

C.R.I.C. N° 104 (2015-2016)

3e session de la 10e législature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2015-2016

COMPTE RENDU

INTÉGRAL

Séance publique de commission*

Commission de l'emploi et de la formation

Mardi 16 février 2016

SOMMAIRE

<i>Ouverture de la séance</i>	1	
<i>Organisation des travaux</i>	1	
<i>Examen de l'arriéré</i>		
Intervenants : Mme la Présidente, M. Prévot.....	1	
<i>Dossier du Conseil économique et social de Wallonie (CESW) : « Les politiques d'emploi en Wallonie après la sixième réforme de l'État »</i>		
Intervenants : Mme la Présidente, M. Drèze, Mme Ryckmans.....	1	
<i>Interpellations et questions orales transformées en questions écrites</i>	2	
<i>Auditions</i>	3	
<i>Qualité de l'emploi et des services dans le secteur des titres-services et conditions d'agrément ;</i>		
<i>Question orale de Mme Baltus-Möres à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la réforme des titres-services » ;</i>		
<i>Question orale de Mme Baltus-Möres à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la transmission de la compétence des titres-services à la Communauté germanophone » ;</i>		
<i>Question orale de M. Drèze à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les derniers chiffres de consommation des titres-services en Wallonie »</i>		3
<i>Audition de M. Bernard, Administrateur délégué de l'entreprise d'insertion Proxemia</i>		
Intervenants : Mme la Présidente, M. Bernard, Administrateur délégué de l'entreprise d'insertion Proxemia.....	3	
<i>Audition de M. Neuprez, Secrétaire fédéral FGTB pour le secteur des titres-services</i>		
Intervenants : Mme la Présidente, M. Neuprez, Secrétaire fédéral FGTB pour le secteur des titres-services.....	7	
<i>Audition de Mme Garcia, Présidente de Unitis (Union des entreprises de titres-services)</i>		
Intervenants : Mme la Présidente, Mme Garcia, Présidente de Unitis (Union des entreprises de titres-services).....	11	
<i>Audition de Mme Bossu, Conseillère spécialisée pour les matières Emploi/Formation au sein du Service d'études et de représentations (Mouvement) de l'UCM</i>		
Intervenants : Mme la Présidente, Mme Bossu, Conseillère spécialisée pour les matières Emploi/Formation au sein du Service d'études et de représentations (Mouvement) de l'UCM.....	13	

Audition de Mme Barbaix, Présidente de la plateforme des ALE wallonnes

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Barbaix, Présidente de la plateforme des ALE wallonnes.....15

Échange de vues

Intervenants : Mme la Présidente, M. Bouchez, Mmes Ryckmans, Nicaise, Lecomte, M. Henquet, Mme Gonzalez Moyano, M. Drèze, M. Bernard, Administrateur délégué de l'entreprise d'insertion Proxemia, M. Neuprez, Secrétaire fédéral FGTB pour le secteur des titres-services, Mme Garcia, Présidente de Unitis (Union des entreprises de titres-services), Mme Bossu, Conseillère spécialisée pour les matières Emploi/Formation au sein du Service d'études et de représentations (Mouvement) de l'UCM, Mme Barbaix, Présidente de la plateforme des ALE wallonnes, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 19

Reprise de la séance..... 35

Interpellations et questions orales.....35

Question orale de Mme Gonzalez Moyano à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la connaissance d'une langue étrangère comme atout pour l'obtention d'un travail »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Gonzalez Moyano, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....35

Question orale de Mme Zrihen à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'impact sur les bassins Enseignement qualifiant - Formation - Emploi (EFE) du moratoire sur la création d'options dans l'enseignement secondaire qualifiant »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Zrihen, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....37

Question orale de M. Henquet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le moindre succès des mesures d'activation et de réduction de cotisations pour le groupe cible « jeunes » » ;

Question orale de Mme Potigny à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'évolution du système APE » ;

Question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « une aide à l'embauche des travailleuses menacées dans leur emploi par la réforme des titres-services sociaux » ;

