

GRACOS

Le nettoyage de grandes enseignes des titres services au cœur de relations sectorielles tripartites complexes¹

L'année 2022 a été marquée par une nouvelle mobilisation dans le secteur des titres services. Durant 10 mois, les stratégies d'action portées d'une seule voix par le front commun syndical au niveau fédéral vont contribuer à bousculer l'hétérogénéité des politiques de subventionnement entre entités fédérées et cristalliser les divisions d'ores et déjà existantes sur le banc patronal.

Une mobilisation en faveur d'une amélioration des conditions de travail et du pouvoir d'achat

Comme souligné dans une précédente édition du Gracos, le mois de mai de l'année 2020 avait vu se clôturer une négociation sectorielle 2019-2020 marquée par deux mois de conflit² en raison des réticences patronales à appliquer la marge salariale de 1,1 % autorisée par l'Accord interprofessionnel. Durant les années 2020 et 2021, le secteur avait fait parler de lui en raison de la fermeture tardive du secteur alors que la pandémie battait son plein et en raison de primes jugées dérisoires au regard de la prime Corona appliquée aux travailleurs d'autres secteurs³. C'est avec un goût amer que les représentants syndicaux sortent de la période COVID et nourris de l'ambition d'arracher des avancées majeures en termes de conditions de travail dans le cadre des négociations sectorielles 2021-2022. Les négociations interprofessionnelles bisannuelles fixant la norme salariale pour cette même période⁴ fixé par l'arrêté royal du 30 juillet 2021 fixe, cette fois l'augmentation salariale maximale à 0,4 %.

L'enjeu des négociations sectorielles consiste, pour les organisations syndicales, à obtenir l'application de cette augmentation maximale de +0,4 %, mais également d'obtenir une augmentation sensible de l'indemnité kilométrique appliquée dans le secteur.

Une commission paritaire au banc patronal divisé

Alors que les représentants des deux centrales syndicales majoritaires, la Centrale Alimentation & Services pour le syndicat chrétien et la Centrale générale pour le syndicat socialiste, avaient pu, par le passé, privilégier des modes d'actions distincts, le renouvellement des équipes sur le banc syndical aura,

¹ Chapitre rédigé par Isil Erdinc et Aline Bingen

² Mélon Laetitia, Bingen Aline, Reman Pierre, « Mobilisation inédite dans le secteur des titres services », GRACOS Iannis, « Grèves et conflictualité sociale en 2019 », *Courrier hebdomadaire*, CRISP, n° 2475-2476, 2020.

³ 45 euros au lieu des 450 euros

⁴ Pour rappel, en vertu de la réforme intervenue en 2017 de la loi du 26 juillet 1996 relative à la promotion de l'emploi et à la sauvegarde préventive de la compétitivité (Moniteur belge, 29 mars 2017) qui n'impose plus que la norme constitue la base minimale de négociation au niveau sectoriel mais que les négociations de secteurs décident d'éventuelles hausses de salaire dans la limite fixée par cette norme..

dès 2021, ouvert la voie à la constitution d'un front commun syndical particulièrement fort entre les trois syndicats.

Sur le banc patronal, un changement intervenu à la tête de la fédération majoritaire nommée Federgon, « fédération des intermédiaires de l'emploi du marché du travail et des prestataires de services RH du secteur privé » aura, début 2022, à l'inverse, contribué à cristalliser les tensions non seulement les tensions avec les syndicats mais également avec les autres composantes du banc patronal.

Sur le banc syndical, la Centrale Alimentation & Services pour le syndicat chrétien, la Centrale générale et le syndicat de l'alimentation, de l'hôtellerie et des services – Horval - pour la FGTB (historiquement en charge du secteur des aides familiales relevant de la commission paritaire 318 et englobant un certain nombre d'activités d'aide-ménagère à travers le métier d'aide ménager social) et la Centrale générale des syndicats libéraux de Belgique (CGSLB) défendent les intérêts de la grande majorité des travailleuses et travailleurs du secteur privé lucratif et non lucratif. Sur le banc patronal par contre, les fédérations affilient des profils d'institutions distinctes et dont le poids diverge fortement selon les régions du pays.

