marchandes débutent par une période d'essai. Une telle situation favorise la rotation des travailleuses pouvant justifier de deux ans d'ancienneté.

### ***1.4. Conditions du travail***

Pour apprécier les conditions de travail des aide-ménagères travaillant au sein des entreprises titres-services pour les TPE et PME, il est nécessaire de mettre en relation trois facteurs à savoir, l'atmosphère du travail, le matériel mis à la disposition des aides ménagères par les clients pour accomplir leurs tâches et, enfin, l'activité spécifique exercée.

Premier paramètre permettant l'évaluation du travail, l'atmosphère du travail est créée par l'interaction entre trois acteurs : l'aide ménagère, l'utilisateur et l'employeur. Généralement distendue, cette relation se caractérise par ce que Defourny *et al.* appellent « *relation de*

*triangulation...* ». Elle résulte des asymétries d'informations provenant à distance entre l'employeur et l'aide-ménagère.

La tension et l'incompréhension caractérisant quelques fois les rapports entre les deux personnages sont d'autant plus incompréhensibles que les aides ménagères exécutent leurs tâches chez les usagers (Defourny *et al.*, 2009), subissant en outre, très souvent, une pression continue exercée sur elles par les utilisateurs comme nous montrent les propos d'une utilisatrice parlant de son aide ménagère lors de l'enquête réalisée par SAW-B : « *chez moi, je veux que ce soit fait comme je l'entends et ça, ce n'est pas facile. Chacun a ses priorités* » (SAW-B, 2014, p.2).

Le matériel utilisé par les femmes travaillant dans les TPE et PME explique aussi les relations conflictuelles entre elles et les utilisateurs de leurs services car, souvent, il ne correspond pas aux normes ergonomiques surtout qu'elles prestent à domicile. Sur ce point précis, selon le rapport établi par Idea Consult (2012), il est difficile de concilier les deux, étant donné que l'employeur ne passe pas souvent pour procéder au contrôle de l'outillage mis à la disposition de la femme de ménage par l'utilisateur.

Ajoutons, en plus des situations, des cas et des paramètres caractérisant les conditions de travail décrits ci-dessus, le fait que certaines activités exercées par ces femmes ne sont pas prévues par la législation en la matière. Ainsi par exemple : la garde d'enfants, la toilette des clients, les tâches administratives, etc. Les plaintes émises et les scènes décrites par quelques-unes de ces femmes dans une enquête menée par l'observatoire belge des inégalités sur les nouvelles précarités et titres services illustrent la réalité de leur vécu sur le terrain. C'est le cas de Florence : « *Chez un client, tu dois t'occuper à la fois du gamin et faire le repas. Puis, après, Madame, elle veut prendre son bain, alors tu dois courir remplir la baignoire. Ils croient que c'est une bonniche qu'ils ont à disposition, tu vois* ». Même constat dans le vécu de Sophie : « *Il y a une dame très vieille et je dois aussi m'occuper de sa toilette. Cela ne me dérange pas, elle est gentille, mais je ne pense pas que je dois faire ça normalement, en fait je ne sais pas* ». L'expérience de Maria est aussi édifiante : « *Chez un client, on est plusieurs à aller parce qu'il a beaucoup besoin d'aide. C'est un vieux monsieur. Il a parfois besoin d'aide pour ses papiers, alors on l'aide. Je l'accompagne aussi à la poste, et tout.* » (Maes, R., 2016, p.12). Le même auteur dans son rapport démontre aussi que 8% des femmes travaillant dans les titres services reconnaissent avoir déjà fait au moins une fois une activité non autorisée.

En suivant les propos rapportés ci-dessus parmi tant d'autres, l'inspection du lieu de prestation s'avère importante pour ces aide-ménagères œuvrant dans la plupart du temps en isolement. Une telle mesure permettrait l'évaluation du volume du travail accompli ainsi que la conformité des activités exercées avec le prescrit de la loi (Defourny *et al.* 2009).

Pour faire face à la précarité de leur profession d'aide-ménagère dans le secteur titres services, au sein des TPE et PME, les femmes espèrent donc trouver dans leur adhésion à un syndicat la solution qui leur permettrait de renforcer la stabilité et la durabilité de leur métier. Qu'en est-il de la sécurité de leur métier ?

## 2. Sécurité de l'emploi : survie et difficulté d'accéder à un autre emploi

Exigence figurant généralement en tête sur la liste des revendications syndicales, la sécurité de l'emploi est fondamentale parce qu'elle permet aux travailleurs en général, et aux femmes aide-ménagères en particulier, de mieux vivre au quotidien en évitant d'exercer un emploi instable et incertain, susceptible d'être perdu à tout moment selon l'humeur du patron ou la conjoncture économique. Les aides ménagères dans les TPE et PME ne peuvent alors trouver que dans l'inscription à un syndicat le moyen d'assurer la protection de leur emploi. C'est ici le moment d'aborder la double question de leurs motivations d'affiliation syndicale face à la nature particulière de leur emploi, considéré alors comme un emploi de survie ; et de la difficulté d'accéder à un autre emploi.

### 2.1. *Emploi de survie*

Il est reconnu que l'emploi de survie est souvent exercé pour répondre aux conditions d'une existence de précarité. Le métier d'aide-ménagère figure, sans surprise, dans cette catégorie d'emplois de survie dans la mesure où il permet à ces ouvrières de répondre, en urgence, aux conditions de précarité de leur existence. Le salaire provenant d'un tel emploi permet tout juste de leur fournir, au jour le jour, leur nourriture quotidienne, comme nous confirme la confession d'une dame abordée dans l'enquête réalisée par SAW-B : *« être femme de ménage, c'est vraiment le plus bas et le plus difficile de tous les travaux. Quant à ces femmes de ménage qui sont là pour des raisons de chômage et de survie, si elles veulent garder leur travail, elles seront obligées de s'y mettre, et en s'y mettant, elles auront quand même bien nettoyé et bien ramassé avant de foutre de camp. Et pour toutes celles qui pensent que dans un laps de 7 heures de temps, on peut facilement repasser une bonne quantité de linge et bien nettoyer à fond une maison de quatre étages avec cave et être surveillée comme dans une prison de haute surveillance. Ce travail est vraiment dégueulasse, donc il faut être gravement dans la merde pour finir à être obligée de le faire pour les besoins de sa propre survie et celle de sa famille »* (SAW-B, 2014,p.8). A travers son parler cru, cette dame dont les propos sonnent profondément et tragiquement vrais, vient conforter les résultats d'une autre enquête réalisée par Idea Consult (2013), relative aux motifs d'entrée dans le système de titres-services. Pour les femmes prestant dans le système des titres services des TPE et PME, gagner de l'argent pour leur survie a constitué une proportion écrasante, soit 97,4%, parmi tous les motifs invoqués.

C'est pourquoi, les aide- ménagères sont motivées à se syndiquer. Elles pensent ainsi pouvoir compter sur le soutien des syndicats afin de protéger le travail qui leur permet de survivre plus que de vivre.

## **2.2. Difficultés d'accéder à un autre emploi**

En ce début du XXI<sup>e</sup> siècle, accéder à un emploi et, une fois embauché, conserver son travail constituent des sujets de préoccupation permanente pour la plupart des gens. Ce double souci majeur est encore plus obsédant pour les travailleurs les plus vulnérables<sup>2</sup>.

Les résultats des enquêtes menées par des auteurs comme Brolis, O. et Nyssens, M. (2016) montrent l'absence totale d'opportunités et de possibilités d'accéder à d'autres emplois en dehors des aides ménagères. Il n'existe pour elles aucune autre perspective de carrière. Cette situation de fait « *implique que les perspectives d'évolution pour les aide-ménagères sont quasiment inexistantes puisqu'elles n'ont pas la possibilité de développer des compétences qui leurs permettraient d'améliorer leur employabilité et ainsi favoriser leur transition vers un autre domaine d'activité* » (Brolis, O. et Nyssens, M., 2016, p.13).

L'accès à un deuxième emploi pour échapper au métier d'aide-ménagères leur étant difficile, les intéressées n'ont pas d'autre choix que d'adhérer à un syndicat en vue de protéger l'emploi déjà acquis. Leur affiliation syndicale s'effectue d'autant plus volontiers que, connaissant leurs conditions, les employeurs sont portés à commettre des abus à leur égard, apportant du coup une motivation supplémentaire pour frapper à la porte d'entrée d'un syndicat.

## **3. Abus des employeurs**

Les écarts de conduite délibérément commis par les employeurs, autrement dit leurs abus, constituent aussi un facteur de motivation justifiant la nécessité d'une affiliation syndicale pour les aide-ménagères. La plupart de ces abus se présentent sous deux formes, la non application correcte de la loi et les mauvaises relations au travail.

### **3.1. Non application correcte de la loi**

Il est de notoriété publique que les créateurs des entreprises de titres-services n'ont pas toujours suivi une formation nécessaire à l'exercice de ce métier, ni acquis une expérience appréciable dans le domaine. Ces carences peuvent expliquer les lacunes qu'ils accusent dans leurs connaissances de la législation en la matière ainsi que leur incapacité à gérer le personnel qu'ils engagent avec, au bout, le risque de la faillite de leur entreprise, surtout lorsqu'il s'agit d'une TPE et PME.

N'étant pas suffisamment informés sur la législation, certains parmi les créateurs de ces très petites et moyennes entreprises enfreignent par ignorance la loi en matière de droits du travail. C'est notamment le cas lorsqu'il s'agit d'informer leurs travailleuses sur les dangers liés aux accidents du travail ainsi que sur les risques d'atteinte pour leur santé suite aux maladies professionnelles (Brolis, O. et Nyssens, M. 2016).

A titre d'exemple, ils poussent les aide-ménagères à exécuter des tâches ne figurant pas dans leurs attributions contractuelles comme garder les enfants, faire du jardinage, dispenser des

---

<sup>2</sup> URL [WWW.mouvement.ITS](http://WWW.mouvement.ITS), consulté le 18 février 2016.

soins, nourrir les chiens et les chats, etc., chez les utilisateurs. Les propos recueillis auprès des aide-ménagères et rapportés plus haut ne laissent aucun doute sur l'existence de ces pratiques.

Pourtant, la loi est très claire lorsqu'il s'agit de préciser la liste des tâches dévolues aux aide-ménagères. De manière inévitable, les abus commis par les employeurs génèrent des conflits récurrents entre l'ouvrière et l'employeur car, ce qui importe par ce dernier est de garder son client malgré les plaintes et les rapports négatifs qui peuvent être déposés par l'aide-ménagère.

A ce sujet, la non application de la loi est aussi une des voies par lesquelles les aide-ménagères cherchent à se syndiquer. D'où les conclusions tirées par les études de Brolis, O. et Nyssens, M. (2016) qui prouvent que les entreprises commerciales informent peu les aide-ménagères qu'elles emploient sur la législation.

Insuffisamment informées, exposées aux risques engendrés par la négligence ou l'ignorance de l'application de la législation en vigueur, les aide-ménagères sont poussées à confier à un syndicat la protection de leurs droits et du travail qui leur permet de survivre. Elles préfèrent adhérer à un syndicat pour faire respecter la loi et pour valoriser quelque peu leur métier.

### ***3.2. Mauvaises relations au travail***

Par mauvaises relations de travail des aide-ménagères, il faut entendre les rapports existant entre cette dernière et l'utilisateur. L'aide ménagère exécute en effet son métier ou fait tout son travail au domicile des clients. Par conséquent, elle est physiquement très proche de ceux-ci. La façon dont ces deux personnages vont fonctionner conditionnera la qualité de prestation (Henry *et al.*, 2009).

Les enquêtes menées par l'Asbl FLORA en 2009 (cité par Maes, R., 2016). ) sur la qualité des relations au travail entre les utilisateurs des titres-services et les aides ménagères en Belgique, de même que les résultats des études entreprises par l'observatoire belge des inégalités sur les nouvelles précarités et titres services (2016) dévoilent le soubassement psychologique qui dicte le comportement et inspire les propos d'une utilisatrice : *« L'aide- ménagère ne vient que quatre heures. Je ne vais pas laisser le chauffage allumé pour si peu de temps, surtout que le travail la réchauffe. Et puis, je paie un titre-service pour une heure de travail, pas pour boire un café pendant un quart d'heure »*.

Devant ces arguments moralement peu défendables, l'aide-ménagère Maria (cité par Maes, R., 2016) ne peut rester sans voix. D'où sa réaction: *« Bon, y a évidemment des clients difficiles. Par exemple, tu recouds un bouton et on te crie dessus parce que ce n'est pas « bien fait ». J'en ai un aussi qui est maniaque, il regarde s'il reste des traces de poussière et il envoie des messages à l'agence »*. Pour la plupart, toutes témoignent de tracasseries, d'humiliations, et de relations difficiles avec certains clients. D'où une insatisfaction générale, que ce soit du côté de la travailleuse que de celui de ce client lui-même. Quant à l'attitude de l'agence dont ces femmes dépendent, dans la majorité des cas, elle est quelquefois défavorable aux travailleuses.

Ce type de rapports difficiles ou de relations conflictuelles est susceptible d'inciter les ouvrières à la syndicalisation car, tôt ou tard, ils affecteront aussi leurs rapports avec l'employeur, lequel, pour des raisons compréhensibles écoute plus volontiers les clients qui le payent que les travailleuses qu'il rémunère.

Quelle conclusion puis-je en tirer ?

## V. Conclusion

Partant du constat de l'existence de nombreuses entreprises utilisant les titres-services en Belgique, en particulier celles qui embauchent les aide-ménagères en petit nombre (moins de 20), j'ai été rapidement amenée à me poser les deux questions essentielles suivantes : quelles images les femmes travaillant sous le régime des titres-services au sein des TPE et PME projettent-elles sur les syndicats ; et quelles sont les motivations de leurs affiliations ?

Les résultats de cette étude indiquent que :

- les aide-ménagères travaillant au sein des TPE et PME reconnaissent l'efficacité des combats menés par les syndicats dans l'amélioration de leurs conditions de salaire et de travail. Ce constat les amène à percevoir comme globalement positives l'ensemble de leurs actions. Toutefois, des stéréotypes persistent encore chez ces femmes. Quelques-unes parmi elles pensent, en effet, que les syndicats font preuve d'un excès de rigidité et se montrent parfois incapables à résoudre réellement leurs vrais problèmes, sur le plan individuel, en milieu de travail ;
- les motivations principales d'affiliation des aide-ménagères travaillant au sein des TPE et PME concernent la précarité, la sécurité de leur emploi et les abus des employeurs.

