



# MEMORANDUM

**2024 DE LA FÉDÉRATION  
INITIATIVES**

CONSTRUIRE UN MONDE PLUS JUSTE  
ET PLUS ÉQUITABLE

---

Infos et contacts :

[HTTPS://INITIATIVES.BE/](https://initiatives.be/)  
[info@initiatives.be](mailto:info@initiatives.be)

## A propos de la Fédération

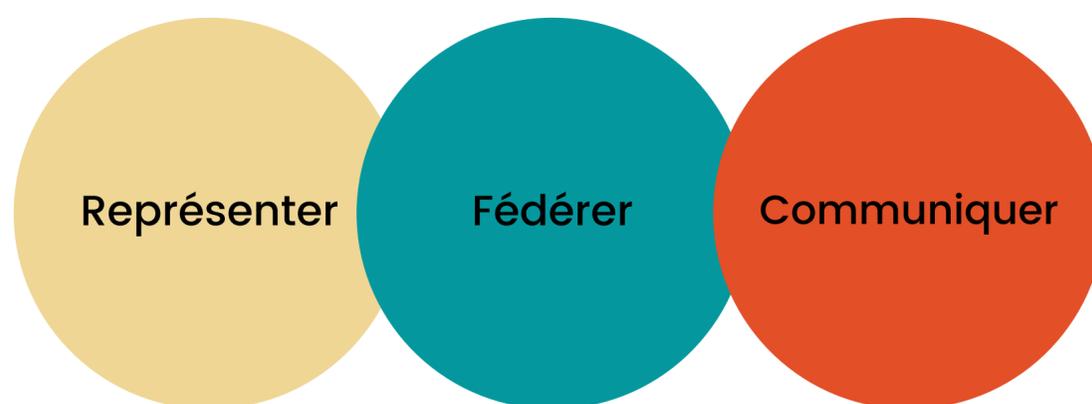
InitiativES est la Fédération wallonne des Entreprises d'Insertion (EI), des Initiatives de Développement de l'Emploi dans les secteurs des Services de proximité à finalité Sociale (IDESS) et des Initiatives d'Economie Sociale (IES).

Créée en 2006 par quelques entreprises d'insertion et fédérations wallonnes soucieuses du développement et de la pérennité du modèle socio-économique qui leur est propre, InitiativES représente aujourd'hui plus d'une centaine d'entreprises de toutes tailles, réparties dans toute la Wallonie et actives dans de multiples secteurs (titres-services, services aux personnes et aux entreprises, collecte et tri, bâtiment, espaces verts, horeca, transport, etc.).

Ces sociétés coopératives, associations, CPAS ou associations de CPAS se caractérisent par un équilibre entre une **activité économique forte** et une **mission d'insertion socioprofessionnelle**.

Les membres de la Fédération sont créateurs de cohésion sociale. Ils ont pour objectif de permettre l'accès au marché du travail à des personnes qui en sont largement exclues et de les intégrer dans la société. Cet objectif est, notamment, mis en œuvre en proposant à ces personnes un **cadre de travail stable** (ex : obtention d'un CDI dans les 6 mois après l'engagement) et de **qualité** ainsi qu'un **encadrement social constant**.

La Fédération structure ses activités autour de trois missions principales :



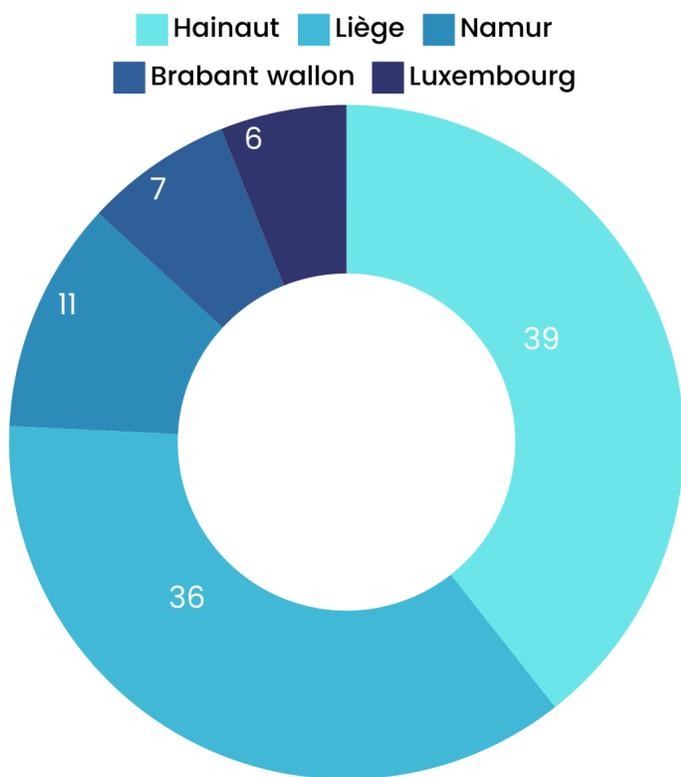
Les membres de la Fédération, à travers leurs dispositifs, relèvent par ailleurs du champ plus général de l'économie sociale. InitiativES s'associe donc tout naturellement au mémorandum<sup>[1]</sup> de ConcertES, qui globalise les attentes des différents opérateurs d'économie sociale aux différents niveaux de pouvoirs. Ceux-ci respectent les principes décrits dans le décret du 20 novembre 2008 : finalité de service aux membres ou à la collectivité et non de profit, autonomie de gestion, processus de décision démocratique et primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus.