Question orale de Mme Ryckmans à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le profil des jeunes demandeurs d'emploi » ;

Question orale de M. Henquet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les limites du contrat d'insertion » ;

Question orale de Mme Lecomte à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le chômage des jeunes » ;

Question orale de Mme De Bue à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'aide à l'embauche des artistes »

Intervenants : Mme la Présidente, M. Henquet, Mmes Potigny, Vandorpe, Mme Lecomte, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.....38

Question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Nicaise, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 45

Question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le manque de personnel au FOREm » ;

Question orale de M. Henquet à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la saturation des call centers du FOREm »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Vandorpe, M. Henquet, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 46

Question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le Salon de l'emploi « spécial Belgique » organisé à Tourcoing »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Vandorpe, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 48

Question orale de M. Gillot à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la prise en charge des plans Activa par le FOREm »

Intervenants : Mme la Présidente, M. Gillot, Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation..... 50

Organisation des travaux (Suite)..... 51

Interpellations et questions orales retirées..... 52

Liste des intervenants..... 53

Abréviations courantes..... 54

COMMISSION DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

Présidence de Mme Zrihen, Présidente

OUVERTURE DE LA SÉANCE

- La séance est ouverte à 14 heures 12 minutes.

Mme la Présidente. - La séance est ouverte.

Bonjour à toutes et tous. Bonjour à tous nos invités qui nous ont fait le plaisir et l'honneur de nous rejoindre aujourd'hui pour le point 2 de notre ordre du jour, à savoir les auditions.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Examen de l'arriéré

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'examen de l'arriéré de notre commission.

Chers collègues, je voudrais vous rendre attentifs au fait que cet arriéré commence à être très lourd et qu'il ne serait pas inintéressant d'examiner une possibilité ou l'autre.

J'ai reçu une demande d'un de nos collègues, M. Bouchez, qui souhaiterait la mise à l'ordre du jour de sa proposition de résolution visant à mettre en œuvre le décret du 3 avril 2009 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions à des associations de gestion centre-ville (Doc. 316 (2015-2016- N° 1)).

Je vous informe donc de sa demande.

Y a-t-il d'autres propositions ?

La parole est à M. Prévot.

M. Prévot (PS). - Je parle sous le contrôle de M. le Secrétaire. Ne faut-il pas être présent pour faire cette formulation ?

Mme la Présidente. - Ce serait préférable.

M. Prévot (PS). - Je pense très sincèrement que le député qui souhaite faire remonter quelque chose de l'arriéré doit être présent et qu'une demande par courriel n'est pas valide.

Mme la Présidente. - Il m'a envoyé une lettre en bonne et due forme et je suis donc obligée d'en faire état. Maintenant, je peux proposer que cette demande soit prise en considération par la Conférence des

présidents, lors de notre prochaine rencontre, mais j'en prends bonne note. Il y a deux autres signataires qui sont M. Destrebecq et M. Jeholet. Aucun n'étant présent, nous prenons note de cette demande et cette information sera transmise à la Conférence des présidents en bonne et due forme.

Y a-t-il d'autres demandes ? Non.

Dossier du Conseil économique et social de Wallonie (CESW) : « Les politiques d'emploi en Wallonie après la sixième réforme de l'État »

Mme la Présidente. - La parole est à M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - J'avais demandé que le rapport du Conseil économique et social de Wallonie sur les aides à l'emploi soit mis à l'arriéré. Je ne le vois pas sauf si je lis mal.

Mme la Présidente. - Si, il est à l'arriéré, Monsieur Drèze. Vous le trouverez tout en haut de la troisième page de notre ordre du jour : dossier du Conseil économique et social de Wallonie (CESW) « Les politiques d'emploi en Wallonie après la sixième réforme de l'État », envoyé en commission le 26 janvier 2016.

M. Drèze (cdH). - Merci, je regardais dans la liste des avis, mais cela se trouve dans la liste des rapports. Je suis très heureux qu'il soit à l'arriéré et je souhaiterais que l'on puisse entendre les auteurs du rapport.