Malgré la reconnaissance des avantages que leur procure la syndicalisation, un pourcentage non négligeable d'ouvrières prestant dans le secteur des titres-services au sein des TPE et PME restent réticentes à l'idée d'adhérer à un syndicat. De telles hésitations, qui se traduisent souvent par un refus pur et simple, s'expliquent par leur ignorance non seulement des bienfaits individuels que les intéressées peuvent retirer du soutien d'une centrale syndicale, mais aussi des avantages collectifs que peuvent procurer des actions menées par un syndicat pour un métier ou dans un secteur professionnel.

A ces deux facteurs s'ajoute la peur qu'elles éprouvent envers les employeurs qui se montrent instinctivement méfiants vis-à-vis du personnel syndiqué.

C'est pourquoi, il est du devoir des syndicats de multiplier les contacts avec cette catégorie de travailleuses afin de leur expliquer l'éventail des bénéfices que génère l'affiliation à un syndicat. C'est sans doute cette piste que devront emprunter les futures recherches à mener sur ce sujet qui, les syndicats le reconnaissent volontiers eux-mêmes, a peu mobilisé l'intérêt des théoriciens et des spécialistes.

Il y va de l'amélioration des conditions de salaire et de travail de cette frange particulière d'ouvrières qui occupent la dernière marche de la hiérarchie des emplois. Il sera alors possible de les conscientiser et de leur faire comprendre non seulement les raisons de leur vécu quotidien, mais aussi les leviers qu'elles peuvent actionner dans leur lutte permanente en vue d'impulser un changement positif de leurs conditions de travail, de leurs salaires et de la sécurité de leur emploi, si humble et difficile que soit leur métier.

## VI. BIBLIOGRAPHIE

### 1. Ouvrages et articles

ACTRAV-OIT. (2013), Formaliser le travail domestique par l'utilisation des chèques services-Cas particuliers de la France, de la Belgique et du canton de Genève, [http://www.ilo.org/actrav/info/fs/WCMS\\_220713/lang--fr/index.htm](http://www.ilo.org/actrav/info/fs/WCMS_220713/lang--fr/index.htm), consulté le 22 juillet, 2016.

Bouhon, Damien. (2013) La satisfaction des travailleurs dans l'emploi titre service : Analyse Comparative. Mémoire.

Brolis, O. & Nyssens, M. (2016), «Le quasi-marché des titres-services: Qualité d'emploi, motivation au travail et diversité des prestataires », Les Cahiers du Cirtes, n° 9.

Defourny J., Henry A., Nassaut S., Nyssens M., (2009), "Quelle qualité d'emploi et d'organisation de service", Regards économiques, IRES, n° 69.

Duriez, B. et Sawick, F. (2009). « *La syndicalisation en France* » *Pollitic*, n°85.

Idea Consult (2007), Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2006 - Rapport final, Bruxelles.

Idea Consult., (2013). Évaluation du système de titres-services pour les emplois et services de proximité. Rapport final 2014. Par Maarten Gérard, Jean François Romainville, Daphné Valsamis

ISERES, R.S. e.a. (2002), MSU-WP2-Europe. Synthèse du rapport 2 : Etat des lieux des relations sociales et évolution de la place des femmes dans le mouvement syndical. Autriche, Belgique, Danemark, France, Italie, Pays-Bas. Paris.

Henry A., Nassaut S., Defourny J. et Nyssens M. (2009), Economie plurielle et régulation publique, Le quasi marché des titres-services en Belgique, Academia Press.

Loi coordonnée du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Maes, R., (2016). Nouvelles précarités des titres services. Travail subi, Observatoire belge des inégalités.

Metcalf, D. (2000) "Fighting for equality: What role do unions play in reducing inequality in the workplace?", Centre Piece, 5 (2).

Paugam, S., (2007) « *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle* ». Presses Universitaires de France, Paris,464 p.

Soete, N., (2011). Les effets des titres-services sur l'autonomie des femmes chefs de famille monoparentales travaillant dans ce dispositif. Mémoire .UCL.

Verrier, B., (2010). « *La note de veille* ». In OCDE : Le taux de syndicalisation en Belgique. Centre d'analyse stratégique. n°190, Paris.

## 2. Sites internet :

CSC, <https://www.csc-en-ligne.be/default.html>, consulté le 08 novembre 2015.

CGSLB, <http://www.cgslb.be/fr>, consulté le 08 novembre 2015.

FGTB, <http://www.fgtb.be/>, consulté le 08 novembre 2015.

Garcia, N. (2014). Mémorandum. Union des entreprises de titres services. Site web [file:///Users/seraphine/Downloads/Memo-Unitis-2014%20\(2\).pdf](file:///Users/seraphine/Downloads/Memo-Unitis-2014%20(2).pdf). Consulter le 15 février 2016

Rachel, S. (2006), « *Vers une approche intégrée et transversale de l'égalité dans le syndicalisme? L'exemple de six pays européens* », Erudit, vol. 19, n° 1, 2006, URI: <http://id.erudit.org/iderudit/014063>, consulté le 15/07/2016.

Rosa-IISA-Interuniversitaire, projet SAMU(2002). P8, pp1-8. Site web : <http://www.rosadoc.be>, [www.rosaVZW.be/rosa-francais/pdf/fs20.pdf](http://www.rosaVZW.be/rosa-francais/pdf/fs20.pdf). Consulté le 18 février 2016.

SAW-B. (2014). <http://www.1819.be/fr/ecosubsibru/institution/saw-b-solidarite-des-alternatives-wallonnes-et-bruxelloises>, consulté le 11/09/2016.

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. SITE [WWW.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id.497](http://WWW.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id.497). Consulté le 23 février 2016.

URL : <http://www.Universalis.fr/encyclopedie/syndicalisme>, consulté le 22/02/2016.

URL : [WWW.mouvement.its.be](http://WWW.mouvement.its.be). (ITS), consulté le 18 février 2016).

Winkel, J., (2012). De moins en moins sociaux, les titres-services, Alter Echos, n°349, <http://www.alterechos.be/de-moins-en-moins-sociaux-les-titres-services>, consulté le 15 février 2017.

## **Papier II**

**Les dispositions légales et réglementaires qui régissent les entreprises titre-services employant moins de vingt travailleurs ne contribuent- elles pas à la restriction de la syndicalisation des aide-ménagères?**

## Table des matières

<b>I. Introduction</b>	3
1. Champ de l'étude et sa justification	4
2. Questionnement et objectif de l'étude	4
3. Méthodologie	5
4. Structure de l'étude	5
<b>II. Brève évolution des dispositions légales et de l'emploi dans le secteur des titres services en général</b>	6
1. Dispositions légales instituant l'organisation des syndicats au sein des petites et moyennes entreprises	6
1.1. Directive européenne 2002/14/CE du 11 mars 2002	6
1.2. Directive européenne transposée en loi belge du 23 Avril 2008	6
1.3. Convention collective du travail (CCT) concernant le statut de la délégation syndicale du 14mars 2012	7
1.4. Renforcement et généralisation du dispositif en 2015 par rapport à l'abaissement du seuil à onze salariés	7
2. Les principales évolutions des emplois sous le régime des titres-services	7
2.1. Les avancées du dispositif titres services	7
2.2. La qualité de l'emploi des titres services au sein de la société Nickel Services	8
2.3. L'organisation du travail des ouvrières de la société Nickel Services	9
<b>III. Dynamique de la concertation sociale</b>	11
1. Les principaux acteurs de la concertation sociale	11
1.1. Le patronat dans les TPME titres-services en général et de l'entreprise Nickel service en particulier	11
1.2. Le syndicat dans les TPME titres-services et affiliations des ouvrières de Nickel services	12
1.3. Commission paritaire 322.01 relatif aux titres-services	13
2. Les principaux obstacles à la syndicalisation des aides ménagères	13
2.1. Le mode d'organisation du travail au sein du dispositif	13
2.2. La non application de nouveau dispositif de 2015	14

<i>2.3. Des travailleuses peu armées pour se défendre .....</i>	<i>14</i>
<b>IV. Mécanismes, actions syndicales et résultats des revendications.....</b>	<b>16</b>
<b>1. Mécanismes d'adhésion syndicale des aide-ménagères TPME et Nickel Services .....</b>	<b>16</b>
<b>2. Actions syndicales et engagement des aide-ménagères Nickel services.....</b>	<b>18</b>
<b>3. Résultats de quelques plaintes enregistrées auprès des syndicats.....</b>	<b>18</b>
<b>V. Conclusion .....</b>	<b>20</b>
<b>VI. Bibliographie .....</b>	<b>22</b>
<b>Annexe.....</b>	<b>24</b>

## I. Introduction

Les sociétés humaines ont accumulé une masse de connaissances remarquables, et ont subi des mutations profondes dans tous les domaines durant ce XXI<sup>e</sup> siècle.

Ces changements provoqués par les nouveaux modes de vie, la croissance de nombre de personnes âgées, mais aussi à cause du taux élevé des activités généralement et traditionnellement effectuées par les femmes, etc. (Laville et Nyssens, 2006).

La réponse à ces défis s'est traduite par la création des services des emplois de proximité. Il s'agit d'une catégorie d'occupations professionnelles définies par les deux auteurs que sont Laville et Nyssens comme étant « *des services qui, sur base d'une proximité territoriale et/ou relationnelle, répondent à des besoins collectifs ou individuels, nouveaux ou insuffisamment rencontrés* » (Laville et Nyssens, 2006, p.561). Parmi ces emplois, les exemples les plus courants sont fournis par les prestations d'aide- ménagère, d'aide à domicile, d'accompagnateurs, etc.

C'est précisément en vue de répondre aux besoins de ces emplois de proximité qu'est né et que s'est développé le régime des titres-services. Il s'agit d'un dispositif particulier qui occupe le centre de cette étude. La place des titres-services au sein de la société belge et leur signification professionnelle ont été étudiées par Henry et al. qui estiment qu' « *en Belgique, le dispositif des titres services est emblématique des évolutions de l'œuvre dans le champ de l'aide à domicile* » (Henry et al. 2009, p. 19).

Pour comprendre leur importance et leur utilité, il convient de noter que le recours aux facilités qu'ils offrent permet à un grand nombre de personnes et de familles de confier une partie de leurs tâches ménagères à des tiers. C'est pourquoi, en vue de répondre aux impératifs de durabilité et de viabilité de ce métier, l'Etat belge a créé un cadre légal pour, à l'instar des autres activités professionnelles, en favoriser la valorisation. Sa légalité remonte au 20 juillet 2001. Dans son argumentaire, le législateur belge a justifié l'utilité et l'intérêt de cette loi en soulignant qu'elle présentait « *une série de bénéfices comme la réduction du chômage via la création des emplois, la lutte contre le travail au noir, la contribution au développement local...* » (Defourny et al. 2009, p. 4. se référant à la loi du 20 juillet 2001)<sup>3</sup>.

La loi aussitôt en vigueur, on assista alors à la création de nombreuses entreprises de titres-services, spécialisées dans l'offre de personnel chargé de dispenser des aides aux domiciles des utilisateurs, dont elles assurent la gestion. Les chercheurs comme : J. Defourny, A. Henri, S. Nassaut et M. Nyssens qualifient ce système de « *triangulation de la relation de service* » (Defourny et al. 2009, p. 4). Il s'agit, de fait, d'un processus à trois temps, qui fonctionne en trois séquences, reliant d'un côté l'entreprise et, de l'autre l'utilisateur par l'entremise d'un (e) travailleur (se), personnage qui forme le troisième côté du triangle et qui preste auprès du second acteur, sous le régime de titres-services, comme aide - ménager (ère).

---

<sup>3</sup>La loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (M.B 11.08.01).

## **1. Champ de l'étude et sa justification.**

Dans le cadre de ce travail, je me focaliserai sur le cas des aide-ménagères. L'intérêt de l'étude sur cette catégorie d'employées vient d'un constat édifiant : dans les prestations liées aux titres-services, les femmes y détiennent une majorité écrasante puisqu'elles représentent 97,4 % des salariés opérant sous ce dispositif, tous secteurs confondus ; selon les résultats d'une étude menée par la société d'audit Idea Consult en 2013. La prévalence absolue de la main-d'œuvre féminine dans ce secteur se vérifie aussi bien dans les travaux de ménage auprès d'organisations sociales, les firmes publiques ou les sociétés commerciales.

Parmi ces aide-ménagères, j'ai circonscrit le champ de mon étude et limité mon intérêt autour de celles qui sont employées au sein d'une entreprise de titres-services à caractère commercial et à but lucratif : la société Nickel Services.

La société Nickel Services est classée comme très petite entreprise, en sigle le TPE ou petite et moyenne entreprises, en abrégé les PME, plus connue sous l'acronyme de TPME. Elle renferme dans son ensemble treize salariées.

La spécificité de cette entreprise vient du fait que ses ouvrières travaillent seules dans les domiciles des utilisateurs, considérés dès lors comme leurs lieux de prestation. A cause de ce mode particulier d'exécution des tâches, elles n'entrent pas souvent en contact ni avec l'employeur, ni avec leurs collègues. Mais quelques fois par téléphone et souvent avec leurs collègues qui travaillent au central de repassage de l'entreprise lors de la remise des titres services au siège administratif. Leur solitude professionnelle limite les échanges entre elles et le patron.

Ces ouvrières peuvent se poser des questions, souvent sans recevoir de réponses, par rapport à leur métier. Leurs interrogations peuvent porter principalement sur leurs conditions de salaire et de travail. De tels questionnements mériteraient des réponses syndicales ad hoc, mais en raison de la petitesse de l'entreprise qui les emploie, elles sont dépourvues d'une représentation syndicale. De ce fait, elles ne peuvent pas compter sur le soutien de délégués syndicaux, les mieux outillés pour leur répondre. D'après la convention collective de travail (CCT) du 14 mars 2012 en rapport avec le statut, l'institution et la composition d'une délégation syndicale, il est stipulé qu'une entreprise avec moins de vingt travailleurs comme c'est le cas, ne peut pas constituer une délégation syndicale.