[1] Disponible en ligne sous le lien suivant : [Mémorandum ConcertES 2023](#)

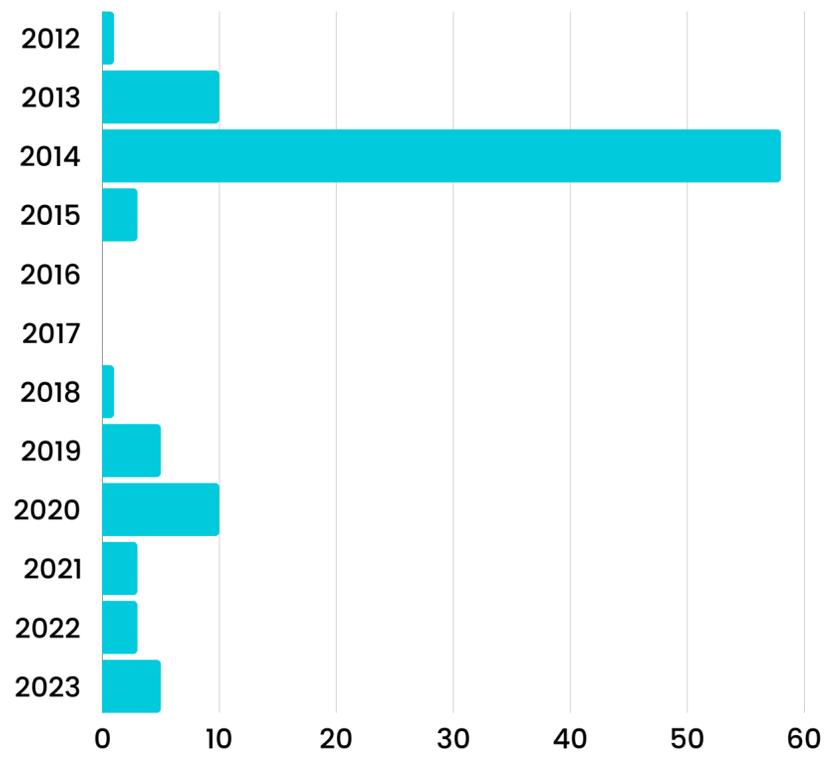
# Le secteur en chiffres

## Les entreprises d'insertion

Répartition par province

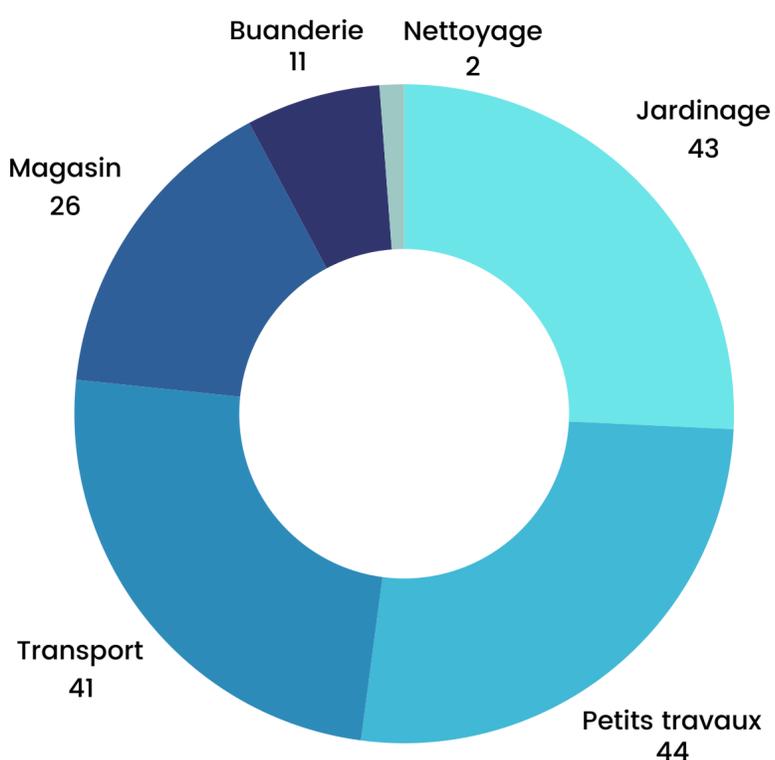


Date de demande du 1er agrément des EI existantes

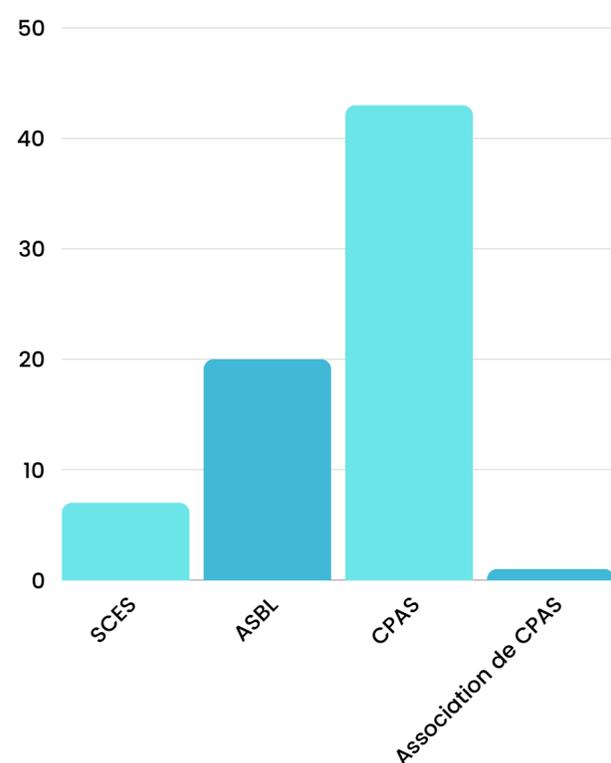


## Les IDESS

Nombre d'IDESS qui développent l'activité sociale



Nombre d'IDESS par forme juridique



## Sur l'économie sociale et ses spécificités

4

Renforcer le modèle de l'économie sociale

5

Valoriser l'impact social

6

Assurer les transitions numérique et écologique

7

S'appuyer sur le « territoire zéro chômeur de longue durée »  
(« TZCLD »)