Rappelons que le secteur se caractérise par une diversité de profils d'entreprises, à savoir des entreprises privées à but lucratif (réunissant des entreprises commerciales, des entreprises intérimaires et des personnes physiques), des entreprises publiques (réunissant des communes et Centres publics d'action sociale – CPAS), et des entreprises sociales (réunissant les ASBL, les entreprises d'insertion et les Agences locales d'emploi – ALE). Les données publiées par IDEA Consult en 2017 pour l'ensemble du territoire national rendait compte, nous l'avons déjà évoqué, d'une proportion de près de 51 d'entreprises privées commerciales (47 % en Flandre, 81% à Bruxelles et 44 % en Région wallonne) contre 4 % d'entreprises d'insertion (représentant seulement 2 % en Flandre et à Bruxelles contre 8% en Wallonie), 12% pour les ASBL (13% en Wallonie et en Flandre contre 6% à Bruxelles), 12 % à Bruxelles (17% en Flandre, 0% à Bruxelles et 9% en Wallonie) et 11 % en ALE (avec 12% pour la Flandre et la Wallonie et 4 % à Bruxelles)⁵. Des données plus récentes rendent compte, pour la Wallonie, d'une proportion d'entreprises commerciales correspondant à 41,7 % en 2020 mais couvrant 54,8 % des travailleurs wallons, suivies par les entreprises d'insertion (statut de coopératives) qui représentaient 12,8 % des entreprises mais près de 19% des travailleurs du secteur wallon, avant les ALE (avec 13% de part des entreprises, mais seulement 11,4 % de part des travailleurs)⁶.

Le rapport IDEA-Consult faisait état du déplacement du siège social de plusieurs entreprises d'intérim de la Wallonie vers la Flandre, passant de 8,6 % de travailleurs en 2017 contre 0,2 % en 2020.

⁵ https://federgon.be/fileadmin/media/pdf/fr/Une_vision_a_360_sur_les_titres-services_-_Rapport_final.pdf_p.40

⁶ Les entreprises sous statut d'ASBL arrivant en 4ème position en termes de part des travailleurs, avec 6,6 %, avant les personnes physiques (4,9 %) et les CPAS (2,7 %).

Sur le banc syndical, la Centrale Alimentation & Services pour le syndicat chrétien, la Centrale générale et le syndicat de l'alimentation, de l'hôtellerie et des services – Horval - pour la FGTB (historiquement en charge du secteur des aides familiales relevant de la commission paritaire 318 et englobant un certain nombre d'activités d'aide-ménagère à travers le métier d'aide ménager social) et la Centrale générale des syndicats libéraux de Belgique (CGSLB) défendent les intérêts de la grande majorité des travailleuses et travailleurs du secteur privé lucratif et non lucratif.

En Flandre, c'est Federgon, qui représente le secteur privé commercial et DCO⁷ Vlaanderen (dienstcheque onderneming), qui représente le secteur des ALE, qui dominant le secteur en Région flamande. En région wallonne, la fédération wallonne des entreprises d'insertion et des initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale, anciennement dénommée *Atout EI* et rebaptisée *InitiativES*, affine les entreprises sociales situées en territoire wallon.

Lors du conflit intervenu en 2019 à la suite du refus d'appliquer les augmentations salariales autorisées par l'AIP, la fédération *InitiativES* s'était exprimée à plusieurs reprises pour dénoncer la position du secteur privé lucratif (cf. précédent numéro du Gracos). Durant la pandémie, la fédération avait également rejoint les syndicats dans la revendication d'imposer la fermeture du secteur, mais aussi l'application de règles contraignantes en matière de matériel de protections en lieu et place de méthode de diffusion de « bonnes pratiques » privilégiée par Federgon.

Quant aux primes octroyées aux travailleuses et travailleurs, la position en faveur d'une prime sectorielle avait été refusée par le secteur lucratif, en faisant appliquer une mesure minimale obligatoire laissant son extension tributaire des bénéfices réalisées des entreprises et des organes de concertation à cette même échelle. A la fin de l'année 2021, la fédération des entreprises d'insertion rejoint une fois de plus les syndicats dans leur revendication de voir appliquer le maximum autorisé par l'Accord interprofessionnel, à savoir 0,4 %, mais aussi de mettre en œuvre un mécanisme de remboursement des frais de déplacement aligné sur les indemnités prévues à l'échelle intersectorielle. Les syndicats invoquent le fait que les aides ménagères doivent payer pour travailler, notamment dans un contexte d'augmentation des coûts de l'énergie. Le secteur paie effet 13 centimes par km à ses aides-ménagères l'indemnité kilométrique fixée au niveau interprofessionnel est fixée, en novembre 2021 à 37 centimes.