## **2. Questionnement et objectif de l'étude**

La question ici est de savoir si les dispositions légales et réglementaires qui les régissent ne contribuent-elles pas à la restriction de leur accès à la syndicalisation ?

Le but poursuivi par cette étude vise l'analyse des modes de syndicalisation des femmes travaillant au sein de cette entreprise. Pour atteindre mon objectif, je compte procéder sur une enquête de terrain sous forme d'une étude de cas auprès des femmes travaillant au sein de cette entreprise titres services sans délégation syndicale.

### **3. Méthodologie**

J'ai privilégié la méthode d'enquête sous forme d'une étude de cas. Sur un ensemble de treize travailleuses de l'entreprise Nickel Services, je n'ai réussi qu'à contacter sept qui constituent mon échantillon. Les réponses aux entretiens réalisés auprès de ces aide-ménagères m'ont permis d'atteindre mon objectif, ainsi que la compilation des rapports et de divers autres documents produits dans le domaine des titres-services et du syndicalisme en général.

### **4. Structure de l'étude**

Outre l'introduction, ce travail s'articule autour de trois grandes parties :

La première partie retrace une brève évolution des dispositions légales et de l'emploi liés aux titres-services.

La deuxième partie présente la dynamique de la concertation sociale dans les TPME en général ;

La troisième propose une description des mécanismes par lesquels les aide-ménagères employées au sein de la société Nickel Services arrivent à atteindre le syndicat.

Dans la conclusion de cette étude, je ramasse et synthétise les principaux enseignements apportés par la recherche menée en vue de formuler les réponses idoines au questionnement fondamental qui a motivé le choix de ce sujet de mémoire.

## **II. Brève évolution des dispositions légales et de l'emploi dans le secteur des titres services en général.**

Dans cette section, je compte entreprendre la relation des avancées sociales ayant débouché sur différentes mesures qui ont permis l'institution d'une délégation syndicale au sein des entreprises en Belgique. Dans ce contexte, il convient de noter que les lois, règlements et directives relèvent à la fois de compétences belges aussi bien qu'européennes. Pour clôturer ce chapitre, je retracerai une évolution succincte du dispositif titres-services en Belgique depuis sa création jusqu'à nos jours.

### **1. Dispositions légales instituant l'organisation des syndicats au sein des petites et moyennes entreprises**

#### ***1.1 Européenne Directive 2002/14/CE du 11 mars 2002<sup>4</sup>***

La directive 2002/14/CE le 11 mars 2002 consiste « à imposer aux employeurs d'informer et de consulter les travailleurs, via les représentants des travailleurs dans l'entreprise sur trois sujets :

- ° *l'évolution récente et l'évolution probable des activités de l'entreprise ou de l'établissement et de sa situation économique ;*
- ° *la situation, la structure et l'évolution probable de l'emploi au sein de l'entreprise ou de l'établissement ainsi que des éventuelles mesures d'adaptation envisagées ;*
- ° *les décisions susceptibles d'entraîner des modifications importantes dans l'organisation du travail et les contrats du travail ».*

Cette directive s'applique à des sociétés employant un effectif de cinquante travailleurs. Il s'agit, en réalité, d'une directive cadre, dans ce sens qu'elle fixe l'orientation et le contexte général déterminant les exigences minimales pour le droit à l'information et à la consultation des travailleurs. Pour le reste, la directive laisse aux Etats membres le soin de déterminer les modalités d'information et de consultation, y compris le moment où elles doivent être mises en œuvre. En application de cette politique, la Belgique a transposé ladite directive dans son arsenal législatif en vue d'une application effective au sein des entreprises présentes et actives sur son sol.

#### ***1.2 Directive européenne transposée en loi belge du 23 Avril 2008***

L'orientation générale indiquée et les grands axes fixés par l'Union européenne furent ensuite adoptés en Belgique et transposés en droit belge par une loi votée le 23 avril 2008 en vue de la rendre complète et effective<sup>5</sup>.

Il s'agit plus précisément de la directive européenne 2002/14/CE du parlement et du conseil européen du 11 mars 2002 coulés ensuite dans le droit belge, sous forme de loi, six ans plus

---

<sup>4</sup><http://juristprudence.online.fr/directive2002-14CE.htm>

<sup>5</sup> URL : [www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=19860](http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=19860)

tard, le 23 avril 2008 avant d'être publié au moniteur belge le 16 mai 2008. La transposition de la directive européenne visait l'établissement d'un cadre général relatif à l'information et à la consultation des travailleurs dans l'ensemble des pays membres de l'Union européenne, y compris la Belgique.

Au terme de cette opération de transposition, des dispositions légales et réglementaires précises furent édictées, fixant le principe selon lequel un Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT) doit être institué au sein de chaque entreprise. Le même texte déterminait aussi le mode d'exercice d'une délégation syndicale. Néanmoins, les dispositions prises au terme de la transposition dans le droit belge de ladite directive définissant les CPPT ne s'appliquent qu'aux entreprises occupant plus de cinquante travailleurs (Van Gehuchten, et Reynier, 2007).

Ainsi donc, toute entreprise employant plus de cinquante agents est tenue de disposer d'un CPPT, comité pour la prévention et la protection au travail chargé de l'application des nouvelles dispositions fixées par la dite loi. Dans le même temps, elle doit disposer d'une délégation syndicale à qui elle garantit les moyens d'exercer librement ses activités. Quant aux entreprises employant vingt travailleurs, il leur est demandé de se regrouper pour constituer un CPPT.

### ***1.3. Convention collective du travail (CCT) concernant le statut de la délégation syndicale du 14 mars 2012***

Le texte de cette convention collective se rapportant au statut de la délégation syndicale est entré en vigueur le 14 mars 2012 en Belgique. On lui doit l'institution d'une présence syndicale au sein de toute entreprise dont l'effectif des travailleurs s'élève au minimum à vingt unités. De fait, désormais, en Belgique, les syndicats sont actifs dans des entreprises comptant au moins vingt travailleurs. On peut désormais affirmer qu'au lendemain de son adoption, cette mesure fut rapidement mise en application grâce à la généralisation des délégations syndicales au sein de ces entreprises. Par contre, les TPME en furent exclues.

### ***1.4 Renforcement et généralisation du dispositif en 2015 par rapport à l'abaissement du seuil à onze salariés***

Néanmoins, par la loi du 2015-994 du 17 août 2015 relatif au dialogue social et à l'emploi, les règles en vigueur furent modifiées dans le sens de leur renforcement. Le texte royal autorise, en effet, la constitution d'une représentation du personnel dans les TPME qui emploient jusqu'à onze salariés. Mais, jusqu'à ce jour, les nouvelles dispositions contenues dans le nouveau texte ne sont pas encore entrées en application. Dès lors, ce sont celles de la CCT du 14 mars 2012 qui demeurent toujours en vigueur. Les travailleuses œuvrant sous le régime des titres-services dans les TPME en dessous du seuil fixé par la loi, soit moins de vingt salariés, continuent donc en principe, d'être privées d'une représentation syndicale.

## **2. Les principales évolutions des emplois sous le régime des titres-services**

Dans cette section du travail, je vais présenter quelques avancées du dispositif titres services en général et je parlerai de quelques relatifs au travail dans la société Nickel Services.

## **2.1. Les avancées du dispositif titres services**

Le dispositif des titres-services a connu des avancées sociales appréciables.

Il convient d'abord de rappeler que c'est en 2001 que les pouvoirs publics belges ont introduit le dispositif des titre-services. On voit leur apparition dans le paysage social belge grâce à la loi votée le 20 juillet 2001 et rendue ensuite effective en 2003. Au départ, le dispositif fut financé par l'Etat et les régions avant sa généralisation et son renforcement en 2004 lorsque le système fut pris entièrement en charge par l'Etat.

En 2013, le coût de la déductibilité fiscale était de 278,2 millions € (Idea Consult 2013, p.68). Le secteur, qui renferme 950.918 clients actifs et 97% des travailleuses (Idea Consult 2013, p.14), employait 130.315 travailleurs et représentait 4,3% de tous les emplois en Belgique (Garcia-Hamtiaux, N., 2014, p4) en 2013.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le système est fédéralisé et régionalisé dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat. Le niveau fédéral reste compétent pour « les différents aspects liés au droit du travail, tels que ceux concernant les conditions du travail dans le secteur. Quant au fond de l'expérience professionnelle, il est transféré aux régions » (Joos Philippe, 2016, p.16). Ainsi donc, la nouvelle réforme charge le fédéral de s'occuper des dispositions en rapport avec le contrat de travail tandis que l'exécution opérationnelle en matière de titres-services est transférée aux régions. Malgré toutes ces réformes, la Sodexo reste la seule société émettrice des titres- services.

Un titre-service vaut 9,00 €. Quant à la déduction fiscale, elle change d'une région à l'autre. Chacune des trois régions est donc habilitée et libre d'opérer à sa manière. A Bruxelles, en Flandre et en Wallonie, la réduction d'impôt est respectivement de 1,35€ par titre-service pour les 155 premiers. Elle est passée à 2,70€ par titre-service sur le même nombre et cela depuis 2015 tandis que l'allègement fiscal est limité à 0,90€ par titre-service pour les 150 premiers émis. Ce système de déduction fiscale est surtout bénéfique pour les utilisateurs des régions de Flandre et de Bruxelles, tandis que ceux de la Wallonie sont moins favorisés (Aaxe titres-services 2016).

## **2.2. La qualité de l'emploi des titres services au sein de la société Nickel Services**

Il demeure que, malgré leurs succès remarquables, les titres-services posent problème autant du point de vue de la qualité de l'emploi que du service. A ce sujet Defourny et al. soulignent que, « la question de la qualité de l'emploi et du service est une question d'autant plus centrale que ce qui a marché est marqué par de nombreuses « asymétries d'informations » dans la mesure où certains agents possèdent plus d'informations que d'autres sur les conditions et les modalités de la transaction. » (Defourny et al., 2009, p.4). De fait, dans un premier temps, les aides ménagères ignorent l'ampleur du travail qui les attend chez les utilisateurs pour ne le découvrir que sur le lieu même de leurs prestations. De l'autre côté, les utilisateurs découvrent de même la qualité de la prestation qu'après l'exécution de la tâche par les travailleuses. L'asymétrie de l'informations est accrue lorsqu'on tient compte du fait que

la qualité du service dépend aussi des différents paramètres comme le type de contrat du travail, l'encadrement et la formation de travailleuses sous le régime de titres- services.

- Contrat de travail dans la société Nickel Services

Le contrat de travail dans cette entreprise porte soit sur un temps plein, soit sur du temps partiel. Le document liant les deux parties se réfère à la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail mais il est susceptible d'évoluer suivant les demandes de services des utilisateurs, les disponibilités des travailleurs et l'accord de l'employeur. Couché sur papier, le contrat contient divers éléments comme l'identification des parties, le numéro d'agrément de l'entreprise, la date du début d'exécution du contrat, la date de fin du contrat, le salaire, la durée et l'horaire de travail. Quant à l'horaire hebdomadaire de travail, il se répartit généralement entre 20 heures, 30 et 38 heures selon la fiche de prestation. Dans la société Nickel Services, toutes ces femmes (sept) possèdent un contrat à durée indéterminée. Elles ont commencé par une période d'essai de trois mois avec contrat à durée déterminée.

- Formation des travailleuses

Depuis le 11 juillet 2007, il existe un fonds destiné à la formation du personnel prestant sous le régime des titres-services (Idea Consult, 20113). Dès lors, les entreprises se voient offrir la possibilité de dispenser une formation à leurs travailleurs, soit en interne, soit en externe et même sur le tas, c'est-à-dire sur le terrain ou le lieu même du travail.

Dans l'entreprise Nickel Services, quatre aide-ménagères sur les sept ont suivi une formation soit de deux jours à un jour avant de commencer à travailler dans les titres services. Les trois autres l'ont fait partant de leur expérience en tant que ménagères. Mais elles n'ont pas reçues la formation encours d'emplois. Cette absence de formation dans l'entreprise physique est justifiée par le fait que cette dernière estime que si les travailleuses vont en formation, elles seront payées alors qu'elles ne sont pas chez les utilisateurs et donc ne travaillent pas. D'où, un manque à gagner pour la société.

- Encadrement des travailleuses

Généralement, le rapport entre le nombre de travailleurs et le personnel d'encadrement dans les entreprises des titres-services diffère selon les types d'entreprises. L'écart peut aller d'un encadreur pour 33 travailleurs dans les sociétés intérimaires ; à une personne contre 103 dans les CPAS ou à un individu sur 14 pour les entreprises commerciales (Idea Consult, 2013). A ce sujet, les auteurs comme Brolis, O. et Nyssens, M. (2014) estiment que la différence du taux d'encadrement peut s'expliquer par la structure et les objectifs que ces entreprises poursuivent.

Au regard de tout ce qui est dit plus haut, cinq femmes enquêtées sur sept de la société Nickel Services ont avoué qu'elles n'ont jamais été encadrées lors de leurs premières visites auprès des clients, seulement deux d'entre elles ont été accompagnées par leur patron.

### ***2.3. L'organisation du travail des ouvrières de la société Nickel Services***

Pour effectuer les prestations souhaitées par les utilisateurs dans le contexte du système des titres-services, l'entreprise agréée recrute des travailleurs dont aucun préalable de qualification ou de compétence n'est exigé lors de leur engagement. Cela signifie que n'importe qui peut être embauché comme salarié dans le secteur des titres-services<sup>6</sup>.

Néanmoins, pour effectuer les tâches qu'elles sont appelées à exercer dans les domiciles des utilisateurs, les femmes travaillant au sein de Nickel Services font souvent appel aux aptitudes acquises soit par des formations reçues avant, soit, elles se réfèrent à leur expérience en tant que ménagères comme souligné plus haut. Aussitôt le contrat signé, elles reçoivent l'horaire de leurs prestations hebdomadaires dans les habitations des utilisateurs. Chaque aide-ménagère s'y rend alors seule, ou accompagnée par le patron de l'entreprise. Toutes les femmes interrogées avouent qu'elles ne se connaissent pas, étant donné qu'elles travaillent en isolement. Seulement avec seules qui travaillent à la centrale du repassage. Elles peuvent ainsi effectuer trois, voire huit heures de travail par jour dans un même endroit, ou passer dans la même journée d'un client à l'autre dans un total isolement. L'organisation du travail se fait de la manière différente selon une aide-ménagère à l'autre. Celle-ci se réalise aussi suivant le programme conçu par le client en accord avec l'ouvrière.