8

## Sur l'entreprise d'insertion

9

Favoriser son développement en l'adaptant aux réalités et  
aux évolutions

10

Sur l'insertion

11

## Sur l'initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale (« IDESS »)

12

Sur la réalisation du mandat SIEG

13

Adapter le dispositif aux réalités

14

Sur l'insertion et la formation

15

## Sur le titre-service

16

Sur le modèle des titres-services

17

Vers un secteur régionalisé

18

Sur le financement

19

Sur les conditions de travail et la pénibilité

20

Sur la formation

22

Sur le recrutement

23

## Sur l'économie sociale et ses spécificités

Les chiffres le démontrent : l'économie sociale (ci-après « ES ») joue un rôle de plus en plus important dans notre société. L'observatoire de l'économie sociale a notamment relevé que le nombre d'emplois créés par l'ES en Région wallonne a augmenté de 6% en 4 ans, passant ainsi à 159.000[2], contre moins de 2% pour l'économie dite « classique ». L'économie sociale représente ainsi plus de 12% des emplois en Wallonie. Toutefois, malgré cette hausse, le nombre d'entreprises d'ES a quant à lui diminué sur cette même période. Cette baisse s'explique notamment par la crise sanitaire que nous avons traversée, mais elle est symptomatique de bien d'autres éléments défavorables à l'écosystème de l'économie sociale.

La paradigme de l'économie est en train d'évoluer et les défis que notre société rencontre ne peuvent être relevés que par l'économie « classique ». Les récentes crises (sanitaires, économiques, etc.) ont notamment démontré qu'une économie plus résiliente existait dans l'économie sociale.

L'économie sociale, grâce à son modèle fondé sur des principes, une gouvernance adaptée et des valeurs humaines, a en effet un rôle central à jouer dans la construction de l'avenir de notre société, plus juste et plus durable.

Les entreprises d'ES répondent d'ores et déjà à de nombreux enjeux sociétaux actuels, tels que l'inclusion sociale, la transition écologique, la digitalisation, l'évolution du monde de l'emploi, la crise du logement, etc. Elles luttent contre les inégalités, favorisent la cohésion sociale, promeuvent l'économie durable et équitable et forment ainsi un cercle vertueux indispensable au monde contemporain.

Toutefois, les besoins pour répondre aux enjeux actuels impliquent la nécessité d'investir encore plus dans un modèle porteur de solutions. Par conséquent, pour que l'économie sociale cesse d'être l'exception et devienne la norme, il est crucial de continuer à favoriser et à soutenir ce modèle.



[2] <https://observatoire-es.be/wp-content/uploads/2023/12/OES-Etat-des-lieux-2022-web.pdf> ;

## Renforcer le modèle de l'économie sociale

L'ES regorge d'initiatives innovantes et promotrices de valeurs. Son financement et sa promotion restent toutefois insuffisants, ce qui l'empêche de se développer pleinement et ainsi de répondre aux besoins sociétaux. Or, l'impact de l'ES n'aura de répercussions suffisantes que si la stratégie poursuivie par la présente législature (« Alternativ'ES Wallonia ») est maintenue et défendue auprès de tous les chainons de la société.

La Fédération IniativES soutient par ailleurs pleinement les valeurs défendues par l'économie sociale et souhaite participer aux réflexions de développement et d'amélioration des secteurs de l'ES. Elle soutient les mesures défendues par ConcertES dans son Mémoire.

Pour renforcer le modèle de l'économie sociale, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Sensibiliser à l'économie sociale dans les cursus scolaires
- Promouvoir l'expertise des dispositifs d'insertion en tant qu'acteurs incontournables de l'économie sociale en Région wallonne
- Renforcer les partenariats avec les acteurs de l'emploi et du recrutement
- Soutenir le développement des entreprises d'économie sociale dans les secteurs d'activités innovants par le biais de projets pilotes
- Prévoir une subvention d'encadrement adaptée pour les Initiatives d'Économie Sociale
- Reconnaître la Fédération comme organisme officiel et structurel des EI, IDESS et IES en Région wallonne

## Valoriser l'impact social

Dans un modèle de société axé sur l'humain, l'impact social constitue un indicateur important. Cet impact se retrouve à plusieurs niveaux : dans le bien-être des travailleurs, dans le fonctionnement des entreprises, mais également auprès des clients et bénéficiaires dont les attentes et besoins peuvent être multiples (accessibilité et satisfaction des services, qu'ils soient d'intérêt économique général ou non, dialogue social et relations humaines, simplicité, etc.).

Les différents projets de valorisation de l'impact social ont notamment permis d'évaluer les expériences et compétences développées au sein des dispositifs d'insertion. Il en ressort que les plus-values sociales générées par les activités et pratiques d'économie sociale sont bien réelles (taux de satisfaction dans le travail élevé, mobilisation importante des travailleurs, communication facilitée au sein des structures, autonomie accrue des travailleurs, etc.). Il est indispensable de poursuivre cette visibilisation de l'impact social et d'en tenir compte dans l'évaluation des dispositifs.