Mme la Présidente. - Vous demandez donc des auditions. Ce point sera donc mis à l'ordre du jour, comme vous le savez, de la Conférence des présidents.

En ce qui concerne le Conseil économique et social de Wallonie, nous avons un certain nombre de rapports de cette commission. En examinant les avis, ne pourrions-nous pas éliminer les avis antérieurs au moins à 2015 ou bien y a-t-il d'autres points que vous désirez conserver ?

Chers collègues, pour ne pas perdre de temps, je vous propose que, lors de notre prochaine rencontre, vous ayez un regard attentif sur cet arriéré et que vous veniez avec des propositions précises.

La parole est à Mme Ryckmans.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Merci Madame la Présidente. Je ne sais pas comment se termineront nos auditions, ici, mais puisque les auditions ont été amenées par une proposition de résolution sur l'amélioration des titres-services et qu'elles s'inscrivent dans ce cadre, dois-je la faire sortir de l'arrière et demander qu'elle soit à l'agenda ou bien convenons-nous d'un débat entre commissaires sur la proposition ou sur tout ce que nous aurons entendu dans les auditions ?

Dans ce cas, je souhaite que la proposition soit ressortie de l'arrière et vienne à l'agenda puisque nous aurons, avec cette deuxième séance d'auditions, le point sur les personnes et les associations que nous avons voulu entendre.

Mme la Présidente. - J'ai juste une petite difficulté technique. Des membres de la commission ont sollicité que l'on puisse auditionner les CPAS, en tous les cas la Fédération wallonne des CPAS. Il se fait que des contacts ont été pris directement avec le président qui, malheureusement, n'est pas disponible, en tous les cas pas pour cette séquence-ci et je crains qu'il ne le soit jamais le mardi, si j'ai bien compris, Monsieur le Secrétaire.

Donc, la proposition qui est faite est celle d'auditionner M. Jean-Marc Rombeaux, conseiller à la Fédération des CPAS, si cela vous agrée. Mais comme vous le savez, c'est encore une procédure qui doit passer à la Conférence des présidents. Cela veut donc dire que nos auditions ne se termineraient pas aujourd'hui, évidemment.

La parole est à M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - Je n'ai pas souvenir qu'à la Conférence des présidents, on ait demandé explicitement à entendre le président, on a demandé à donner droit à la demande de la Fédération des CPAS d'être auditionnée. À eux d'envoyer qui ils veulent. Je ne vois pas pourquoi il faut revenir de nouveau vers la Conférence des présidents.

Mme la Présidente. - Monsieur Drèze, vous y êtes avec moi, vous savez l'attention toute particulière que l'on porte à la rigueur, mais j'ai cru comprendre, la dernière fois, qu'à la Conférence des présidents, si nous le décidions, nous pouvions en faire ce que nous voulons. J'ai cru le comprendre, mais peut-être pas tout le monde, enfin plutôt certains. Je proposerai donc quand même de déposer le point, ce qui n'empêchera pas notre secrétaire d'envoyer déjà la demande.

Ce qui veut dire que nous avons encore une séquence d'auditions.

La parole est à Mme Ryckmans.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Je pense qu'une personne auditionnée, cela peut très bien être

compatible avec la discussion sur la résolution, dans la foulée.

Mme la Présidente. - Donc, pour le moment, en demande de sortie de l'arrière, j'aurai donc le Conseil économique et social pour lequel nous devrions programmer des auditions. Nous aurions le volet sur la subvention des travailleurs gestion centre-ville et puis, votre proposition.

Je demande à la Conférence des présidents que ces trois points soient actés et ce serait pour le 1er mars 2016.

Dans la mesure où nous aurons auditionné l'essentiel de nos orateurs, débat le 1er mars ; en fonction de cela, nous examinons quelle suite nous faisons entre le débat et le texte que nous avons.

Ceci convient-il à tous les commissaires ? S'il vous plaît, n'oubliez pas d'examiner les arriérés pour le 1er mars également.

Merci à vous tous et à vous toutes.