Le chapitre suivant sera consacré à l'analyse de la dynamique de la concertation sociale entre les partenaires sociaux, en vue de trouver les solutions aux conflits, de veiller au respect de la loi, d'empêcher, d'éviter ou de réparer les injustices.

---

<sup>6</sup> [www.emplois.belgique.be/defaultTab.aspx?id=651](http://www.emplois.belgique.be/defaultTab.aspx?id=651). Consulter le 18 février 2016

### III. Dynamique de la concertation sociale

Il existe trois niveaux de concertation sociale en Belgique : degré des secteurs, niveau d'entreprises et l'échelle individuelle. Ce volet de l'étude sera consacré à l'identification des acteurs entrant en ligne de compte lorsqu'il s'agit d'établir les modalités de la concertation sociale dans ce secteur. Il sera alors possible d'apprécier les avantages et de mesurer les obstacles qui se présentent aux travailleurs prestant sous le régime des titres services.

#### 1. Les principaux acteurs de la concertation sociale

Dans cette section, j'examinerai les positions et les opinions de deux des principaux acteurs intervenant dans la dynamique de la concertation sociale d'une manière générale à savoir, le patronat et le syndicat. Avant de décrire et de comparer les rôles de chaque camp, précisons que lors des négociations et pendant les concertations, les partenaires sociaux représentent chacune des parties dans le cadre du dialogue social.

##### *1.1. Le patronat dans les TPME titres-services en général et de l'entreprise Nickel service en particulier*

Dans le cadre de la concertation sociale, les employeurs sont représentés par la fédération des employeurs du secteur (patronat). Siégeant au niveau de la commission paritaire (CP) du secteur avec les représentants des travailleurs, ils sont habilités à conclure des conventions collectives du travail (CCT) dans le domaine de leur secteur, ici des titres-services d'un commun accord avec les représentants des travailleurs. En général, quant aux représentants sociaux des employeurs, la plupart des entreprises les désignent pour les représenter au sein de la Federgon, Fédération des prestataires de services en ressources humaines. Cet organisme représente les employeurs du secteur des titres-services dans la commission paritaire 322.01 (SAW-B, 2014). Dans le cadre de la société Nickel Services en particulier, son employeur est affilié au syndicat national des indépendants, SNI en sigle.

Le point de vue du patron de la société titres services Nickel Services sur les conditions de travail et de salaire de ses aide-ménagères : « *je trouve c'est bien car ce n'est pas moi qui l'ai mis en place. C'est un salaire basé sur le barème et il est adapté automatiquement par rapport au barème légal* ». Il ajoute que : « *les aspects à changer, c'est par rapport à la législation, c'est à dire l'ajustement sur les avantages ; les chèques repas par exemple : c'est un avantage de motivation, on devrait les donner seulement aux travailleurs qui sont motivés mais la législation l'autorise à tout le monde. Car il s'agit d'un avantage qui est considéré comme facteur de motivation. La législation du secteur titres-services ne tient pas compte de la réalité* ». En écoutant les dires de l'employeur de Nickel services, c'est la législation qui est à la base. De ce fait le syndicat des patrons doit entrer en contact avec les autorités compétentes pour trouver des solutions durables. Ces solutions doivent satisfaire toutes les parties.

Pour ce qui est de la considération à la syndicalisation de ses ouvrières comme un atout ou un obstacle au développement de l'entreprise, le patron de Nickel Services estime que le syndicalisme a été toujours un obstacle car il est mal compris et utilisé par les travailleurs. Il

dit ceci : « *En tant qu'employeur on essaie de respecter nos obligations. Les travailleuses syndiquées croient que celui-ci est au-dessus de l'entreprise* ». Il n'exclut pas avoir un rapport de collaboration entre syndicat et employeur. Pour lui, c'est le syndicat qui amène à détruire ce rapport. Et l'Etat ne fait rien pour développer les entreprises mais protège toujours les intérêts des travailleurs.

En ce qui concerne sa position vis-à-vis de la CCT relative à l'institution d'une délégation syndicale limitée au sein de l'entreprise employant moins de vingt travailleurs, l'employeur de Nickels services pense que c'est une bonne position étant donné que le secteur a beaucoup du travail. Cela peut soulager et organiser les choses en interne. Il insiste en disant que : « *ça ne sert à rien de dépasser le seuil de vingt travailleurs à celui de quinze ou dix salariés* ». Comme je l'avais expliqué plus haut, la société Nickels Services n'a pas une délégation syndicale en son sein. Cette réalité rejoint l'idée du patron de ladite structure. Il préfère cette position. Si une délégation syndicale est instituée et viendrait perturber le rythme du travail au sein de sa société.

Certes, toutes les doléances des travailleuses de cette société ne sont pas prises en compte par l'employeur pour améliorer leur condition de rémunération et de travail. Au demeurant, si ce dernier ne prend pas la peine de soumettre et de répercuter auprès des utilisateurs les griefs formulés par les aides ménagères venues prestées chez eux, tout simplement par crainte de perdre ses clients. Le récit fourni par l'une de ces femmes aux questions de l'entretien explique ces faits, Odile : « *une fois pour une cliente que je ne voulais pas du tout y aller à cause de manque de respect. J'ai demandé le changement pendant presque un mois et demi, mais le patron ne voulait pas de cela. Au final, ce n'est qu'après que j'ai reçu à combler ce vide en cherchant un autre client moi-même. Elle ajoute : « si je ne suis pas bien chez les gens, je ne reste pas* ». De l'autre côté, les aide-ménagères sont livrées également aux humeurs des utilisateurs, et exposées quelquefois à l'arbitraire et à la malveillance des utilisateurs malveillants qui n'hésitent pas à faire sentir leur autorité sur elles. A l'exemple d'Hortense qui explique ce qu'elle a vécu à deux reprises auprès de deux clients : « *il y a des clients sympathiques, mais des moins bien aussi, car j'ai connu des clients qui m'ont fait des avances, et j'en ai parlé au patron par téléphone. Mais ça pris du temps pour qu'il me change. Je ne partais plus travailler chez les deux clients* ». Ces femmes de ménage passent au siège administratif de la société simplement pour y déposer les titres-services papiers une ou deux fois par mois. Mais rarement elles arrivent à informer par téléphone leur employeur ce qu'elles vivent en milieu de travail, étant donné que les réunions collectives du travail ne se tiennent qu'au maximum une fois par an. Souvent, dans des telles circonstances la présence d'une personne permanente à qui on peut se confier directement s'avère opportun. C'est la raison d'être d'un(e)délégué(e) syndical(e) au sein de l'entreprise. Le point suivant consiste à déterminer la manière dont les aides- ménagères de cette société entrent en contact avec les syndicats.

### ***1.2. Le syndicat dans les TPME titres-services et affiliations des ouvrières de Nickel services***

Le bureau d'études de la fédération générale du travail de Belgique (FGTB) dans sa magazine Syndicats n° 6 a déjà montré qu'en raison de « *l'absence de dialogue social au sein des PME, entre autres dans le secteur titres-services, ce sont donc ces nombreux travailleurs du dit secteur qui sont privés de représentants syndicaux et dépourvus de tout organe de défense de leurs intérêts professionnels au sein de l'entreprise* » (FGTB, 2012, p2).

Au niveau du terrain, persuader les aide-ménagères d'adhérer à un syndicat et mener des actions syndicales au sein des TPME n'est pas facile. A ce sujet, le vécu d'une déléguée syndicale FGTB des titres-services traduit l'ampleur du défi à relever : « *être déléguée dans les titres-services, c'est un combat de tous les jours puisque tout est encore presque à construire, le secteur étant encore assez récent. « Le plus gros challenge », précise-t-elle, « c'est arriver à surmonter l'isolement des travailleuses payées par les titres services. Il faut du temps pour arriver à nouer des contacts avec les unes et les autres. Les liens, ici, se créent petit à petit* ». (FGTB 2016, témoignage d'une déléguée syndicale, voir site FGTB).

Hormis cette généralité, il ressort des réponses des ouvrières de la société Nickel Services interrogées, que le syndicat reste jusque-là le meilleur interlocuteur pour la défense de leurs conflits avec l'employeur au sein de l'entreprise. Mais elles n'ont pas une délégation syndicale au sein de l'entreprise. Elles recourent auprès des différentes agences syndicales pour s'affilier individuellement. Leur affiliation se présente de manière suivante : quatre sont à la FGTB, deux adhérentes à la CSC et une d'entre elles est affiliée à la CGSLB. Elles sont gérées conformément aux dispositions régissant les femmes travaillant au sein de secteur titres services. Il s'agit de la commission paritaire 322.01.

### ***1.3. Commission paritaire 322.01 relatif aux titres-services.***

De prime abord, il est utile de noter que la mission de la commission paritaire 322.01 consiste à s'occuper de titres services. Il s'agit notamment, pour cette instance, de déterminer les dispositions qui définissent les conditions de travail et de salaire des travailleurs régis par le régime des titres-services (Idea Consult, 2013).

L'étude conduite par Idea Consult et consignée dans un rapport précise que « *si l'employeur est seulement actif dans le domaine des titres services, son personnel, à l'exception des agents administratifs, relèvera de CP322.01 de la sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité* » (Idea Consult, 2013, p101). Autrement dit, hormis le personnel administratif travaillant dans une entreprise agréée, seuls les ouvriers exerçant le métier d'aide-ménagères sont concernés par cette commission paritaire.

Quant aux salariés œuvrant au sein des entreprises de titres-services dont les effectifs sont situés en-dessous du seuil fixé par la loi, peuvent eux aussi bénéficier des mêmes avantages offerts par la CP 322.01 relevant dudit secteur. Il en va de même des travailleurs œuvrant au sein des entreprises sans délégation syndicale. A l'instar des autres catégories d'ouvriers, ils

seront également soutenus et défendus au niveau sectoriel par cette même commission paritaire (FGTB HORVAL, 2014). C'est ainsi que ces aides ménagères employées au sein de la société Nickel Services bénéficient de ces avantages.

## **2. Les principaux obstacles à la syndicalisation des aides ménagères**

### ***2.1. Le mode d'organisation du travail au sein du dispositif***

Parce que les femmes prestant comme aide-ménagères travaillent dans les résidences des utilisateurs et que ces endroits sont considérés comme leur lieu de travail, le syndicat ne peut légalement pas y accéder ni mener une quelconque action syndicale. Il s'agit, en effet, de domiciles privés. En revanche, lors de nos entretiens avec les aide-ménagères employées par la société Nickel Services, il s'est révélé qu'elles sont toutes syndiquées. Elles n'atteignent les syndicats qu'en cas de problème. Elles n'ont pas connu un obstacle pour se syndicaliser. Aussi tôt, qu'elles ont eu leur contrat à durée indéterminé, elles se sont affiliées à un syndicat.

Mais cela n'empêche pas aux syndicats de faire preuve d'imagination en mettant d'autres stratégies en place pour rencontrer les intéressées. Le principal enjeu ici, consiste à leur permettre d'avoir accès aux informations liées à leur droit au travail. C'est la raison pour laquelle Jean-François Boulet (2013) conclut qu'aux yeux des travailleurs des TPME opérant sous le régime des titres-services, les syndicats devraient également être considérés comme leurs interlocuteurs privilégiés.

### ***2.2. La non application de nouveau dispositif de 2015***

Nous l'avons déjà mentionné, la loi numéro 2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi, modifiant les règles en vigueur jusqu'ici n'a pas encore sorti ses effets. Par conséquent, seules les mesures préconisant l'institution d'une délégation syndicale au sein des entreprises employant plus de vingt travailleurs demeurent toujours d'application. Les dispositions de l'arrêté royal n'entreront en application qu'au lendemain de la fin d'un round de concertations sociales entre les représentants sociaux au niveau de la commission paritaire de secteur titres-services, instance chargée de déterminer la nouvelle convention collective du travail pouvant aider à l'application des mesures édictées par le texte royal.

Entre autres dispositions qui auraient déjà dû entrer en vigueur ; l'arrêté royal abaisserait le seuil des effectifs en autorisant l'installation d'une délégation syndicale au sein de très petites entreprises employant onze salariés. C'est en raison de cette situation de blocage que les TPME continuent à demeurer sans représentants du personnel capables de défendre leurs intérêts et de plaider leurs causes. Malgré ce blocage, les travailleuses de Nickel services interrogées sont adhérentes à une centrale syndicale de leur choix.

### ***2.3. Des travailleuses peu armées pour se défendre***

La plupart des femmes interrogées dans le cadre de cette étude, éprouvent des difficultés en raison de lacunes ou carences dans le domaine de la formation et du social. Parmi elles, quelques-unes ont le niveau secondaire et les autres celui de bac. La majorité est chef de ménage. Parmi elles, il y a les mariées, les célibataires et les veuves. Il s'agit là de quelques

facteurs qui les attirent plus vers la famille et les empêchent de se projeter vers l'idée d'un avenir professionnel meilleur. Aussi, leur niveau d'études ne leur permet pas de développer leurs compétences pour un autre métier que les titres services.

Il n'est, dès lors pas étonnant de constater que la fragilité intellectuelle et sociale constituent un frein non à la syndicalisation comme l'affiliation mais à la participation des aide-ménagères à la vie syndicale. En suivant leurs dires, ces travailleuses consacrent le reste de leur temps après le travail à s'occuper de leur ménage. Toutes cherchent d'abord à sortir la tête de l'eau, à assurer leur propre survie et celle de leur famille au lieu d'aller chercher les informations concernant la vie syndicale. Elles sont affiliées et voient le syndicat seulement lorsqu'elles ont un souci. Voici, les récits des quelques aide-ménagers interrogées lors de ces entretiens: Odile « *j'ai connu le syndicat suite au décès de mon mari qui s'est suicidé* », raconte-t-elle, « *pendant que je faisais mon deuil, le patron me convoqua pour que j'aille travailler, tellement que j'étais choquée par cette mort, je n'ai pas pu y aller et j'en ai tenu le patron au courant. Lors de la paie de ce mois, les jours du deuil n'ont pas été pris en comptes dans ma rémunération du mois. Je suis allée voir le patron pour lui expliquer, il m'a promis de le faire mais chose non faite, j'ai insisté plusieurs fois au téléphone mais sans succès. C'est ainsi je suis allée au syndicat et j'avais trouvé gain de cause* ». Le témoignage de Joséphine rejoint celui de sa collègue Odile: « *J'ai découvert le syndicat lorsque j'ai perdu mon premier travail. C'était un travail à temps plein, celui-ci est à temps partiel. Le syndicat prend en charge le reste de mon salaire en me payant un complément de chômage* ».