Pour valoriser l'impact social propre aux dispositifs d'insertion, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Poursuivre le développement d'une culture de la valorisation de l'impact social des entreprises de l'économie sociale, en particulier des dispositifs d'insertion, en assurant le financement du processus
- Mettre en place un agrément reconnaissant l'accompagnement à l'évaluation d'impact social
- Conditionner l'octroi de financements à l'expertise des structures d'accompagnement à l'évaluation d'impact social

## Assurer les transitions numérique et écologique

La transition inclusive, au cœur de l'économie sociale, ne doit pas occulter les transitions écologique et digitale, indispensables à la poursuite de ses objectifs.

La digitalisation est en plein essor. Pourtant, elle suscite encore de nombreuses interrogations quant à sa mise en œuvre dans les entreprises ou encore quant à la fracture numérique qu'elle provoque chez les personnes âgées, isolées ou éloignées de l'emploi. Il est toutefois essentiel pour les entreprises d'ES d'embrayer le pas dans cette transition et d'adapter les outils digitaux pour permettre une meilleure gestion et proposer une meilleure inclusion des publics fragilisés et des bénéficiaires.

La transition écologique doit quant à elle devenir inhérente à la vie journalière des entreprises, qu'elles soient d'économie sociale ou non. L'écologie est en effet au centre des préoccupations, et à juste titre, mais les efforts mis en place pour atteindre les objectifs fixés par les organisations internationales restent insuffisants. Il est important que les pouvoirs publics s'emparent de cette question et mettent en œuvre des politiques favorables à l'environnement tout au long des réformes qui seront envisagées.

Ces deux transitions, aussi importantes soient-elles, nécessitent des investissements conséquents pour les entreprises et donc des mesures adéquates pour les aider à passer le cap.

Pour renforcer le modèle de l'économie sociale, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Faciliter l'accès à la formation aux compétences numériques aux publics les plus éloignés de l'emploi
- Conserver le format papier des services pour assurer leur accessibilité aux publics les plus précarisés et fragilisés
- Poursuivre le financement de projets pour favoriser l'innovation par la digitalisation
- Promouvoir les opportunités liées au chèque entreprise « Relance par le numérique » auprès des entreprises concernées
- Intégrer la transition écologique dans les dispositifs à travers des mesures incitatives
- Créer une aide spécifique à l'engagement d'une fonction liée à la communication, au numérique et à l'écologie au sein de toutes les structures d'économie sociale
- S'assurer que les publics les plus éloignés de l'emploi puissent avoir accès à la formation en compétences numériques et écologiques, dès le cursus scolaire, en particulier pour une utilisation professionnelle de ces compétences

## S'appuyer sur le « territoire zéro chômeur de longue durée » (« TZCLD »)

Le projet pilote, lancé en 2022 dans le cadre du Fonds social européen et cofinancé par la Wallonie dans le cadre de son plan de relance, est une opportunité pour tester des mécanismes innovants pour booster l'emploi en Wallonie. Dix-neuf projets ont été retenus, dirigés par de nombreux acteurs de l'économie sociale.

La finalité de ce projet est en lien direct avec les missions des dispositifs d'insertion. Le processus et l'issue de ces projets sont, par conséquent, importants pour les dispositifs d'insertion qui pourraient en tirer des enseignements précieux.

La Fédération est persuadée de la pertinence et de l'intérêt nécessaire à porter à cet appel à projets.

Afin de tirer le meilleur du « TZCLD », la Fédération défend les propositions suivantes :

- Évaluer les projets pilotes sur les territoires zéro chômeurs et capitaliser sur leurs expériences et apprentissages
- Adapter les dispositifs d'insertion au regard des apports des projets pilotes innovants



## Sur l'entreprise d'insertion

L'entreprise d'insertion (ci-après « EI ») joue un rôle crucial dans la lutte contre l'exclusion sociale et le chômage en offrant aux personnes éloignées de l'emploi et, généralement, peu qualifiées une chance de s'insérer dans le monde du travail. A travers son modèle de gouvernance, elle défend la primauté des valeurs humaines sur celles du profit.

Le dispositif d'« entreprise d'insertion » est apparu dans les années 90 avec pour objectif, de manière complémentaire aux autres producteurs de biens et de services, de contribuer au redéploiement économique, à la création d'emplois et à la lutte contre le chômage.

Malgré l'adoption du nouveau décret régional<sup>[3]</sup> en 2016, le dispositif actuel de l'entreprise d'insertion est, encore aujourd'hui, basé sur le modèle créé il y a une trentaine d'années.

Ce constat a des conséquences sur le développement et la création de nouvelles entreprises d'insertion. En effet, le modèle proposé ne rencontre plus les intérêts actuels des entrepreneurs d'économie sociale.

Le constat est criant : **le dispositif ne répond plus aux besoins du secteur et aux évolutions récentes de la société.** Parmi ces changements, on constate notamment que les demandeurs d'emploi ne répondent plus aux mêmes critères qu'il y a vingt ans.

De nouveaux paramètres sont également entrés en jeu : la priorité donnée à la qualité de vie, le développement du télétravail, le sens du travail, etc. Ces éléments nécessitent une évolution du dispositif, sans laquelle les entreprises d'insertion risquent de passer à côté d'une partie des objectifs qu'elles se sont fixés.