J'accueille bien entendu Mme la Ministre ainsi que des membres de son cabinet.

Je pense que nous pouvons commencer nos auditions en vous demandant déjà de bien vouloir m'excuser si à un moment donné, vous me voyez disparaître, mais il y a des questions à poser chez M. le Ministre de L'Économie et de l'Innovation. Je demanderai à l'une de mes vices-présidentes de bien vouloir me remplacer en fonction de la situation.

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites

Mme la Présidente. - Les questions orales de :

- M. Dupont, sur « les duos juniors/seniors pour un job » ;
- M. Denis, sur « les contrats « plan Formation-Insertion » (PFI) et les emplois intérimaires » ;
- M. Dupont, sur « l'alliance entre les services de l'emploi de Synerjob et les entreprises d'« Alliance For Yout » » ;
- M. Dufrane, sur « l'implication de l'administration en charge de l'emploi suite à la sixième réforme de l'État » ;
- M. Drèze, sur « le suivi des chômeurs en vacances ou en formation à l'étranger » ;
- M. Drèze, sur « les craintes et les menaces des agences locales pour l'emploi » à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sont transformées en questions écrites.

AUDITIONS

QUALITÉ DE L'EMPLOI ET DES SERVICES DANS LE SECTEUR DES TITRES-SERVICES ET CONDITIONS D'AGRÈMENT

QUESTION ORALE DE MME BALTUS-MÖRES À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA RÉFORME DES TITRES-SERVICES »

QUESTION ORALE DE MME BALTUS-MÖRES À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA TRANSMISSION DE LA COMPÉTENCE DES TITRES-SERVICES À LA COMMUNAUTÉ GERMANOPHONE »

QUESTION ORALE DE M. DRÈZE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES DERNIERS CHIFFRES DE CONSOMMATION DES TITRES- SERVICES EN WALLONIE »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle les auditions sur la qualité de l'emploi et des services dans le secteur des titres-services et conditions d'agrément, ainsi que les questions orales à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation :

- de Mme Baltus-Möres, sur « la réforme des titres-services » ;
- de Mme Baltus-Möres, sur « la transmission de la compétence des titres-services à la Communauté germanophone » ;
- de M. Drèze, sur « les derniers chiffres de consommation des titres-services en Wallonie ».

Les questions de Mme Baltus-Möres sont retirées.

Je vous rappelle que le dispositif consiste à ce que toutes les questions qui portent sur le sujet des titres-services soient intégrées dans le débat, mais nous les avons déjà posées la dernière fois.

Petit rappel, le rapporteur est Mme Vandorpe.

*Audition de M. Bernard, Administrateur délégué de
l'entreprise d'insertion Proxemia*

Mme la Présidente. - Nous avons convenu pour chacun des orateurs un temps de parole entre 15 et 20 minutes. Pour la procédure : les interpellations et questions auront-elles lieu immédiatement après chaque intervention ou entendrons nous nos quatre rapporteurs et entamerons-nous les débats immédiatement après ?

La fois passée, nous avons écouté tout le monde et ensuite, nous avons posé les questions.

La parole est à M. Bernard.

M. Bernard, Administrateur délégué de l'entreprise d'insertion Proxemia. - Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs, d'abord, merci d'avoir invité un acteur particulièrement de terrain alors que, précédemment, d'après ce que j'ai pu savoir, c'était beaucoup de représentants de fédérations, ce qui était logique. Si je prends ce préliminaire, c'est pour peut-être concentrer mon intervention sur certains aspects parfois plus pratiques du terrain.

La première diapositive que vous voyez, consiste à vous brosser un terrain. Proxemia n'est pas né n'importe où, il est né sur un territoire, sur une commune pendant une décennie de 1990 à 2000 où pas mal d'acteurs publics locaux associatifs ont quand même privilégié un développement territorial et social particulier sous, je dirais, le dispositif d'un plan de cohésion sociale. Ce qui veut dire que ce sont différents partenaires locaux qui travaillent dans l'action sociale en particulier et notamment dans l'emploi.