InitiativES demande par contre, comme contrepartie au coût engendré par ces mécanismes de remboursement pour les entreprises, que le principe d'une limitation des déplacements soit également prévue dans l'accord. Cette proposition de limitation des déplacements qui était également reprise par les trois acteurs syndicaux faisant partie un front commun syndical et par le Federgon au début des négociations, ne va pourtant pas trouver de suite à la fin du processus de négociations.

⁷ Dienstencheque onderneming Vlaanderen

Federgon s'oppose à ces augmentations salariales et dans les frais de déplacement en invoquant, comme en 2019, un mécanisme de financement défavorable pour les entreprises flamandes par rapport à celles des deux autres régions du pays. Dans ces deux Régions, l'indexation (automatique) des salaires est totalement prise en charge par les pouvoirs publics si les entreprises répondent à certaines conditions, notamment au niveau des plans de formation mis en place pour les travailleuses. En Flandre, l'indexation automatique de la quote-part patronale ne s'appliquait en effet pas⁸, mais uniquement celle liée à la part publique.

L'indexation de l'intervention aux entreprises : En Wallonie, ce montant est indexé à 100 %. À Bruxelles, l'indexation s'élève également à 100 %, mais uniquement si certaines conditions sont remplies¹. En Flandre, le montant n'était, jusqu'au conflit indexé qu'à concurrence de 73 %. Comme nous l'avons déjà évoqué, depuis la 6^{ème} réforme de l'Etat et la phase transitoire d'entrée en vigueur des mesures concernant le secteur des titres services, début 2016, différents régimes régionaux coexistent, variant notamment du point de vue des conditions d'agrément, du montant remboursé aux entreprises utilisatrices et des réductions d'impôt octroyées aux utilisateurs⁹. Les entreprises de titres-services perçoivent un somme forfaitaire de près de 23 euros par heure de service prestée, montant couvert, d'une part, par le prix d'achat du titre-service par les usagers qui correspond à 9 euros de cette somme environ et d'autre part, par une subvention de l'État à hauteur de 14 euros environ. Il s'agit donc d'un mécanisme de solvabilisation de la demande auquel s'ajoutent le cas échéant des aides à l'emploi en fonction de types de travailleuses engagées (pour les entreprises d'insertion). Pour la majorité des activités du secteur, il s'agit donc d'un secteur où c'est bien la consommation et non l'emploi qui est subventionné.

Alors que le secteur relève d'une commission paritaire du secteur marchand, contrairement aux dix commissions paritaires du secteur non marchand (pour ce qui concerne l'ensemble des associations sans but lucratifs), le banc patronal flamand revendique que les pouvoirs publics soient partie prenante aux négociations sectorielles, ce que les représentants des syndicats et d'*InitiativES* refusent, précisément au regard des profits engendrés par le secteur. On verra toutefois que le dénouement du présent conflit tiendra à l'intervention du pouvoir politique flamand.

Une campagne de « nettoyage » et de communication inédite portée par le front commun syndical

C'est dans ce contexte de refus par le banc patronal majoritaire que les actions collectives vont se multiplier entre le mois de novembre 2021 et le mois de juin 2022.

⁸ Pour rappel, les entreprises de titres-services perçoivent une somme forfaitaire de près de 23 euros par heure de service prestée, montant couvert, d'une part, par le prix d'achat du titre-service par les usagers qui correspond à 9 euros de cette somme environ et d'autre part, par une subvention de l'État à hauteur de 14 euros environ.