Dans le cas mentionné ci-dessus, l'employeur est informé mais s'abstient de prendre la moindre initiative. Pour l'ouvrière, il reste le recours auprès du syndicat. Malgré que les contacts avec les agences syndicales sont rares pour ces aide-ménagères. Mais, en cas de plainte auprès des centrales syndicales de leur affiliation, les aide-ménagères syndiquées trouvent parfois les solutions à leurs préoccupations comme mentionné ci-dessus, mais pas toutes à l'exemple du récit évoqué par Martine : « *j'ai eu des problèmes avec le syndicat qui ne m'a jamais payé ma prime de fin de l'année depuis longtemps. J'en ai parlé à mon patron qui a estimé que cela ne relevait pas de sa compétence. Je suis répartie voir le syndicat qui n'a pas encore résolu ce problème* ».

Voyons maintenant les mécanismes et les résultats des actions syndicales en rapport aux revendications des femmes aide-ménagères.

## **IV. Mécanismes, actions syndicales et résultats des revendications**

Ce troisième chapitre sera consacré à la description de la manière dont les syndicats s'organisent pour atteindre les aide-ménagères et comment les travailleuses de Nickel Services ont atteint les syndicats. Tout au long de cette dissertation, il ne faudra pas perdre de vue que le travail syndical est en train de se construire dans le secteur des titres services, comme l'ont confirmé toutes les déclarations des dirigeants et des délégués syndicaux ci-dessus. Mais toutefois, il est à noter que les femmes que j'ai interrogées travaillent au sein d'une entreprise qui n'a pas une délégation syndicale. Malgré cette absence, ces ouvrières en tant que syndiquées, elles peuvent participer à certaines actions menées par les syndicats de leur affiliation.

### **1. Mécanismes d'adhésion syndicale des aide-ménagères TPME et Nickel Services**

Dans le but d'entrer en contact avec les aide-ménagères prestant au sein des TPME en général, les représentants du personnel de la FGTB viennent de mettre en place une nouvelle page Facebook lors du congrès professionnel des délégués syndicaux de cette centrale syndicale opérant dans le secteur des titres-services pour l'exercice 2016-2017. Ils estiment pouvoir ainsi commencer à briser l'isolement et le manque d'information des ouvrières. Mais d'autres possibilités de contact avec ces femmes sont envisagées pour les prochaines années, telles que les téléphones, les courriels, un site web et les media sociaux.

Le recours à ces méthodes est censé, espèrent les dirigeants syndicaux, faciliter, à l'avenir, les contacts avec ces aides ménagères face au mode particulier d'organisation du travail dans ce secteur et le manque de présence syndicale qui caractérise les TPME.

Mais, en attendant que ces mécanismes deviennent pleinement opérationnels, il existe, pour pallier les lacunes actuelles, des plates-formes de concertation sectorielle regroupant des entreprises du secteur et qui traitent les doléances émises par les travailleurs des titres-services (BECI, 2007).

Ces plates-formes n'ont pas de mécanismes en places pour atteindre ces travailleuses. Il s'agit ici d'un mécanisme inverse. Pour dire que les sept aide-ménagères de Nickel Services interrogées ont atteint le syndicat par elles-mêmes. Ces femmes n'ont pas un(e) délégué(e) syndical(e) qui pourra enregistrer leurs plaintes. Elles les font de manière individuelle auprès du syndicat en cas de problèmes. Ces plaintes sont prises en compte par ce dernier qui actionne les interventions. C'est de cette façon que je vais détailler les profils et les déclarations faites par chacune de ces femmes. Car ces dernières les ont avoué clairement de vive voix lors des entretiens. J'ai changé leurs noms pour garder la confidentialité.

\* Hortense a 29 ans et elle est célibataire. Elle a deux enfants. Elle a un niveau d'études de 4eme professionnel. Pour atteindre le syndicat, elle a demandé auprès d'un collègue qui travaille dans la centrale du repassage. Elle est allée à la FGTB s'inscrire après avoir obtenu son contrat à durée indéterminée. Cette aide-ménagère n'a jamais revendiqué auprès du syndicat ni participé aux actions qu'il mène (mobilisation et grève). Celle-ci ajouta que : « *je*

*remercie Dieu parce que je n'ai jamais eu de problèmes, et jamais pris part à des grèves, ni mobilisations. Je préfère prendre des congés pour rester et garder mes enfants, au lieu d'aller faire ça. Je suis trop prise et pas de temps pour ça ».*

\*Joséphine a 49 ans d'âge, veuve avec cinq enfants. Elle a un niveau d'études secondaire. Elle est arrivée au syndicat par l'entremise d'une collègue, quand elle a perdu son ancien travail avant les titres services. Ajoute-t-elle : *« je n'ai jamais participé à cela (revendication et actions syndicales), car ce n'est pas obligatoire et ne m'intéresse pas ».*

\*Beatrice a 38 ans, mariée, chef de ménage et mère de deux enfants. Elle a un niveau d'études de diplômé des humanités secondaires. Elle a atteint le syndicat par ses propres recherches sur internet. *Et elle dit ceci : « une connaissance m'a dit de m'adhérer à un syndicat car le jour où j'aurai des problèmes à mon travail, le syndicat pourra me défendre. Et me voilà syndiquée à la centrale générale des syndicats libéraux de Belgique (CGSLB). Mais je ne suis pas revendicative. Je n'assiste pas aux actions syndicales parce que je n'ai pas le temps ».*

\*Mimi a 36 ans d'âge, mariée et trois enfants. Elle s'occupe de son ménage et a un niveau d'études de troisième professionnel. C'est par le canal d'une connaissance qu'elle est arrivée au syndicat. Elle dit qu'elle n'a pas le temps pour faire des revendications, soit pour participer aux actions syndicales menées par celui-ci. Elle continue *« non, je ne fais pas cela, depuis longtemps. On nous a dit que, les conditions de salaire vont changer mais je ne vois rien du tout, pas d'augmentation salariale, pas de changement de statut, pas de bons résultats ».*

\*Ginette 31 ans, mariée avec quatre enfants, chef de ménage et diplômée du niveau secondaire. Elle a rejoint le syndicat par le canal du patron car elle avait besoin de percevoir sa prime syndicale. Elle déclare qu'elle n'a pas le temps pour ça, s'il faut y ajouter à cela ma charge familiale. Et jusque-là, le syndicat ne m'a jamais payé ma prime de fin d'année.

\*Odile 29 ans, veuve avec un enfant et chef de ménage. Elle n'a pas étudiée. Elle est arrivée au syndicat suite au décès de son mari. Elle dit qu'elle n'a jamais participé à la quelconque action menée par le syndicat, c'est un passe-temps pour elle.

\*Martine 35 ans, mariée et mère de trois enfants. C'est à partir de la faillite de sa première entreprise qu'elle a connu le syndicat. Elle ne prend pas part aux activités syndicales. Elle relate : *« En tant qu'affiliée à la (confédération des syndicats chrétiens) CSC, une fois je me rappelle quand mon syndicat était en grève, je ne suis pas allée travailler. Elle explique encore : « je ne suis pas allée au lieu de la manifestation, de peur que je ne perde mon temps inutilement car je préfère consacrer ce temps à ma famille. Que faire avec des actions syndicales qui ne changent rien... ».*

Les récits soulevés par ces aide- ménagères montrent clairement la manière dont chacune d'entre elle a intégré le syndicat. Cela est arrivé suite à une situation professionnelle difficile,

soit après avoir signé un contrat de travail à durée indéterminée, etc. Ce mécanisme a été rendu possible par l'entremise d'un ami, collègue, par internet et patron exceptionnellement. Le syndicat n'a pas utilisé les stratégies pour atteindre ses travailleuses. Toutefois, reconnaissons que les syndicats ont commencé à développer des stratégies pour atteindre ces femmes aide-ménagères. A l'exemple d'une déléguée syndicale qui interpelle lors d'une rencontre des délégués syndicaux en octobre 2016. Ces interlocuteurs ont avoué ne pas entretenir assez de contacts avec les travailleurs des titres-services parce qu'ils travaillent seuls chez les particuliers (FGTB).

Tout ceci pour leur permettre de participer à la vie syndicale et aux informations relatives à leur domaine de travail.

## **2. Actions syndicales et engagement des aide-ménagères Nickel services**

La plupart des grandes centrales syndicales comme la FGTB et la CSC, possèdent une section spécifique orientée vers les travailleurs régis par le régime des titres-services. D'après une procédure éprouvée, toutes les plaintes des travailleurs sont transmises auprès du syndicat en fonction de leur affiliation. Les griefs formulés portent généralement sur les situations qu'ils déplorent dans leur domaine de travail avant d'être ensuite consignés dans un cahier des revendications. Mais, lorsque les doléances ne sont pas prises en compte par le patron, les syndicats peuvent alors déclencher diverses actions, soit sur le lieu de travail, soit dans les rues publiques. D'après l'ampleur et la généralisation de la mobilisation syndicale, le gouvernement peut être amené à intervenir et à agir, d'un commun accord avec les représentants des employeurs, pour arriver à un compromis.

Les femmes interrogées ne se sont pas impliquées dans les actions menées. Du fait même de la structure syndicale inexistante au sein de leur entreprise. Souvent, ce mouvement a de l'ampleur lorsqu'une délégation syndicale est sur place. Cette visibilité pousse le délégué et les syndiqués à mener les actions. On est en face de membres qui sont non revendicatifs quoique affiliés aux différents syndicats en dehors de l'entreprise qui les emploie. Ce constat se fait sentir lors de l'entrevue menée auprès de ces aide-ménagères de la société Nickel Services. Et pourtant, un représentant de la FGTB résume en quelques mots l'enjeu des actions syndicales: « *aucune de ces conquêtes démocratiques* », affirme-t-il, « *ne sont tombées du ciel* ». Et de souligner que « *Le progrès social ne fut possible que grâce aux mobilisations et aux luttes travailleuses* ». Mais les récits fournis par ces femmes aux questions des entretiens expliquent leur caractère non revendicatif et le non engagement à la vie syndicale. De ce fait, malgré leur faible participation à la vie syndicale, quelques-unes des actions menées dans le secteur des titres services dans l'ensemble ont produit des résultats appréciables. Ces ouvrières étant régies par les dispositions définies dans le CP322.01 titres services, bénéficient de ces avantages également.

## **3. Résultats de quelques plaintes enregistrées auprès des syndicats.**

D'une façon générale, il convient de rappeler que pour toutes les aides ménagères du secteur titres services lorsqu'il y a des revendications, tout le monde est concerné même si on n'est pas syndiqué. Les retombées sont bénéfiques pour tous les travailleurs du secteur. A titre

d'exemple, on peut citer le fait que les salaires ainsi que les primes syndicales et celles de fin d'année soient augmentées. Désormais, la rémunération du début de carrière passe de 10,28€/heure à 10,49€/heure. Pour l'ouvrier ayant totalisé un an de service, le salaire passe de 10,69€/heure à 10,90€/heure. Pour une durée de deux ans, le salaire horaire passe de 10,82€/heure à 11,04 €/heure. Quant à une ancienneté de trois ans, de 10,93€/heure, l'augmentation de la rémunération horaire s'établit désormais à 11,15€/heure. Ces avantages rentreront en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2016.

En dehors de cela, chaque travailleuse peut avoir un problème à soumettre à son syndicat afin que celui-ci puisse trouver solution.

Pour les femmes enquêtées dans la société Nickel Services, les plaintes portées auprès des agences syndicales de leur affiliation ont eu gain de cause à l'instar d'Odile et de Joséphine. Odile qui avait un souci relatif à la rémunération. Le syndicat a décanté la situation. Joséphine a bénéficié également de son complément de chômage grâce au syndicat.

En dépit de l'obtention de ces quelques résultats somme toute appréciables et qu'on doit aux actions syndicales, le défi demeure presque entier pour que les travailleurs employés au sein des TPME en général, et particulièrement celles travaillant au sein de Nickel Services que j'avais interrogé.

## V. Conclusion

Parvenue au terme de cette étude consacrée à la syndicalisation du personnel féminin dans le secteur des titres services et destinée à déterminer les implications pour les droits des femmes, je peux rappeler les grandes lignes.

Suite à la problématique soulevée par cette étude, j'ai opté de recourir à une étude de cas au sein de la société Nickel Services, en menant des entretiens avec son personnel. Sur un total de treize ouvrières, j'ai réussi à entrer en contact avec sept d'entre elles ainsi que l'employeur lui-même. J'avais choisi aussi d'exploiter les données fournies par divers documents tenus par les instances syndicales actives sur le domaine des titres services ainsi que certains articles pour soutenir mes arguments.