Le troisième point, systémique d'insertion et systémique d'exclusion est simplement pour vous annoncer deux schémas qui vont suivre sur lesquels je ne vais pas m'éterniser, maintenant. Nous avons fait le constat localement que toute une série de phénomènes d'exclusion avaient bien sûr des effets systémiques sur les situations d'un public fragilisé. Vous le verrez, cette exclusion peut partir d'un décrochage scolaire, d'un problème de toxicomanie ou tout autre problème. Nous avons essayé d'inverser cette spirale d'exclusions pour organiser une systémique d'insertion, à partir d'un plan de cohésion sociale et des CPAS, de l'associatif ou d'autres initiatives. Nous étions dans un contexte favorable pour structurer ce que l'on a appelé « une ligne d'insertion vers l'emploi ». Voici ces schémas ; je ne les développerai pas maintenant. J'ai laissé quelques copies à votre secrétariat ; elles seront à disposition bien sûr du groupe. C'est clair que l'on a essayé d'inverser par ce schéma, à travers un plan de cohésion sociale et des impulsions, des partenariats, des coopérations renforcées, comme on dit à l'Europe, pour essayer de développer différents projets en termes d'insertion.

Proxemia, entreprise d'insertion est née en 2003. À l'époque, je rappelle que c'était une compétence de la Région et que cela a été refédéralisé au 1er janvier 2004. Nous avons évidemment plusieurs objectifs. Tout d'abord, un positionnement sur l'économie sociale avec la défense et la promotion des valeurs de l'économie sociale. Petite parenthèse, je crois qu'il y a une thématique aujourd'hui, dans les titres-services qui revient à la surface qui est la problématique de la discrimination. Je ferme la parenthèse, mais c'est un élément important. L'offre de contrats à temps plein, à l'époque, c'était une volonté du Gouvernement fédéral et de Mme la Ministre Onkelinx qui ont essayé de privilégier les temps pleins. Je crois – on le verra par la suite – que c'est une ambition qui peut être vue à la baisse pour toute une série de raisons. Valorisation des activités dans un nouveau métier, j'insiste beaucoup,

c'est un nouveau métier. À l'époque, ces activités étaient surtout portées à travers les ALE. On en reparlera sans doute un peu tout à l'heure, mais surtout aussi du travail au noir.

Enfin, nous nous sommes positionnés pour déjà, à l'époque, proposer un emploi de qualité et un salaire décent. Je rappelle qu'à cette époque, la commission paritaire n'existait pas encore et que l'on a essayé de se positionner assez vite sur ce nouveau métier. Qu'impliquait-il ? Avec le recul, il ne faut pas oublier que c'est un métier que l'on peut qualifier de pénible et un salaire décent : pas de grille barémique à l'époque. J'y reviendrai un peu plus loin.

On a qualifié notre projet de modèle Prox, de Proxemia, en positionnant le projet dans l'économie sociale d'insertion, à savoir de proposer du travail, un métier et un contrat pour tous. On évoque souvent les différents subsides de l'économie sociale et d'insertion en particulier. Mais il faut dire aussi que si l'on a quelques subsides, c'est pour favoriser et accompagner l'insertion. Mais on l'oublie parfois, aujourd'hui, 13 ans après, c'est aussi pour le maintien de certaines personnes dans l'emploi.

Économie sociale de redistribution. Je crois que cela a tout son sens parce qu'aujourd'hui, les débats portent aussi sur : « Que fait-on avec l'argent public ? » et notamment : « Redistribue-t-on vers des actionnaires ou voire même des coopérateurs ? ».

L'entreprise d'insertion est une entreprise sous statut de société commerciale à finalité sociale, coopérative qui limite à 6 % ou qui limite à 0 % la redistribution de dividendes ; ce qui est notre cas. Par contre, nous avons, en plus de dix ans de fonctionnement, utilisé les richesses créées. Au début, il est vrai qu'il y a dix et cinq ans encore, le secteur rapportait bien. Ce qui est moins le cas actuellement. On a tenté de redistribuer cet argent à la fois sur des initiatives – et je fais le lien avec l'économie sociale de l'innovation – pour accueillir nos travailleurs dans un bâtiment décent. Certains auront peut-être déjà pu voir nos bâtiments. Ceux qui ne les ont pas encore vus, je les invite d'emblée, à prendre contact avec moi. Ils seront les bienvenus.