<sup>[3]</sup> Décret du 20 octobre 2016 relatif à l'agrément des initiatives d'économie sociale et à l'agrément et au subventionnement des entreprises d'insertion ;



## Favoriser son développement en l'adaptant aux réalités

L'entreprise d'insertion a connu des évolutions favorables à son développement au fil des législations. Les statistiques démontrent que certaines de ces mesures ont permis un essor dans la création de nouvelles structures.

Le constat de ces dernières années a toutefois changé. Le nombre d'entreprises d'insertion stagne aux alentours de 100 depuis 2017, dont 81 sont membres de la Fédération en 2024, et les freins à leur développement sont de plus en plus nombreux.

Or, il a pu être constaté que cette absence de croissance s'explique notamment par l'inadéquation de la réglementation actuelle aux situations des entreprises d'insertion ou de celles dites « classiques » souhaitant se lancer dans un projet d'insertion. Convaincu de l'impact social fort du dispositif et de sa plus-value pour la société, Initiatives souhaite redynamiser le développement des entreprises d'insertion existantes et susciter l'émergence de nouvelles structures afin de développer l'emploi dans ce secteur.

Afin de favoriser l'entrée de nouvelles entreprises dans le dispositif et de l'adapter aux réalités actuelles de la société, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Permettre l'accessibilité des investisseurs dans le respect des principes de l'économie sociale
- Maintenir le régime d'exonération des bénéfices mis en réserves
- Mettre en place une subvention ou un système de financement (ex: prêt) d'aide au démarrage lors de l'entrée dans les dispositifs

Afin d'enlever les freins au développement des entreprises d'insertion existantes, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Adapter les subventions aux réalités conjoncturelles et structurelles :
  - Elargir le subventionnement à l'encadrement technique
  - Rendre les subventions proportionnelles à la taille de l'entreprise et adapter le quota d'attribution des Accompagnateurs sociaux à la taille de l'entreprise
  - Etendre le champ des commissions paritaires dont la subvention est plus importante via une formule attirant les plus sous-représentées
- Revoir le principe d'effectif de référence conditionnant le subventionnement au travailleur supplémentaire

- Permettre au chef d'entreprise d'adopter le statut d'indépendant
- Elargir les critères d'éligibilité du public-cible aux réalités actuelles : permettre à d'autres types de profils de rentrer dans les catégories TD/TGD[1]
- Prolonger la période de subventionnement des travailleurs TD/TGD dans certaines situations spécifiques (absence de longue durée, congé de maternité, congés thématiques, ...)
- Etendre les exceptions RGEC de départ d'un travailleur permettant le financement du futur travailleur

## Sur l'insertion

L'insertion des personnes éloignées de l'emploi est au cœur des missions des EI. Leur modèle est en effet basé sur la création d'emploi de qualité, la mise en place d'un cadre de travail stable et l'accompagnement individualisé des travailleurs peu qualifiés. Cet accompagnement socioprofessionnel constitue l'expertise des EI. Il est rendu possible par un subventionnement spécifique prévu par la législation.

Des mesures encadrent toutefois le périmètre de ce subventionnement. Celles-ci ne tiennent pas compte des réalités des entreprises et empêchent les EI de proposer un accompagnement parfaitement adapté aux publics-cibles, ce qui freine la recherche d'un nouvel emploi au terme du processus d'insertion.

Afin de lever les freins liés à l'insertion des travailleurs fragilisés, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Permettre le partage d'un accompagnateur social par plusieurs petites structures qui n'ont pas le quota pour engager un AS subventionné
- Adapter le financement des AS au nombre de travailleurs en prévoyant des paliers de subventionnement supplémentaires
- Valoriser les travailleurs sous contrat article 60 dans le calcul de la subvention d'accompagnement
- Favoriser la sortie des travailleurs de l'entreprise
- Inciter les entreprises à réaliser leur mission d'agence de placement
- Améliorer l'accompagnement des travailleurs à la sortie de l'entreprise

## Sur l'initiative de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale (« IDESS »)

Les initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale (ci-après « IDESS ») existent depuis bientôt une vingtaine d'années. Elles fournissent des services variés (petits travaux de maison, entretien des cours et jardins, taxi social, buanderie sociale, épicerie sociale, nettoyage des petites ASBL), dans des zones géographiques généralement peu desservies.

A travers les services qu'elles proposent, les IDESS jouent un rôle primordial en Wallonie. En effet, elles répondent à une double mission sociétale : (re)mettre à l'emploi un public précarisé tout en offrant des services de proximité à un public fragilisé.

Ces missions se sont révélées particulièrement utiles en période de crise, que ce soit pour répondre aux besoins durant le confinement, organiser la vaccination, donner des réponses suite aux inondations ou encore pour faciliter l'accueil des populations ukrainiennes.

Les IDESS remplissent ainsi une fonction de service à la population en réponse à des besoins sociétaux grandissants, souvent dans des milieux ruraux ou défavorisés. L'IDESS contribue ainsi à la cohésion sociale sur les territoires locaux, grâce à la création et au maintien d'un lien social entre des bénéficiaires précarisés ou âgés et les travailleurs en insertion.

La Région wallonne, en soutenant ce dispositif, répond à la précarité par la création d'emploi de qualité et la diminution du travail au noir, par le redéploiement d'une économie locale et la garantie de l'existence de services de qualité accessibles à tous.

Les IDESS regroupent aujourd'hui 71 structures (ASBL, société coopérative agréée comme entreprise sociale, CPAS et association de CPAS) actives dans les 5 provinces wallonnes.