Cette étude a permis d'aboutir aux résultats suivants :

- malgré le caractère isolé de prestation, caractéristique du mode de travail au sein du secteur titres-services, cela ne rend pas difficile la syndicalisation des aide-ménagères travaillant au sein de Nickel Services. Seulement leur charge familiale ne leur permet pas de suivre tout ce que le syndicat fait et d'être à la une des informations sur leur droit au travail. Cela se justifie par le fait que la plupart d'entre elles ne rendent même pas compte de peu d'effort fourni par le syndicat en réussissant quand même à avoir les augmentations de salaires. Pour elles, le syndicat ne fait rien. En entendant le récit de l'une d'elles : « *le syndicat ne fait rien, pas d'augmentation des salaires, il dit que ça va changer, elle est où, cette majoration? Je ne vois pas cela* ». Tout ça, c'est parce qu'elles ne sont pas informées et ne participent à la vie du syndicat. Elles sont syndiquées seulement pour bénéficier du soutien syndical en cas de problèmes avec leur employeur. Malgré que l'évolution de l'augmentation salariale soit lente pour les travailleurs de ce secteur, elles devaient être informées de cela. Pouvoir compter sur une structure syndicale en dehors de l'entreprise c'est bien. Mais s'affilier à un syndicat et avoir une délégation syndicale au sein de l'entreprise est meilleur pour les aide-ménagères :
- l'absence de la délégation syndicale au sein de la société Nickel Services, considérée comme légale ne constitue pas aussi un obstacle. Elles sont toutes syndiquées hors entreprise. Ce manque restreint l'éveil syndical auprès de ces ouvrières. Les aide-ménagères de Nickel Services sont passives et non revendicatives. Cette position a été comprise lors des entretiens. Etant donné qu'il n'existe pas une possibilité de contact en entreprise avec un(e) délégué(e) syndical(e) qui devrait les motiver car elles ne sont pas actives sur ce point. Toutefois, les syndicats déploient des efforts et s'investissent dans l'avenir en imaginant et en mettant en place des stratégies susceptibles de les atteindre. C'est là une piste pour rechercher des solutions par des experts et des professionnels dans le futur ;
- le niveau de vie des femmes aide-ménagères, marqué par la recherche de la survie, restreint leur participation aux actions syndicales et non la syndicalisation. Elles investissent plus dans les activités qui peuvent leur éviter le risque de la marginalisation sociale. Dès lors, elles se consacrent au travail et s'occupent de leur

ménage plus qu'à la recherche des informations que les syndicats peuvent offrir dans le domaine de leur travail.

Malgré ces handicaps, les doléances portées auprès des syndicats de leur affiliation sont traitées avec la même diligence que celles exprimées par les ouvrières des entreprises possédant une représentation syndicale. Les retombés des actions syndicales sont bénéfiques à toutes les aide-ménagères. Quelles possèdent une délégation syndicale en entreprise ou non, et qu'elles soient affiliées ou non affiliées. Mais reconnaissons que celles qui sont affiliées bénéficient, en plus, des soutiens particuliers fournis par leur centrale syndicale en cas de conflits avec leurs employeurs.

## VI. Bibliographie

### 1. ouvrages, articles et rapports

Brolis, O. & Nyssens, M. (2016), «Le quasi-marché des titres-services: Qualité d'emploi, motivation au travail et diversité des prestataires », Les Cahiers du Cirtes, n° 9. In Economie et société, « Série socio-économique du travail » no/2015, pp1047-1077.

Defourny, J., Henry, A., Nassaut, S. et Nyssens, M. (2009), Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation du service, Regards Économiques, n°69, FNRS. IRES-UCL, p1-16.

Henry A., Nassaut S., Defourny J. et Nyssens M. (2009), Economie plurielle et régulation publique, Le quasi-marché des titres-services en Belgique, Academia Press, 320p.

Idea Consult (2007), Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2006 - Rapport final, Bruxelles.

Idea Consult., (2013). Evaluation du système de titres-services pour les emplois et services de proximité. Rapport final 2014. Par Maarten Gérard, Jean François Romainville, Daphné Valsamis, p.89.

Joos, P., (2016). Les nouvelles compétences titres-services, la sixième réforme de l'Etat (accord papillon). Article. p 43.

Laville, J.L. & Nyssens, M. (2006), "Services de proximité ", in J.-L. Laville & A. D. Cattani (Eds.), *Dictionnaire de l'Autre Economie*, Desclée de Brouwer collection folio actuel, Paris, 561-571.

Van Gehuchten, J.J., et Reynier, p. (2007). « Information et Consultation des travailleurs : De quelques paradoxes de droit du travail à la lumière de la directive 2002/14/CE », Revue du droit de l'union européenne, vol, 1, pp.15-40.

### 2. Sites web :

Aaxe titres-services (2016), « Attention nouveautés 2017 et rappel des modifications de 2016. Site internet (Site fédéral <https://soeasy.sodexo.be/ServiceVouchers>) consulté, le 04 mai 2016.

Arrêté royal du 13 mars 2013 publié le 15 mai 2013 rendant obligatoire la convention collective de travail du 14 mars 2012, conclue au sein de la sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité, relative au statut de la délégation syndicale (Art.6): une délégation syndicale est instituée dans les entreprises occupant 20 travailleurs (têtes) et plus.

Beci Brussels Entreprises, site : [www.be/centre-de-connaissance/emploi/concertation sociale/relation avec les syndicats](http://www.be/centre-de-connaissance/emploi/concertation_sociale/relation_avec_les_syndicats). Consulté le 12 mai 2016.

Boulet, J.F., (2013). Les organisations syndicales en Belgique, Collection au quotidien <http://www.cpcp.be/medias/pdfs/publications/syndicats-belgique.pdf>. Consulté le 8 mars 2016.

Directive 2002/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2002 établissant un cadre général relatif à l'information et la consultation des travailleurs dans la Communauté européenne, source internet: [http://jurisprudence.online.fr/directive\\_2002-14CE.htm](http://jurisprudence.online.fr/directive_2002-14CE.htm).= parlement Européen et du conseil. Consulté le 13 avril 2014.

Garcia, N. (2014). Mémoire. Union des entreprises de titres services. Site web [file:///Users/seraphine/Downloads/Memo-Unitis-2014%20\(2\).pdf](file:///Users/seraphine/Downloads/Memo-Unitis-2014%20(2).pdf). Consulter le 15 février 2016

Information et consultation des travailleurs. Compétences économiques et sociales complémentaires du CPPT. URL [www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=651](http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=651). Consulté, le 24 février 2016.

Loi numéro 2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi, <http://travail-emploi.gouv.fr/archives/archives-presse/archives-communiqués-de-presse/article/un-an-de-mise-en-oeuvre-de-la-loi-no-2015-994-du-17-aout-2015>, consulté le 27 mars 2017.

Loi du 14 mars 2008 sur la transposition de la directive 2002/14/CE. Source internet : [www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=19860](http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=19860) le 29 janvier 2016.

Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (M.B. 11.08.01). Cf. aussi l'A.R. du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services, [www.etaamb.be/fr/loi-du-20-juillet-2001-n2001012803.html](http://www.etaamb.be/fr/loi-du-20-juillet-2001-n2001012803.html), consulté le 3 mars 2016.

SAW-B. (2014). <http://www.1819.be/fr/ecosubsibru/institution/saw-b-solidarite-des-alternatives-wallonnes-et-bruxelloises>, consulté le 30 octobre 2016.

Site internet de la Confédération des Syndicats Chrétiens (CSC), [www.csc-en-ligne.be](http://www.csc-en-ligne.be). Consulté le 20 novembre 2015.

Site internet de la Fédération Générale du Travail de Belgique (FGTB), [www.fgtb.be](http://www.fgtb.be). Consulté le 20 novembre 2015.

Site internet du Syndicat libéral (CGSLB), [www.cgslb.be](http://www.cgslb.be). Consulté le 26 novembre 2015.

**SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. SITE [WWW.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=497](http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=497). Consulté le 8 avril 2016.**

[www.emplois.belgique.be/defaultTab.aspx?id=651](http://www.emplois.belgique.be/defaultTab.aspx?id=651). Consulté le 18 février 2016.

## **Annexes**

# Directive 2002/14/CE du 11 mars 2002

## Établissant un cadre général relatif à l'information et la consultation des travailleurs dans la Communauté européenne

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 137, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission [\(1\)](#),

vu l'avis du Comité économique et social [\(2\)](#),

vu l'avis du Comité des régions [\(3\)](#),

statuant conformément à la procédure prévue à l'article 251 [\(4\)](#),

au vu du projet commun approuvé par le comité de conciliation le 23 janvier 2002,

considérant ce qui suit :

(1) Selon l'article 136 du traité, la Communauté et les États membres ont notamment pour objectif de promouvoir le dialogue social entre les partenaires sociaux.

(2) Le point 17 de la charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs prévoit, entre autres, que l'information, la consultation et la participation des travailleurs doivent être développées, selon les modalités adéquates, en tenant compte des pratiques en vigueur dans les différents États membres.

(3) La Commission a consulté les partenaires sociaux au niveau communautaire sur l'orientation possible d'une action communautaire en matière d'information et de consultation des travailleurs dans les entreprises de la Communauté.

(4) La Commission, estimant après cette consultation qu'une action communautaire était souhaitable, a de nouveau consulté les partenaires sociaux sur le contenu de la proposition envisagée et ceux-ci ont transmis à la Commission leurs avis.

(5) Au terme de cette seconde phase de consultation, les partenaires sociaux n'ont pas informé la Commission de leur volonté d'engager le processus qui pourrait aboutir à la conclusion d'un accord.

(6) L'existence, aux niveaux communautaire et national, de cadres juridiques visant à assurer l'association des travailleurs à la marche de l'entreprise et aux décisions qui les concernent, n'a pas toujours empêché que des décisions graves concernant les travailleurs soient prises et rendues publiques sans que des procédures adéquates d'information et de consultation aient été préalablement mises en place.

(7) Il importe de renforcer le dialogue social et les relations de confiance au sein de l'entreprise afin de favoriser l'anticipation des risques, de rendre l'organisation du travail plus

flexible et de faciliter l'accès des travailleurs à la formation au sein de l'entreprise tout en préservant la sécurité, de sensibiliser les travailleurs aux besoins d'adaptation, d'accroître la disponibilité des travailleurs pour qu'ils s'engagent dans des mesures et des actions visant à renforcer leur capacité d'insertion professionnelle, de promouvoir l'association des travailleurs à la marche et à l'avenir de l'entreprise et de renforcer la compétitivité de celle-ci.

(8) Il importe notamment de promouvoir et de renforcer l'information et la consultation sur la situation et l'évolution probable de l'emploi au sein de l'entreprise, et, lorsqu'il ressort de l'évaluation faite par l'employeur que l'emploi au sein de l'entreprise risque d'être menacé, les éventuelles mesures d'anticipation envisagées, notamment en termes de formation et de développement des compétences des travailleurs, en vue de contrebalancer l'évolution négative ou ses conséquences, et de renforcer la capacité d'insertion professionnelle et l'adaptabilité des travailleurs susceptibles d'être affectés.

(9) Une information et une consultation en temps utile constituent une condition préalable à la réussite des processus de restructuration et d'adaptation des entreprises aux nouvelles conditions induites par la mondialisation de l'économie, notamment au travers du développement de nouveaux modes d'organisation du travail.

((13) Les cadres juridiques en matière d'information et de consultation des travailleurs qui existent aux niveaux communautaire et national sont souvent excessivement orientés vers le traitement a posteriori des processus de changement, négligent les aspects économiques des décisions et ne favorisent pas une réelle anticipation de l'évolution de l'emploi au sein de l'entreprise et la prévention des risques.

(22) Le cadre communautaire en matière d'information et de consultation devrait limiter au minimum les charges imposées aux entreprises ou établissements, tout en assurant l'exercice effectif des droits accordés.

(23) L'objectif de la présente directive sera atteint en établissant un cadre général reprenant les principes, les définitions et les modalités en matière d'information et de consultation, que les États membres devront respecter et adapter à leurs réalités nationales, en assurant, le cas échéant, aux partenaires sociaux un rôle prépondérant en leur permettant de définir librement, par voie d'accord, les modalités d'information et de consultation des travailleurs qu'ils jugent les plus conformes à leurs besoins et à leurs souhaits.

(27) L'information et la consultation entraînent à la fois des droits et des obligations pour les partenaires sociaux au niveau de l'entreprise ou de l'établissement.

entreprises de dimension communautaire et les groupes d'entreprises de dimension communautaire en vue d'informer et de consulter les travailleurs [\(7\)](#).

## **ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE :**

### **Article 3 Champ d'application**

1. La présente directive s'applique, selon le choix fait par les États membres :

- a) aux entreprises employant dans un État membre au moins 50 travailleurs, ou
  - b) aux établissements employant dans un État membre au moins 20 travailleurs.
- Les États membres déterminent le mode de calcul des seuils de travailleurs employés.

2. Dans le respect des principes et objectifs visés dans la présente directive, les États membres peuvent prévoir des dispositions spécifiques applicables aux entreprises ou aux établissements qui poursuivent directement et essentiellement des fins politiques, d'organisation professionnelle, confessionnelles, charitables, éducatives, scientifiques ou artistiques, ainsi que des fins d'information ou d'expression d'opinions, à condition que, à la date d'entrée en vigueur de la présente directive, des dispositions de ce type existent déjà en droit national.

- 3. Les États membres peuvent déroger à la présente directive en prévoyant des dispositions particulières applicables aux équipages des navires de haute mer.

#### **Article 4 Modalités de l'information et de la consultation**

- 1. Dans le respect des principes énoncés à l'article 1er et sans préjudice des dispositions et/ou pratiques en vigueur plus favorables aux travailleurs, les États membres déterminent les modalités d'exercice du droit à l'information et à la consultation au niveau approprié, conformément au présent article.
- 2. L'information et la consultation recouvrent :
  - a) l'information sur l'évolution récente et l'évolution probable des activités de l'entreprise ou de l'établissement et de sa situation économique ;
  - b) l'information et la consultation sur la situation, la structure et l'évolution probable de l'emploi au sein de l'entreprise ou de l'établissement, ainsi que sur les éventuelles mesures d'anticipation envisagées, notamment en cas de menace sur l'emploi ;
  - c) l'information et la consultation sur les décisions susceptibles d'entraîner des modifications importantes dans l'organisation du travail ou dans les contrats de travail, y compris celles visées par les dispositions communautaires mentionnées à l'article 9, paragraphe 1.
- 3. L'information s'effectue à un moment, d'une façon et avec un contenu appropriés, susceptibles notamment de permettre aux représentants des travailleurs de procéder à un examen adéquat et de préparer, le cas échéant, la consultation.
- 4. La consultation s'effectue :
  - a) à un moment, par des moyens et avec un contenu appropriés ;
  - b) au niveau pertinent de direction et de représentation, en fonction du sujet traité ;
  - c) sur la base des informations fournies par l'employeur, conformément à l'article 2, point f), et de l'avis que les représentants des travailleurs ont le droit de formuler ;
  - d) de façon à permettre aux représentants des travailleurs de se réunir avec l'employeur et d'obtenir une réponse motivée à tout avis qu'ils pourraient émettre ;
  - e) en vue d'aboutir à un accord sur les décisions relevant des pouvoirs de l'employeur visées au paragraphe 2, point c).