⁹ Pour ce qui concerne la régionalisation du secteur, voir

https://www.cepag.be/sites/default/files/publications/regionalisation_titres-services - 18.588_s.pdf

Alors que leviers de mobilisation collective restent particulièrement complexes au regard des conditions d'emploi et de travail du secteur, une première manifestation a lieu le 18 novembre à Bruxelles, qui rassemble 650 aides-ménagères, dans l'optique de faire pression sur la tenue des négociations en commission paritaire, programmée le lendemain. Alors que Federgon campa sur ses positions, le dialogue est rompu entre interlocuteurs sociaux sectoriels, et ce durant plus de 6 mois. A partir de cette date, les actions collectives menées par le front commun syndical vont revêtir une autre forme, dans la perspective d'attaquer à l'image des grandes entreprises commerciales du secteur et sensibiliser le grand public. Toutes les actions seront menées par le front commun syndical non seulement par la publication des communiqués de presse signés conjointement par la FGTB, la CSC et la CGSLB mais aussi par la planification et l'organisation des manifestations.

La mobilisation menée entre la fin de l'année 2019 et le début de l'année 2020 avait déjà conduit les organisations syndicales à diversifier leurs moyens d'actions, notamment en mobilisant les réseaux sociaux.

Le 12 décembre, des autocollants sont appliqués par le front commun syndical sur les vitrines des bureaux des grandes sociétés commerciales à divers endroits de la Belgique, sous le slogan « l'argent public doit être utilisé pour les aides-ménagères, pas pour les actionnaires ». Un préavis de grève est déposé le 17 décembre.

Le 20 janvier, les employeurs n'assistent pas à la réunion de la commission paritaire. Sous le slogan « *si les employeurs ne veulent pas nous entendre, ils devront nous supporter* », les syndicats décident de hausser le ton en démultipliant les actions devant le siège des grandes entreprises. Le 25 janvier 2022 c'est devant celui de Manpower qu'une pancarte est brandie comparant les 18 millions reversés aux actionnaires en comparaison au chèque de 5 euros offerts aux travailleuses. Le lendemain a lieu la première opération « mousse » devant les sièges de Tempo Team et toujours de Manpower à Bruxelles, en raison de négociations qui restent au point mort. Le 6 février, le lancement du site internet www.legrandnettoyage.net est lancé par le front commun syndical sur lequel les sociétés commerciales qui réalisent les plus gros profits et les octrois de dividendes sont cartographiées, avec en toile de fond la menace d'actions collectives imminentes. Deux jours plus tard, c'est sur l'Opera Plein d'Anvers qu'une opération mousse est organisée par le front commun syndical FGTB-CSC-CGSLB (sièges de Tempo Team, Primahome, La belle maison et Daoust¹⁰), suivie du nettoyage des façades de TRIXXO et de Daoust dans la province de Liège, à Hannut, le 15 février. Ces premières opérations rassemblent chacune une cinquantaine de personnes. Les syndicats attirent l'attention sur le fait que le secteur est le dernier secteur qui reste sans accord sectoriel. Durant deux mois, entre le 21 février et le 22 avril, ce sont encore près de 7 actions qui se déploient à travers le pays. L'entreprise Domestic services est touchée le 22 février à Gand, Manpower le 25 février à Bruxelles. A Mons, c'est une manifestation qui

¹⁰ www.legrandnettoyage.net, consulté le 23.08.2023.

est organisée à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, relayée par le site Belga. Les salaires bas sont pointés pour sensibiliser le grand public au décalage manifeste entre une rétribution importante des actionnaires¹¹ et l'intervention patronale dérisoire dans les frais de déplacement pris en charge par les 150.000 travailleuses du secteur elles-mêmes, et ce alors que le salaire moyen brut mensuel avoisine les 850 euros par mois estimés en 2019¹² en Région wallonne.

Le 10 mars, c'est aux sièges namurois d'IL&C et de Daoust que la 9^{ème} édition du « Grand nettoyage » est organisée. Une semaine plus tard, les organisations syndicales décident d'accueillir les membres de l'Assemblée générale de Federgon, à Schaerbeek. Les syndicats décident de durcir le ton, notamment en raison du fait que la problématique de la réintégration des malades de longue durée est mise à l'ordre du jour de l'Assemblée. Les syndicats s'emparent de la question des effets du travail sur la santé en rappelant, par voie de communiqué de presse, que non seulement les problèmes de santé inhérents à l'exercice du travail d'aide-ménagère entraînent une insécurité financière et que ce manque de ressources financières conduit près de 78 % d'entre-elles à reporter un rendez-vous médical. A partir de cette date, la santé au travail prendra une place de plus en plus grande dans l'argumentaire syndical, et sera d'ailleurs repris comme thème de revendication principal pour les négociations sectorielles 2023-2024.