Il est clair que c'est un métier qui organise ses chantiers à l'extérieur. Nous avons également voulu que les travailleurs, quels qu'ils soient, viennent ou tous les jours ou au moins une fois par semaine, ou quand nous le souhaitons, afin d'avoir un retour de leurs activités à travers l'administration, déposer les titres-services aussi, et qu'ils soient bien accueillis le matin, midi et soir quand ils le souhaitent.

Redistribution. Je citerai deux exemples. En 2004, nous avons obtenu le prix de la Sowecsom d'entreprise sociale, avec à la clé un chèque de 15 000 euros. Cet argent nous avons souhaité – le conseil d'administration – le redistribuer aux travailleurs non pas sous forme de

dividendes, mais nous avons organisé un déplacement à Paris de trois jours pour toute l'entreprise. C'était à l'époque 40 personnes, notamment pour organiser de la formation. Ce n'est pas paternaliste, mais c'est une réalité. Nos travailleurs, pour la grande majorité, ne s'étaient jamais déplacés à Paris.

Le dernier exemple sur cette redistribution, grâce au FOREm notamment, à la Région wallonne, nous avons bénéficié de moyens de coopération avec le Québec. Nous avons travaillé pendant deux ans avec le chantier de l'économie sociale au Québec et, notamment, le comité sectoriel de main-d'œuvre en économie sociale, pour tenter de définir ce qu'était le métier. À l'époque, il n'y avait pas de référentiel métier en Région wallonne ni au FOREm. Grâce à cela, on a pu, je l'espère, alimenter un peu la réflexion sur le sujet.

Économie sociale, innovation, je vous l'ai dit, c'est aussi pour la diversification des activités.

Le *business model* en 2013, 10 ans après la création de Proxemia, d'autres recherches, notamment de l'Université de Liège et de l'Université de Louvain, a mis en évidence cette triangulation que je qualifiais de géométrie variable. Le X signifie les clients, les Y, l'entreprise avec tout ce qu'elle comporte d'accompagnement et d'encadrement et le Z, les travailleurs. La pierre angulaire est bien celle-là vers la qualité, c'est la combinaison de ces trois variables. Avons-nous beaucoup de travailleurs, que veulent-ils ? Beaucoup de clients, que veulent-ils ? Qui sont-ils ? Comment l'entreprise organise-t-elle la relation entre le client et le travailleur ? Il ne faut pas oublier que c'est un enjeu majeur qui n'existait pas. L'entreprise, quelle qu'elle soit, est venue se positionner à cet endroit. Cette équation va conditionner, plus que jamais aujourd'hui, la qualité de l'emploi.

Pour ce faire, je propose de passer la parole quelques minutes à M. Brolis qui a réalisé un travail pour nous, Proxemia, mais aussi pour d'autres entreprises, travail de recherche qui sera à même, en quelques minutes, de faire la meilleure synthèse que moi.

Mme la Présidente. - Je suis vraiment coincée, parce que ne peuvent prendre la parole, dans cette enceinte – vous le savez bien, chers collègues – que les personnes dont les noms figurent sur l'ordre du jour. Mon secrétaire me dit que M. Brolis peut intervenir, mais que ses propos seront attribués à M. Bernard.

La parole est à M. Bernard.

M. Bernard, Administrateur délégué de l'entreprise d'insertion Proxemia. - M. Brolis est Docteur en économie et gestion à l'Université catholique de Louvain. Il est actuellement professeur et ingénieur de recherches à l'Université de Lille 1, en France. Il est là pour présenter brièvement les conclusions d'une étude que nous avons menée sur la qualité d'emploi, sur le

marché titres-services, conjointement avec le professeur Nissen de l'Université catholique de Louvain.