#### **Article 5 Information et consultation découlant d'un accord**

Les États membres peuvent confier aux partenaires sociaux au niveau approprié, y compris au niveau de l'entreprise ou de l'établissement, le soin de définir librement et à tout moment par voie d'accord négocié les modalités d'information et de consultation des travailleurs. Ces accords, et les accords existant à la date figurant à l'article 11, ainsi que les éventuelles prorogations ultérieures de ces accords, peuvent prévoir, dans le respect des principes énoncés à l'article 1er et dans des conditions et limites fixées par les États membres, des dispositions différentes de celles visées à l'article 4.

#### **Article 6 Informations confidentielles**

1. Les États membres prévoient que, dans les conditions et limites fixées par les législations nationales, les représentants des travailleurs, ainsi que les experts qui les assistent éventuellement, ne sont pas autorisés à révéler aux travailleurs ou à des tiers des informations qui, dans l'intérêt légitime de l'entreprise ou de l'établissement, leur ont été expressément communiquées à titre confidentiel. Cette obligation subsiste quel que soit le lieu où ils se trouvent, même après l'expiration de leur mandat.

Toutefois, un État membre peut autoriser les représentants des travailleurs et toute personne qui les assiste à transmettre des informations confidentielles à des travailleurs et à des tiers liés par une obligation de confidentialité.

2. Les États membres prévoient que, dans des cas spécifiques et dans les conditions et limites fixées par les législations nationales, l'employeur n'est pas obligé de communiquer des informations ou de procéder à des consultations lorsque leur nature est telle que, selon des critères objectifs, elles entraveraient gravement le fonctionnement de l'entreprise ou de l'établissement ou lui porteraient préjudice.
3. Sans préjudice des procédures nationales existantes, les États membres prévoient des procédures de recours administratives ou judiciaires pour le cas où l'employeur exige la confidentialité ou ne donne pas l'information conformément aux paragraphes 1 et 2. Ils peuvent prévoir, en outre, des procédures destinées à sauvegarder la confidentialité de l'information en question.

#### **Article 7 Protection des représentants des travailleurs**

Les États membres veillent à ce que les représentants des travailleurs jouissent, dans l'exercice de leurs fonctions, d'une protection et de garanties suffisantes leur permettant de réaliser d'une façon adéquate les tâches qui leur ont été confiées.

#### **Article 8 Défense des droits**

1. Les États membres prévoient des mesures appropriées en cas de non-respect de la présente directive par l'employeur ou les représentants des travailleurs. En particulier, ils veillent à ce qu'il existe des procédures administratives ou judiciaires appropriées pour faire respecter les obligations découlant de la présente directive.
2. Les États membres prévoient des sanctions adéquates applicables en cas de violation des dispositions de la présente directive par l'employeur ou les représentants des travailleurs.

Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

## **Article 9 Relation entre la présente directive et d'autres dispositions communautaires et nationales**

1. La présente directive ne porte pas atteinte aux procédures d'information et de consultation spécifiques visées à l'article 2 de la directive 98/59/CE et à l'article 7 de la directive 2001/23/CE.
2. La présente directive ne porte pas atteinte aux dispositions prises conformément aux directives 94/45/CE et 97/74/CE.
3. La présente directive ne porte pas atteinte à d'autres droits d'information, de consultation et de participation existant dans les législations nationales.
4. La mise en œuvre de la présente directive ne constitue pas un motif suffisant pour justifier une régression par rapport à la situation existant dans les États membres et relative au niveau général de protection des travailleurs dans le domaine couvert par celle-ci.

## **Article 10 Dispositions transitoires**

Nonobstant l'article 3, un État membre dans lequel il n'existe pas, à la date d'entrée en vigueur de la présente directive, de régime légal, général et permanent, d'information et de consultation des travailleurs, ni de régime légal, général et permanent, de représentation des travailleurs sur le lieu de travail permettant aux travailleurs d'être représentés à cette fin, peut limiter l'application des dispositions nationales mettant en œuvre la présente directive :

- a) aux entreprises employant au moins 150 travailleurs ou aux établissements employant au moins 100 travailleurs jusqu'au 23 mars 2007, et
- b) aux entreprises employant au moins 100 travailleurs ou aux établissements employant au moins 50 travailleurs au cours de l'année suivant la date visée au point a).

## **Article 11 Transposition**

1. Les États membres adoptent les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 23 mars 2005, ou s'assurent que les partenaires sociaux mettent en place à cette date les dispositions nécessaires par voie d'accord, les États membres devant prendre toutes les dispositions nécessaires pour leur permettre d'être toujours en mesure de garantir les résultats imposés par la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.
2. Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

## **Article 12 Réexamen par la Commission**

Au plus tard le 23 mars 2007, la Commission réexamine, en consultation avec les États membres et les partenaires sociaux au niveau communautaire, l'application de la présente directive, en vue de proposer, en tant que de besoin, les modifications nécessaires.

## **Article 13 Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le jour de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

**Article 14 Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le 11 mars 2002.

Par le Parlement européen

Par le Conseil

*Le président*

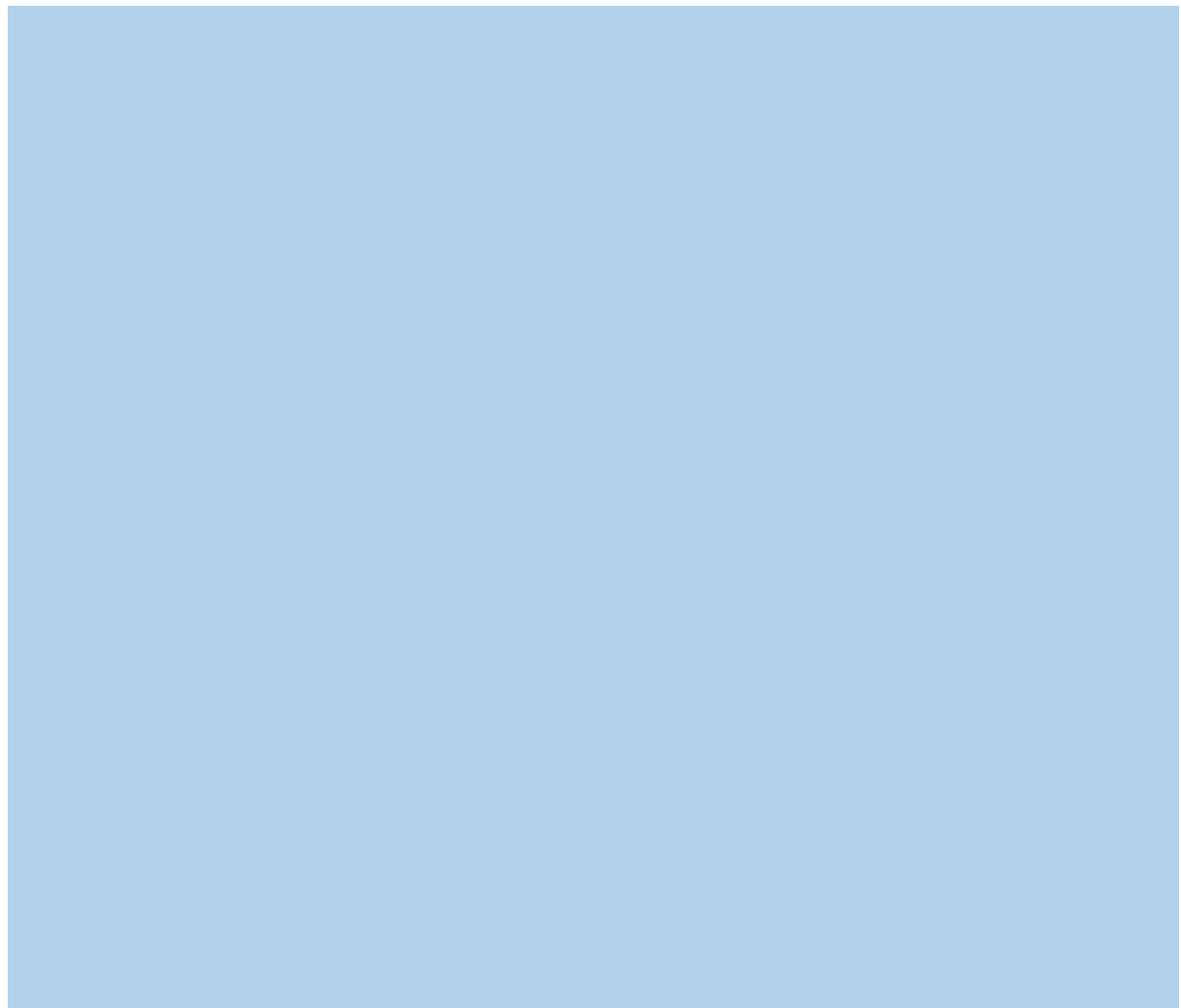
*Le président*

P. COX

J. PIQUÉ I CAMPS

---

---



# Arrêté Royal du 13 mars 2013 publié le 15 mai 2013

## Arrêté royal rendant obligatoire la convention collective de travail du 14 mars 2012, conclue au sein de la Sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité, relative au statut de la délégation

source

service public federal emploi, travail et concertation sociale

numac

2013201388

pub.

15/05/2013

prom.

13/03/2013

moniteur

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article\\_body.pl?language=fr&c\(...\)](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&c(...))



### 13 MARS 2013. - Arrêté royal rendant obligatoire la convention collective de travail du 14 mars 2012, conclue au sein de la Sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité, relative au statut de la délégation syndicale (1)

ALBERT II, Roi des Belges, A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la **loi du 5 décembre 1968** sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires, notamment l'article 28;

Vu la demande de la Sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité;

Sur la proposition de Notre Ministre de l'Emploi, Nous avons arrêté et arrêtons :

**Article 1er.** Est rendue obligatoire la convention collective de travail du 14 mars 2012, reprise en annexe, conclue au sein de la Sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité, relative au statut de la délégation syndicale.

**Art. 2.** Le ministre qui a l'Emploi dans ses attribution est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 13 mars 2013.

ALBERT Par le Roi : La Ministre de l'Emploi, Mme M. DE CONINCK \_\_\_\_\_ Note(1) Référence au Moniteur belge : **Loi du 5 décembre 1968**, Moniteur belge du 15 janvier 1969. Annexe Sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité Convention collective de travail du 14 mars 2012 Statut de la délégation syndicale (Convention enregistrée le 10 avril 2012 sous le numéro 109289/CO/322.01) **CHAPITRE Ier. - Champ d'application**

**Article 1er.** La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des entreprises qui ressortissent à la Sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité. **CHAPITRE II. - Principes généraux**

**Art. 2.** Les employeurs reconnaissent aux travailleurs syndiqués au sein d'une des organisations de travailleurs signataires de la présente convention collective de travail, le droit de se faire représenter auprès d'eux par une délégation syndicale, dont le statut est régi par la présente convention collective de travail.

**Art. 3.** Les employeurs s'engagent à recevoir la délégation syndicale des travailleurs et à n'exercer aucune pression sur le personnel pour l'empêcher de se syndiquer, ainsi qu'à ne pas consentir aux travailleurs non syndiqués d'autres prérogatives qu'aux travailleurs syndiqués.

**Art. 4.** Les parties signataires s'engagent à recommander à leurs affiliés : a) de faire preuve d'un esprit de justice, d'équité et de conciliation; b) de respecter la législation sociale, le règlement de travail et les conventions collectives de travail; c) de conjuguer leurs efforts en vue de créer de bonnes relations sociales dans l'entreprise. Les délégués syndicaux des travailleurs ne peuvent entraver l'action de la direction de l'entreprise et de ses représentants aux divers échelons.

**Art. 5.** Les organisations de travailleurs signataires s'engagent, en respectant la liberté d'association, à veiller à ce que leurs membres excluent de leur propagande syndicale des méthodes qui seraient contraires à l'esprit de la présente convention collective de travail et de celles conclues les 24 mai 1971 et 30 juin 1971 au sein du Conseil national du travail concernant le statut des délégations syndicales du personnel des entreprises. **CHAPITRE III. - Institution et composition de la délégation syndicale**

**Art. 6.** Une délégation syndicale peut être instituée dans les entreprises occupant 20 travailleurs (têtes) et plus.

Les parties signataires de la présente convention collective de travail s'engagent à discuter ces propositions dans le délai d'un mois à dater de la réception de ces propositions.

Vu pour être annexé à l'arrêté royal du 13 mars 2013.

La Ministre de l'Emploi, Mme M. DE CONINCK

## Article L23-111-1

- Créé par [LOI n°2015-994 du 17 août 2015 - art. 1](#)

I.-Une commission paritaire interprofessionnelle est instituée au niveau régional afin de représenter les salariés et les employeurs d'entreprises de moins de onze salariés.

II.-Elle représente les salariés et les employeurs des entreprises de moins de onze salariés relevant des branches qui n'ont pas mis en place de commissions paritaires régionales, ou, le cas échéant, départementales lorsque leur champ de compétence géographique recouvre l'intégralité d'une région, par un accord de branche ou de niveau national et interprofessionnel ou multiprofessionnel conclu dans les conditions du présent titre :

1° Exerçant au moins les mêmes attributions que celles mentionnées à l'article L. 23-113-1 ;

2° Composées d'au moins cinq représentants des organisations professionnelles d'employeurs représentatives et d'au moins cinq représentants des organisations syndicales de salariés représentatives, issus d'entreprises de moins de onze salariés.

III.-Pendant la durée du mandat prévue à l'article L. 23-112-3, le champ de compétence professionnelle et territoriale de la commission paritaire régionale interprofessionnelle n'est pas modifié.

## Liens relatifs à cet article

### Cité par:

[LOI n° 2015-994 du 17 août 2015 - art. 1 \(V\)](#)  
[à l'accord du 12 décembre 2001 relatif au dével... - art. \(VNE\)](#)  
[à l'accord du 11 juillet 2007 instituant une co... - art. \(VNE\)](#)  
[Commissions paritaires régionales - art. \(VE\)](#)  
[à l'accord interprofessionnel du 28 septembre 2... - art. 5 \(VNE\)](#)  
[Code du travail - art. L2411-1 \(V\)](#)  
[Code du travail - art. L2412-1 \(V\)](#)  
[Code du travail - art. L5143-1 \(V\)](#)  
[Code du travail - art. R23-111-1 \(V\)](#)

**Créé par:** [LOI n°2015-994 du 17 août 2015 - art. 1](#)

# Loi du 20 juillet 2001 publié le 11 août 2001

## Loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité

source

ministere de l'emploi et du travail, ministere des affaires sociales, de la sante publique et de l'environnement et ministere des finances

numac

2001012803

pub.