En avril 2022, c'est à Bastogne que deux façades d'entreprises sont nettoyées « à grand renfort de jets de mousse », action qui bénéficie d'une couverture médiatique de TV Luxembourg, action qui se verra également interrompue à la suite d'une intervention de la police.

Les organisations syndicales entendent poursuivre le mouvement alors que les négociations sectorielles sont à l'arrêt depuis plus de six mois et que dans le même temps, les entreprises du secteur entreprennent de réclamer des frais supplémentaires à leurs clients en raison des frais occasionnés par les indexations de salaire successives. En avril, la ministre de l'Emploi du gouvernement wallon, Christie Morreale (PS), décide de rappeler aux utilisateurs des titres-services que l'indexation automatique des salaires est pris en charge par la Région wallonne sans se répercuter sur le prix payé par l'utilisateur. Elle encourage ses homologues bruxellois et flamand à faire de même.

Le 22 avril, c'est à Fleurus que le dernier « grand nettoyage » a lieu pour marquer la mobilisation sans relâche des travailleuses du secteur.

Il convient ici d'expliquer plus en détail comment se sont déroulées et comment sont organisées ces « actions-mousse ». Dans un secteur où les travailleurs exercent leur métier dans des lieux et des créneaux horaires séparés, les mobilisations collectives et les rassemblements deviennent difficiles à organiser. Les travailleurs restent atomisés, isolés et fragmentés, ce qui rend improbable l'action

¹¹ Avec 29.283.620 d'euros de dividendes distribués aux actionnaires en 2020.

¹² Salaire moyen estimé compte tenu de la moyenne hebdomadaire de 18h de travail. Voir, pour plus de détails : IDEA Consult, « Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons 2018-2020 », Rapport final, février 2022.

collective. Tout d'abord, c'est la construction d'un front commun syndical qui a facilité la diffusion des informations auprès des travailleurs et délégués de tous les syndicats. Les délégués de la FGTB, de la CSC et de la CGSLB ont pu mutualiser leurs ressources (financières et militantes) afin de mobiliser les travailleurs dans différentes villes ayant des affiliations différentes. La location des camionnettes et du matériel pour faire de la mousse, la planification de l'action, le choix des villes, des entreprises, des dates et des horaires étaient la responsabilité partagée des délégués de trois confédérations. En l'absence d'un délégué syndical d'une confédération dans une région, les deux autres acteurs syndicaux ont pris la charge d'organisation et de communication de l'action.

Les « actions-mousse » ou la campagne « le grand nettoyage » étaient également marquées par l'usage des réseaux sociaux. Le front syndical commun a fait recours aux réseaux sociaux, devenus de plus en plus fréquemment utilisés par les travailleurs depuis notamment la crise sanitaire. En possession des smartphones et des comptes sur des différents réseaux tels que whatsapp, facebook, instagram ou twitter, les travailleurs ont pu être informés, communiquer entre eux et diffuser des informations et des photos. Selon les représentants syndicaux, le caractère inédit de ces mobilisations vient de cet usage des réseaux sociaux. La création des pages facebook des syndicats, la diffusion des photos sur les comptes personnels des travailleurs et des syndicalistes et la circulation des annonces des actions au sein des groupes whatsapp entre les travailleurs et les représentants syndicaux étaient des principales stratégies syndicales et militantes. Les messages et la communication en ligne des permanents et délégués syndicaux au niveau fédéral ont permis de contacter les délégués syndicaux dans différentes régions qui ont à leur tour contacté les travailleurs. Ils ont ainsi pu venir aux rassemblements en Wallonie et en Flandre pour participer aux « actions-mousse ». Les photos sur instagram et facebook ont permis de rendre visible les actions en dehors des médias nationaux traditionnels. Cela a permis également d'assurer la participation des jeunes travailleurs à l'action.