## Sur la réalisation du mandat « SIEG »

Le dispositif « IDESS » répond aux besoins des publics fragilisés qui ne sont pas comblés par le secteur privé par souci de rentabilité et qui ne sont pas pris en charge par les pouvoirs publics. Le mandat « SIEG » (service d'intérêt économique général), reconnu depuis 2018 aux IDESS, permet ainsi de répondre à cette demande en proposant des services essentiels à des tarifs accessibles, sans entrer dans une concurrence déloyale avec les acteurs du marché.

L'équilibre financier imposé par le mandat « SIEG » est toutefois ébranlé depuis plusieurs années par une inadéquation entre les subventions (absence de revalorisation et d'indexation) et les obligations découlant des missions remplies par les IDESS.

Le mandat « SIEG » implique, à juste titre, le respect de nombreuses règles et limitations (tarifs, quotas, surfaces, etc.). La Fédération soutient toutefois que ce mandat ne peut être réalisé qu'en prévoyant un cadre adéquat aux structures. Il pourrait également justifier l'octroi d'avantages fiscaux ou sociaux afin de soutenir pleinement un dispositif en proie aux instabilités financières.

Pour garantir un dispositif en phase avec le mandat « SIEG », La Fédération défend les propositions suivantes :

- Exonérer les accises sur le carburant professionnel du transport social
- Refinancer les subventions IDESS en révisant à la hausse les montants de subvention et en prévoyant leur indexation annuelle
- Prévoir un fonds de formation sectoriel en C327



## Adapter le dispositif aux réalités

Les IDESS se sont développées suivant les besoins grandissants de la population. Or, ces services sont principalement des activités de niche pour lesquelles il est très compliqué de rendre viable l'activité économique, notamment à cause du cadre réglementaire strict qui impose des limites en termes d'heures de travail ou de surface des travaux.

Les IDESS constatent par ailleurs que les demandes en nouveaux services non couverts par le secteur privé sont encore bien réelles. Il est primordial d'élargir le champ des activités autorisées, afin de répondre aux demandes des citoyens et, par la même occasion, favoriser le développement du secteur.

De manière à adapter le dispositif aux réalités, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Diversifier les filières proposées par l'agrément IDESS afin de pouvoir répondre aux besoins du territoire en termes de services de proximité (ex : déménagement social)
- Etendre le champ des activités autorisées aux besoins actuels du public précarisé
- Enlever les limites des services des IDESS aux publics les plus précaires
- Harmoniser les limites des activités aux différentes formes juridiques des IDESS

## Sur l'insertion et la formation

La formation est un élément déterminant d'un parcours d'insertion socioprofessionnelle réussi et de qualité. Les IDESS accordent donc une attention particulière à la formation de leurs travailleurs. Or, certaines structures n'ont aucun accès à la possibilité de financer leurs besoins en formation.

Au terme de leur période d'insertion, les IDESS n'ont par ailleurs pas toujours l'occasion de proposer un contrat de travail aux travailleurs. Il est primordial de permettre aux IDESS d'accompagner ces travailleurs vers une sortie positive.

Afin de renforcer l'insertion et la formation des travailleurs, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Créer un fonds de formation sectoriel au sein de la commission paritaire n°327
- Mettre en place un service d'outplacement (interne ou externe) pour le suivi et la réorientation des travailleurs sous contrat art.60 une fois qu'ils ont quitté la structure IDESS.



## Sur le titre-service

La législation des titres-services a été adoptée en 2001 en vue de répondre à un besoin croissant des citoyens mais également dans l'intention d'implémenter des « externalités positives ».

Ces externalités positives sont rencontrées au travers des trois objectifs:

- La création d'emplois de proximité pour des travailleurs peu qualifiés ;
- La régularisation d'activités exercées en noir dans le secteur du nettoyage chez des particuliers ;
- Une amélioration de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle des ménages belges.

Deux particularités rendent unique ce dispositif. D'une part, le titre-service est ancré dans une politique de quasi-marché, laissant aux clients le choix de l'entreprise mais pas du prix de la prestation, encadré par la loi. Cette politique se traduit par ailleurs par la mise en place d'une subvention à la consommation, facilitant l'accès aux titres-services pour le citoyen.

D'autre part, le dispositif se modélise dans une triangulation opérationnelle interdépendante : le client, l'entreprise et le travailleur sont dans une relation dans laquelle chaque partie occupe un sommet.

Cette structure particulière a fait le succès du dispositif dont le rôle dans l'amélioration de la qualité de vie des ménages n'est, aujourd'hui, plus à démontrer. Avec plus de 45.000 emplois créés en Wallonie, dont plus de 12.5% en entreprise d'insertion, le secteur du titre-service a en effet permis une réduction du chômage, une amélioration de la santé publique et une professionnalisation du secteur des services « d'aide à domicile de nature ménagère »[1].

Après 20 ans d'existence, et malgré les nombreux défis rencontrés, le dispositif a connu une évolution positive tant pour les travailleurs que pour les entreprises : les progrès en matière de bien-être au travail, de viabilité économique, d'avantages sociaux dont les entreprises d'insertion ont régulièrement été précurseurs, ou encore de bonne gestion n'ont eu cesse de réformer les titres-services et de lui permettre de s'adapter au rythme des changements de paradigmes et de réalités de notre société.

[4] Article 2, 3° de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité ;



## Sur le modèle des titres-services

Le secteur a encore pu constater récemment que les droits acquis par les uns et les autres ne sont pas immuables et qu'ils peuvent malheureusement être remis en question par une partie du banc patronal. Ce n'est pas la vision de la Fédération qui entend bien défendre les intérêts du secteur afin de garantir les objectifs et la finalité poursuivis par le dispositif des titres-services.