11/08/2001

prom.

20/07/2001

moniteur

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article\\_body.pl?language=fr&c\(...\)](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&c(...))



### 20 JUILLET 2001. - Loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (1)

ALBERT II, Roi des Belges, A tous, présents et à venir, Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit :

**Article 1er.** La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

**Art. 2.** Pour l'application de la présente loi, on entend par : 1°) titre-service : le titre de paiement émis par une société émettrice, qui permet à l'utilisateur de régler, avec l'aide financière de l'Etat, revêtant la forme d'une subvention à la consommation, une prestation de travaux ou de services de proximité effectuée par une entreprise agréée; 2°) société émettrice : la société désignée par l'Office national de l'Emploi à la suite d'un appel d'offres, qui émet les titres-services; 3°) travaux ou services de proximité : les activités marchandes ou non marchandes, créatrices d'emploi, qui visent à rencontrer des besoins individuels personnels ou familiaux dans le cadre de la vie quotidienne : a) l'aide à domicile de nature ménagère; b) la garde d'enfants; c) l'aide à domicile aux personnes âgées, malades ou handicapées. Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, définir et étendre le champ d'application à d'autres activités ou à d'autres catégories de personnes, après évaluation et discussion dans les Chambres législatives fédérales; 4°) utilisateurs : les personnes physiques qui bénéficient du titre-service; 5°) entreprise : toute personne physique ou morale dont

l'activité ou l'objet consiste au moins partiellement en la prestation de travaux ou services de proximité; 6°) entreprise agréée : l'entreprise, agréée par l'autorité compétente en vertu de l'article 6, § 1er, VI, 1°, et IX, 1°, de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, qui fournit les travaux ou services de proximité visés au 3° en garantissant la qualité et la sécurité de ceux-ci à l'utilisateur.

En ce qui concerne les services d'aide aux personnes, les entreprises doivent préalablement être agréées par l'autorité compétente en vertu de l'article 5, § 1er et, II, de la loi spéciale du 8 août 1980 précitée.

**Art. 3.** L'utilisateur, en vue de faire accomplir des prestations de travaux ou de services de proximité, remet un titre service par heure de travail accomplie à une entreprise agréée.

Pour faire effectuer les travaux ou services de proximité pour lesquels les titres-services sont utilisés, l'entreprise agréée recrute un travailleur non-occupé, inscrit comme demandeur d'emploi dans un service régional de l'emploi.

Ce travailleur doit être occupé au moins à mi-temps dans le cadre d'un contrat de travail au sens de la **loi du 3 juillet 1978** relative aux contrats de travail.

L'Office national de l'Emploi paie, au nom et pour compte de l'utilisateur, à la société émettrice, une intervention d'un montant complémentaire par heure effectuée sur la base du nombre de titres-services validés par cette société.

Les titres-services sont émis dans la limite des crédits inscrits annuellement au budget à cette fin.

Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, le mécanisme garantissant que le nombre global d'heures ne dépasse pas le montant fixé pour l'année budgétaire.

La société émettrice verse à l'entreprise agréée la valeur du titre-service augmentée des diverses interventions.

**Art. 4.** Le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres : 1° la forme du titre-service, ses modalités d'acquisition et d'utilisation; 2° la valeur nominale du titre et le montant complémentaire, qui peuvent varier en fonction de la nature des travaux ou services de proximité ainsi que les conditions et modalités des versements. Il détermine également les modalités du financement des titres-services, dont le coût est pris en charge par l'ONSS-gestion globale, visée à l'article 5, alinéa 1er, 2°, de la **loi du 27 juin 1969** révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

**Art. 5.** L'article 66, § 1er, de la **loi du 2 janvier 2001** portant des dispositions sociales, budgétaires et diverses, est complété par l'alinéa suivant : « Après avis du Comité de gestion de la sécurité sociale, le Roi peut majorer du coût des titres-services le montant du financement alternatif. »

**Art. 6.** La convention qui unit l'utilisateur à l'entreprise agréée est résolue de plein droit : 1°) lorsque l'entreprise perd son agrément; 2°) lorsqu'il n'y a plus d'émission de titres-services et que l'utilisateur n'en possède plus.

**Art. 7.** L'Office national de l'Emploi est subrogé de plein droit à l'utilisateur à concurrence du montant versé à la société émettrice.

Le Roi désigne les administrations chargées de l'exécution et les fonctionnaires chargés du contrôle du respect des dispositions de la présente loi et de ses arrêtés d'exécution il fixe également les conditions et modalités de restitution des interventions financières indûment accordées.

**Art. 8.**L'intitulé de la sous-section 2quater du titre II, chapitre III, section première du Code des impôts sur les revenus 1992 est complété comme suit : « et pour des prestations payées avec des titres-services. ».

**Art. 9.**A l'article 14521 du même Code, remplacé par la loi du 21 décembre 1994 et modifié par la loi du 7 avril 1999, sont apportées les modifications suivantes : 1°) l'alinéa 1er est complété comme suit « ou sur les dépenses qui sont effectivement payées pendant la période imposable pour des prestations payées avec des titres-services. »; 2°) l'alinéa 2 est complété comme suit : « ou de la valeur nominale des titres-services visés dans la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. »

**Art. 10.**Le Ministre de l'Emploi, le Ministre des Affaires sociales et le Ministre du Budget établissent semestriellement un rapport d'évaluation des effets de la mesure qui est soumis au Conseil des Ministres.

**Art. 11.**La présente loi entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

Promulguons la présente loi, ordonnons qu'elle soit revêtue du sceau de l'Etat et publiée par le Moniteur belge.

Donné à Bruxelles, le 20 juillet 2001.

ALBERT Par le Roi : La Ministre de l'Emploi, Mme L. ONKELINX Le Ministre du Budget, J. VANDE LANOTTE Le Ministre des Affaires sociales, F. VANDENBROUCKE Le Ministre des Finances, D. REYNDERS Scellé du sceau de l'Etat, Le Ministre de la Justice, M. VERWILGHEN  
\_\_\_\_\_ Note(1) Session 2000-2001. Chambre des représentants. Documents parlementaires. -  
Projet de loi, n° 50-1281/1. - Amendements, n° 50-1281/2. - Rapport, n° 50-1281/3. - Texte adopté  
par la commission des affaires sociales, n° 50-1281/4. - Texte adopté en séance plénière et transmis  
au Sénat, n° 50-1281/5.

Annales parlementaires. - Compte rendu intégral 20 et 21 juin 2001.

Sénat.

Documents parlementaires. - Projet transmis par la Chambre des représentants, n° 2-798/1. -  
Amendements, n° 2-798/2. - Rapport fait au nom de la Commission des affaires sociales, n° 2-  
798/3. - Décision de ne pas amender, n° 2-798/4.

Annales parlementaires 12 juillet 2001.

## QUESTIONS D'ENTRETIEN

Phrase introductive : « *Bonjour, avant tout, je vous remercie d'avoir accepté de cet entretien. Je voudrais vous poser quelques questions en rapport avec le métier d'aide-ménagère, les conditions de travail et la syndicalisation des ouvrières dans le secteur titre-service. Le plus important pour moi est de recueillir votre avis qu'il soit positif ou négatif. Prenez le temps nécessaire et que vous souhaitez avant de me donner vos éléments de réponses.* ».

### 1. Données générales

- quel âge avez-vous ?
- votre état civil ?
- êtes –vous le chef de ménage ?
- combien d'enfants sont à votre charge?
- quel niveau d'étude et quelle expérience professionnelle avez-vous dans le titre-service?

### 2. Questions relatives au métier aide-ménagère

- Comment caractériseriez-vous vos conditions de travail en général dans le secteur des titres services ?
- Votre condition salariale vous permet-elle d'assurer vos besoins ?
- comment se passent vos relations avec les clients et avec le patron ?
- Avez-vous exprimé des doléances auprès de votre patron ou en avez-vous eu l'intention ? Si, oui de quelle nature. Si non, pourquoi ?
- Dans quelle mesure elles sont prises en compte ?

### 3. Questions liées à la qualité de travail titres-services

- quelle est la nature de votre contrat ?
- Avez-vous la formation nécessaire avant de commencer à travailler dans les titres services ? Si oui, laquelle ? Si non, comment avez-vous acquis les compétences nécessaires ? Pendant combien de temps ? Qu'est-ce que cette formation vous a apporté ?
- étiez-vous régulièrement accompagnée d'un encadreur lors de la première visite chez un nouveau client ?

### 4. Questions de l'organisation du travail au sein de dispositif

- comment organisez –vous votre travail chez les clients?
- Dans quelle mesure le matériel que vous utilisez est approprié ?
- De quelle manière les réunions de service se programment dans votre entreprise ?

- comment entrez-vous en contact avec vos collègues de travail et le patron ? De quoi échangez-vous souvent ?

#### 5. Questions liées à la présence syndicale

-avez-vous un (e) délégué (e) syndical (e) au sein de votre entreprise ?

- si oui, quel rôle assure-t-il-?

- si non, auprès de qui posez-vous vos doléances ?

#### 6. Questions d'affiliation à un syndicat

- êtes-vous affiliée à un syndicat ?

-si oui, lequel ? Et pourquoi ?

-si non, quelles en sont les obstacles ?

- quelle image (positive ou négative) avez-vous de syndicat ?

#### 7. Questions liées au mécanisme d'affiliation au syndicat

- de quelle manière arrivez-vous à atteindre le syndicat ?

- quelles sont les actions syndicales réalisées auxquelles vous avez pris part (mobilisation, grève) ?

- sur quoi a porté votre revendication ?

- quels sont les résultats de vos revendications ?

#### QUESTIONS A L'EMPLOYEUR

1. Quel point de vue portez- vous sur les conditions de travail et de salaire de vos ouvriers ? Voyez-vous des aspects à améliorer, à renforcer, à changer ?
2. Considérez-vous que la syndicalisation du personnel comme un atout ou un obstacle pour le développement de votre entreprise ?
3. Quelle position avez- vous par rapport à la CCT relative à l'installation d'une délégation syndicale limitée au sein d'une entreprise employant moins de 20 travailleurs ?

Je vous remercie.

## **Résumé papier I**

Ces dernières années, la Belgique connaît une croissance exponentielle des entreprises titres-services. Parmi ces entreprises, il y a lieu de distinguer les grandes, les petites et les plus petites. Celles qui nous concernent dans cette étude sont les plus petites utilisant moins de vingt travailleurs (aide-ménagères).

De nombreuses études ont mis en évidence les conditions de travail déplorables auxquelles les femmes aide-ménagères sont confrontées, tout en dénonçant la précarité de leur emploi, mais aussi en déplorant le bas salaire qu'elles perçoivent, le tout étant corolaire de leur qualification. Il existe pourtant les syndicats qui peuvent défendre leurs intérêts. Malheureusement, la plupart des aide-ménagères prennent distance aux syndicats. Cet éloignement les empêche de recevoir des informations qui peuvent leur être livrées par les défenseurs des travailleurs. Cette situation m'a poussé à poser les questions suivantes : quelles images les femmes travaillant sous le régime des titres-services au sein des TPE et PME projettent-elles sur les syndicats pour y adhérer? Quelles sont leurs motivations d'affiliations ?

Pour atteindre les objectifs de l'étude, j'ai opté pour une étude documentaire. Les résultats de l'étude sont les suivants : les aide-ménagères ont une image positive de syndicats en reconnaissant l'efficacité des combats qu'ils mènent pour l'amélioration de leurs conditions de salaire et de travail. Leur motivation principale d'affiliation concerne la précarité, la sécurité de leur emploi et les abus de certains employeurs.

**Mots clés : conditions de travail - motivations au travail - aide-ménagère - titre-services**

## **Résumé papier II**

De plus en plus on assiste en Belgique à la création des services de proximité qui ont fait développer le régime des titres-services. Ce dernier est occupé majoritairement par les femmes aide-ménagères à qui des nombreuses personnes confient une partie de leurs tâches de ménages dans leurs domiciles.

En vue de répondre aux impératifs de durabilité et de viabilité de ce métier, l'Etat belge a créé un cadre légal, à l'instar d'autres activités professionnelles pour en favoriser la valorisation. Ces entreprises fonctionnent en suivant un processus à trois séquences reliant d'un coté l'entreprise et de l'autre l'utilisateur ainsi que l'aide-ménagère. Ces ouvrières peuvent se poser des questions sur leurs conditions de salaire et de travail, mais elles sont souvent limitées sans réponses du fait de manque de représentation syndicale dans leurs entreprises. Il est à signaler qu'en Belgique, une entreprise avec moins de vingt travailleurs ne peut pas constituer une délégation syndicale. Ce qui m'a poussé à savoir si les dispositions légales et réglementaires qui régissent les entreprises, ne contribuent-elles pas à la restriction de leur accès à la syndicalisation.

Pour atteindre les objectifs de l'étude, j'ai privilégié la méthode d'enquête sous forme d'une étude de cas dans l'entreprise Nickel Services en faisant des entretiens avec quelques femmes ainsi que l'employeur lui-même. Les résultats de cette étude indiquent que malgré le caractère isolé de prestation des ces femmes aide-ménagères de l'entreprise Nickel Services, cela ne rend pas difficile leur syndicalisation. Ce sont leurs charges familiales, le niveau de vie et la recherche de la survie qui ne leur permettent pas de participer aux actions syndicales. Plus encore, l'absence de la délégation syndicale au sein de leur entreprise, ne constitue pas aussi un obstacle à la syndicalisation. Ces femmes sont syndiquées hors entreprise. Ce manque de représentation syndicale, restreint l'éveil syndical auprès de ces ouvrières qui sont passives et non revendicatives.

**Mots clés : syndicalisation - aide-ménagères - délégation syndicale – travail isolé**

Place des Doyens, 1 bte L2.01.04, 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique [www.uclouvain.be/trav](http://www.uclouvain.be/trav)