Outre la référence évidente aux métiers des travailleurs du secteur, l'intérêt du choix de la mousse comme mode d'action était triple. Tout d'abord, ce répertoire d'action était original et inédit donc les actions ont pu attirer l'attention des médias et donc les clients. Les usagers des titres-services ont soutenu les mobilisations en boycottant les entreprises commerciales cibles des actions. Les actions ont donc pu impacter l'image des entreprises aux yeux des clients. Ensuite, le caractère « ludique » des « actions-mousse » a renforcé l'intérêt du public et des travailleurs. Les photos des travailleurs et des syndicalistes dans la mousse devant les entreprises ont été largement circulées et partagées sur des réseaux sociaux et sur le site legrandnettoyage.net. Enfin, le caractère « non-violent » des « actions-mousse » a servi à réduire la réaction des forces de l'ordre. Les mobilisations étaient rarement intervenues par la police. Quand les syndicats ont fait face à une intervention des forces de l'ordre, c'était en raison d'obstruction de passage des voitures ou de création des conditions glissantes sur la voie publique qui présente un danger pour le public. Il n'y a pas eu de question d'une amende ou de mise en garde à vue des représentants syndicaux et des travailleurs. Comme la mousse fondait rapidement, les actions

n'endommageaient ni la propriété privée (les portes ou les vitres des entreprises cibles) ni les voitures des dirigeants des entreprises garées au parking privé ou sur la voie publique.

Un dénouement en deux temps, une fédération absente et une intervention politique cruciale

Après 9 mois de mobilisation qu'une réunion de la Commission paritaire 322.01 est convoquée le 9 mai, à la condition de mettre fin aux actions « mousses ». S'étant exécutés, les syndicats n'obtiennent cependant pas les avancées attendues. Le banc patronal conditionne l'alignement des indemnités kilométriques applicables au niveau interprofessionnel à la non-application des 0,4 % de marge salariale.

Depuis le printemps 2022, le gouvernement flamand avait pourtant suspendu l'octroi des 41 millions de subsides au secteur le temps des négociations sectorielles. L'absence de réunions sectorielles fait dire aux organisations syndicales que l'intention des grandes entreprises commerciales est alors de prendre en otage et les petites et moyennes entreprises alors même que ces dernières offrent généralement de meilleures conditions de travail et d'emploi que les entreprises commerciales. Par voie de communiqué de presse, les syndicats affirment le 10 mai, parler d'une même voix avec la Fédération patronale des entreprises d'insertion *InitiativES*. C'est finalement à l'initiative de Federgon qu'une réunion est convoquée en urgence en le 16 juin 2022, sans que la fédération patronale wallonne des entreprises d'insertion n'y soit invitée. Après une nuit d'échanges, l'accord tombe, prévoyant une augmentation salariale de 0,4, une augmentation des indemnités de déplacement (domicile-travail à concurrence de 90% de l'abonnement social et d'un montant de 0,28 centimes par km entre deux clients). L'accord prévoit également l'adaptation du nombre de jours travaillés pour avoir droit à une prime de fin d'année à 30 jours, au lieu de 65 jours, mais également l'application d'une ancienneté sectorielle pour déterminer l'échelle barémique à la place d'une ancienneté propre à l'employeur. **Vérifier : C'est l'alignement du montant de la subvention octroyée par le gouvernement flamand sur les remboursements bruxellois et wallon, donc à concurrence de 100%, qui aura permis de dénouer la situation.**

Les syndicats auront porté le message d'une meilleure rémunération et de meilleures conditions de travail pour les aides-ménagères et aides ménagers en pointant le caractère indécent de la rémunération des actionnaires lorsque les effets produits par la crise énergétique sur le pouvoir d'achat des travailleuses est ignoré, de surcroît dans d'un secteur subventionné à concurrence de 70 % par le contribuable. Même si l'essentiel du contenu de l'accord convenait aux acteurs syndicaux et patronaux, la méthode (l'absence de concertation sociale) a continué à être dénoncée par les syndicats.