Pour permettre au modèle de perdurer et d'évoluer favorablement, il est nécessaire de rappeler l'intérêt d'améliorer les droits des différentes parties prenantes dans le respect des autres. Le secteur doit, pour cela, être capable d'atteindre un juste équilibre entre les coûts et les recettes sans pour autant négliger les conditions de travail et le bien-être des travailleurs sans qui le secteur ne saurait fonctionner.

Afin de conserver un modèle viable et équilibré, La Fédération défend les propositions suivantes :

- Conserver la reconnaissance d'InitiativES en tant que représentant des employeurs du secteur TS
- Reconnaître le dispositif comme un Service d'Intérêt Economique Général (au sens de la législation européenne) de manière à clarifier son rôle et à mieux l'encadrer
- Réguler le versement de dividendes aux actionnaires des entreprises du secteur
- Conserver l'étendue actuelle des activités prévues par le dispositif du titre-service
- Maintenir l'interdiction des frais complémentaires
- Prévoir un cadre légal au statut de coach afin de l'intégrer dans les compétences de la SCP322.01 et faciliter ainsi le développement du coaching par une modification des conditions de formation de Form TS



## Vers la régionalisation du secteur

Le secteur est confronté aux défis découlant de la régionalisation des compétences et des budgets des titres-services, respectivement en 2014 et 2015, tandis que la compétence sectorielle demeure fédérale à ce jour.

Cette dissension rend de plus en plus difficile le dialogue social tant les intérêts diffèrent au fil des évolutions législatives régionales.

Les difficultés rencontrées par les différents niveaux de concertation empiètent malheureusement sur l'évolution du secteur et les droits des travailleurs, et empêchent une concertation optimale.

Les réalités économiques et territoriales diffèrent en effet d'une Région à l'autre. Par conséquent, les enjeux du métier en deviennent nettement différents.

Afin de permettre une évolution du secteur en phase avec les intérêts de chaque Région, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Régionaliser la commission paritaire et ses compétences
- Prévoir une transposition des systèmes des différents fonds vers les régions (sectoriel, formation, social, ...)



## Sur le financement

Le secteur des titres-services parvient, grâce à sa performance, à atteindre les objectifs qui lui sont fixés. Avec plus de 45.000 emplois créés depuis sa création et plus de 300.000 utilisateurs, le secteur est parvenu à démontrer son importance en tant que service de proximité.

Or, l'équilibre des entreprises est et reste fragile. Dans la course effrénée de l'inflation, les dernières années ont notamment vu apparaître la mise en place de frais complémentaires dans un bon nombre d'entreprises. Ces frais, indispensables pour le maintien de l'équilibre, ne permettraient toutefois plus de garantir un service équivalent et équitable auprès de tous les utilisateurs.

Pour y pallier, la Région wallonne a donc consenti à une hausse du coût d'achat du titre pour l'utilisateur qui, couplé à une gestion adéquate, semble permettre le maintien de l'équilibre financier des entreprises.

Cette situation montre toutefois bien les difficultés financières rencontrées par le secteur qui tente de conjuguer entre l'accomplissement de ses objectifs, dont l'amélioration des conditions de travail de ses travailleurs, et son équilibre financier.

La Fédération estime qu'il est fondamental de poursuivre la mise en place de mesures adéquates pour préserver l'existence des entreprises actives dans le dispositif et sa forte densité d'emploi.

Pour assurer l'équilibre financier du secteur, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Maintenir l'indexation de la valeur du remboursement du titre-service
- Adapter le remboursement des titres-services aux conditions vertueuses mises en place par les entreprises (ex : les entreprises qui offrent un encadrement plus élevé, afin de favoriser les bonnes pratiques)
- Augmenter le remboursement de l'activité de repassage, au risque qu'elle ne disparaisse en raison de son manque de rentabilité



## Sur les conditions de travail et la pénibilité

Cela a déjà été mentionné : le dispositif des titres-services a largement rencontré le public ciblé, victime de discriminations. Les emplois sont en effet majoritairement occupés :

- Par un public féminin
- Par un public très faiblement qualifié
- Par des personnes d'origine étrangère

Les pratiques des employeurs titre-service en matière d'emploi diffèrent néanmoins fortement d'un opérateur à l'autre. Tous n'accordent pas la même importance au bien-être au travail et les travailleurs du dispositif ne sont pas égaux face aux conditions de travail qui leurs sont proposées.

Le rapport d'inspection déposé en 2023, à ce sujet, par la Direction générale Contrôle du bien-être au travail est criant : un tiers des employeurs inspectés ne respecte pas la législation sur le bien-être au travail. De manière plus générale, il est interpellant de constater que cette même législation ne s'applique pas de manière identique dans toutes les entreprises de titres-services.

Or, ces constats sont d'autant plus préoccupants puisque le dispositif constitue un coût pour la collectivité (direct et indirect) et que les travailleurs concernés sont parmi les plus fragiles sur le marché du travail. Il est donc primordial que cette question soit au centre des réflexions du secteur.

Plus encore, le métier d'aide-ménagère accroît considérablement le risque de tomber en invalidité. Les maladies musculosquelettiques en sont les causes principales. On constate pourtant que les moyens mis en œuvre pour réduire l'impact de l'activité sur la santé des travailleurs restent insatisfaisants.

La Fédération souhaite développer davantage d'initiatives permettant de réduire structurellement le nombre d'incapacité dans le secteur.

Afin d'améliorer les conditions de travail du secteur, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Formaliser les obligations liées au bien-être au travail dans l'utilisation du domicile comme lieu de travail et en définir les règles liées
- Définir un socle commun au secteur pour les analyses de risques. Actuellement, de grandes disparités existent dans le secteur alors que des normes communes pourraient être fixées de manière simple
- Sensibiliser les utilisateurs sur leur responsabilité dans la triangulation
- ... (suite des mesures à la page suivante)



- Imposer aux entreprises la mise en place de la triangulation avec l'utilisateur
- Attribuer un code NACE spécifique au secteur et reconnaître le métier comme pénible
- Soutenir l'emploi tremplin
- Revoir à la baisse la référence temps plein du secteur
- Renforcer les pratiques d'encadrement mises en place par les entreprises :
  - Augmenter les contacts avec l'employeur en organisant des entretiens individuels
  - Définir un taux d'encadrement minimum qui permettra de réaliser ces pratiques
  - Définir clairement la notion de « proximité »
- Améliorer la coordination avec les partenaires de santé et leur rôle
- Revaloriser le métier d'aide-ménagère aux yeux du grand public
- Supprimer l'application de la loi de 1996 sur la modération des salaires à un secteur qui ne subit en rien la concurrence internationale

## Sur la formation

En titres-services, les fonds de formation existent et constituent une réelle plus-value pour les travailleurs du secteur. Cependant, on remarque depuis plusieurs années que les fonds ne sont pas utilisés entièrement par désintérêt de certains acteurs. Parallèlement, d'autres entreprises dont la formation constitue un moteur pour les travailleurs se retrouvent limitées par des enveloppes trop petites.

Les formations proposées par ces fonds sont par ailleurs encadrées puisque seule les organismes agréés peuvent proposer leurs catalogues. Les formations proposées par ces organismes sont malheureusement restreintes et l'élargissement à de nouvelles formations, notamment liées à la mobilité, permettrait d'améliorer les conditions de travail et l'autonomie des travailleurs.

Enfin, la Fédération identifie un dernier frein à la formation des travailleurs : l'impact financier que peut avoir la formation sur le travailleur. Ce frein constitue une problématique importante dont la Fédération souhaite s'emparer.

### La Fédération défend les propositions suivantes :

- Prévoir le report de l'enveloppe non consommée du fonds régional et sa redistribution en fonction de la consommation réelle
- Augmenter l'enveloppe par entreprise du fonds régional (voire prévoir un budget ouvert)
- Créer un centre de compétence dédié au titre-service
- Elargir le champ des formations subsidiées par les fonds
- Intensifier les contrôles visant les normes en matière de formations
- Faciliter la mobilité professionnelle externe :
  - Permettre aux travailleurs sous contrat de se former tout en percevant une indemnité qui n'impactera pas leur revenu
  - Dédier un pourcentage du temps de travail à la formation visant la mobilité professionnelle
  - Elargir les possibilités de formation proposées par le Forem à des travailleurs sous contrat sans perte de salaire
  - Créer un cadre permettant aux aide-ménagères de « tester » un autre métier durant une période déterminée tout en gardant une sécurité professionnelle avec l'entreprise employeuse en titre-service

## Sur le recrutement

Le secteur du titre-service est un employeur à forte densité d'emploi. Le recrutement d'aide-ménagère est en effet omniprésent dans les entreprises tant la demande des clients ne cesse d'augmenter.

Or, les entreprises de titres-services sont unanimes : recruter du personnel est de plus en plus difficile. Entre la pénibilité du métier, l'image ternie du secteur, les horaires de travail particuliers ou encore la nécessité d'avoir un permis de conduire, les freins au recrutement ne manquent pas.

Par conséquent, le métier fait face à un réel manque de main-d'œuvre alors que le nombre de demandeurs d'emploi en Région wallonne continue d'augmenter.

La Fédération est persuadée qu'une série de leviers pourraient permettre de faciliter le recrutement du secteur. En effet, l'accès au métier d'aide-ménagère ne nécessite pas ou très rarement d'expérience ou de compétences particulières.

En outre, les conditions de travail proposées par les entreprises de titre-service en économie sociale sont améliorées continuellement pour faire face aux freins rencontrés : postes de travail adaptés, mise à disposition de différents types de véhicules, formation à la conduite, cadre de travail amélioré, etc.

De nombreuses pistes de réflexion existent pour permettre d'améliorer le recrutement au sein du secteur.

Parmi les nombreuses pistes, la Fédération défend les propositions suivantes :

- Reconnaître le métier officiellement en pénurie dans la liste du Forem
- Favoriser les filières avec les centres d'insertion professionnelle (CISP, CPAS, Missions régionales ...)
- Ouvrir le dispositif au Plan Formation-Insertion
- Améliorer l'orientation des demandeurs d'emploi par :
  - Un meilleur positionnement métier
  - Une formation des conseillers Forem sur le secteur
  - Une meilleure prise en compte de la santé du demandeur d'emploi dans la sélection
- Permettre au secteur le recrutement, et donc la régularisation, de personnes en situation de séjour illégal moyennant des conditions à définir
- Mettre en avant les bonnes pratiques du secteur par le financement de campagnes de communication à destination des demandeurs d'emploi



Fédération wallonne des Entreprises d'Insertion, des Initiatives de Développement de l'Emploi dans les secteurs des Services de proximité à finalité Sociale et des Initiatives d'Economie Sociale

BCE : 0885.885.855  
98 rue Nanon  
5000 NAMUR

Infos et contacts :  
[www.initiatives.be](http://www.initiatives.be) / [info@initiatives.be](mailto:info@initiatives.be)



Fédérer.  
Entreprendre.  
Insérer.