Outre les négociations entre les acteurs syndicaux et patronaux, les rapports avec les acteurs politiques sont également considérés comme déterminants dans la conclusion d'un accord et la formulation des revendications. Lors d'un communiqué de presse publié le 14 octobre 2022, le front commun syndical a mis en avant le rôle de trois gouvernements régionaux pour le secteur. Lors de la confection des budgets, les gouvernements régionaux ont décidé de continuer à subsidier des entreprises commerciales. Un meilleur encadrement pour éviter les cas de fraudes de la part des utilisateurs des titres-services et

les situations de harcèlement ou de violence était prévu¹³. Cependant, sans préciser des règles sur l'utilisation des subsides par les entreprises commerciales, les gouvernements régionaux ont provoqué le mécontentement des syndicats : « *Si on se contente de faire payer plus les clients, cela n'aura pour seul effet que d'augmenter la charge de travail pour les aide-ménagères et enrichir les actionnaires. Ce sont les aide-ménagères qui ont besoin d'argent pour payer les factures, pas les entreprises commerciales* »¹⁴. Rappelant le fait qu'il s'agit d'un secteur marchand, les acteurs syndicaux ont ainsi souligné la responsabilité des gouvernements régionaux à contrôler l'usage de l'argent public par des entreprises commerciales.

Les relations avec les cabinets et les relations interpersonnelles avec les responsables politiques renforcent la légitimité et la visibilité des revendications sur la scène législative. Les négociations sectorielles sont parfois jugées moins efficaces que les discussions avec les cabinets qui permettent d'une meilleure maîtrise des rapports pour influencer directement la législation. « *On avait créé les tables rondes des titres-services. On a essayé de dupliquer les commissions paritaires en région wallonne. Une fois tous les deux mois, on se voyait avec tous les représentants, Arnaud Le Grelle, Initiatives, la plateforme des ALE wallonnes et les syndicats. On essayait de faire des propositions mais législatives, pas sectorielles. C'est là qu'on a fait des propositions de modifications (heures de formation). Depuis Morreal, il n'y a pas eu de réunion multilatérale, il y a plus de réunions bilatérales* ».

Conclusion

L'enjeu des négociations 2022 était les frais de déplacement des travailleurs du secteur. Dans une commission paritaire au banc patronal divisé et largement conflictuel d'un côté, et un front commun syndical de l'autre, les discussions au sein de la commission paritaire étaient marquées par une rupture des négociations pendant six mois et par l'absence d'un accord pendant dix mois. Les conflits et désaccords ont entraîné les mobilisations appelées des « actions-mousse » entre octobre 2021 et juin 2022. Ces actions organisées par le front commun syndical ont pris fin par la signature d'un accord en juin 2022. Malgré l'approbation de l'accord par les syndicats, la majorité des termes et conditions de signature était déterminée par le banc patronal, notamment par le Federgon, l'acteur dominant du banc patronal. Les tensions au sein du secteur continuent donc à se faire sentir. Depuis l'accord signé en juin 2022, le front commun syndical a ouvert la nouvelle campagne de négociations. La pénibilité au travail et les maladies professionnelles dans le secteur était choisi comme l'enjeu principal de la campagne des négociations 2023 par les syndicats. Les études récentes sur la santé et le bien-être des aides-ménagères

¹³ « Le gouvernement bruxellois approuve une réforme des titres-services : les tarifs vont augmenter », 21.10.2022, <https://bx1.be/categories/news/le-gouvernement-bruxellois-approuve-une-reforme-des-titres-services-les-tarifs-vont-augmenter/>, consulté le 23.08.2023.

¹⁴ « Les syndicats regrettent que le secteur des titres-services soit l'« oublié » des budgets », 14.10.2022, <https://trends.levif.be/a-la-une/politique-economique/les-syndicats-regrettent-que-le-secteur-des-titres-services-soit-loublié-des-budgets/>, consulté le 23.08.2023.

montrent l'augmentation des troubles musculosquelettiques, des irritations de la peau et des problèmes des voies respiratoires¹⁵. Mise en place des visites médicales obligatoires, plus d'encadrement de meilleure qualité et la formation, contrôle plus stricte des infractions des entreprises concernant les conditions de travail et les inspections régulières feront partie des propositions et des demandes pour cette nouvelle période de négociations.

¹⁵ Note de vision souscrite par la CSC, Vlaams Netwerk tegen Armoede, LEVL, Femma et Furia ainsi que les réseaux wallon, bruxellois et belge de lutte contre la pauvreté, Vrouwenraad, Ella et Vluchtelingenwerk Vlaanderen, 2023.