Nous avons bien fait cette étude indépendamment. Nous avons suscité la collaboration de 47 entreprises, dont Proxemia.

La première question que l'on s'est posée, est comment mesurer la qualité d'emploi. Nous avons remarqué que, si beaucoup d'indicateurs ou de systèmes d'indicateurs avaient été créés pour mesurer cette qualité d'emploi, aucun de ces indicateurs ne faisait l'unanimité. Nous avons donc décidé de baser notre démarche sur les travaux de Munoz de Bustillo qui a, à la demande de l'Union européenne, comparé 18 indicateurs créés au niveau européen et qui est arrivé à certaines conclusions, à certains critères qu'un indicateur de qualité d'emploi devait respecter pour être complet et être un bon indicateur.

Il est d'abord arrivé à la conclusion qu'il fallait privilégier un système d'indicateurs, plutôt que de considérer un indicateur unique qui implique une simplification beaucoup trop radicale de la réalité, réalité qui est, de par nature, multidimensionnelle et complexe. Il a également proposé 12 dimensions qu'il fallait retenir afin de mesurer cette qualité d'emploi dans sa globalité, 12 dimensions que j'ai remises ici, en bas de la diapositive et qui seront les dimensions que nous analyserons lors de cette recherche.

Afin d'appréhender la qualité d'emploi sur le marché titres-services, nous avons confectionné un questionnaire que nous avons soumis à 600 travailleurs titres-services dans 47 organisations différentes.

Je vais directement passer au résultat, je vais même aller plus loin que le résultat, je vais aller directement aux conclusions de cette recherche. Si vous êtes intéressés par la démarche qui a été entreprise, j'ai quelques exemplaires ici de la recherche. Elle est également disponible en ligne.

Le résultat majeur ressorti de cette étude est que la mission de l'organisation, le statut de l'organisation est le déterminant principal de la qualité d'emploi des aides ménagers titres-services. On va distinguer la qualité d'emploi offerte par les entreprises privées à but lucratif, de la qualité d'emploi offerte par les entreprises d'insertion et les associations d'aides aux familles et aux personnes âgées.

Tout d'abord, les entreprises privées à but lucratif, il faut savoir qu'elles ont à disposition deux types de stratégie, soit une politique incitative, soit une politique de minimisation des coûts. La politique incitative revient à rémunérer la performance du travailleur en lui octroyant des bonus ou des primes, voire des promotions qui sont liées à une augmentation salariale. Le fait de rémunérer la performance a pour but d'inciter le travailleur à fournir un effort maximum.

Néanmoins, ces politiques incitatives ne sont pas réellement adaptées au contexte du quasi-marché et titres-services, et ce, pour deux raisons. Tout d'abord, il faut savoir que ce n'est pas la quantité de service fourni qui va emporter les organisations, mais bien le nombre d'heures passées par leur travailleur, à travailler. Un travailleur qui sera plus efficace, qui fera une même quantité de travail en trois heures plutôt qu'en quatre heures, ce ne sera pas avantageux pour l'organisation. Il vaut mieux qu'il réalise ce travail en quatre heures qu'ainsi il y ait quatre titres-services qui rentrent dans l'organisation titres-services.

À cela, il faut ajouter le fait que le prix par titre-service est fixé par les autorités publiques, ce qui implique l'impossibilité de rémunérer une qualité de service supérieure. Il n'y a donc pas d'intérêt pour ces entreprises à mettre en place des incitants coûteux dans leur entreprise. Cela les amène à ne pas offrir de meilleurs salaires, ni de meilleures primes, ni de meilleures opportunités de carrière, ce à quoi on aurait pu s'attendre au préalable de cette recherche.

Également, on observe qu'elles sont dominées sur toutes les dimensions de la qualité d'emploi qui impliquent, de facto, un coût pour l'entreprise, et ce, parce qu'ils ont généralement favorisé une politique de minimisation des coûts afin d'atteindre une rentabilité maximum.

On observe que cette triangulation du service entre l'utilisateur, l'entreprise et le travailleur n'a pas vraiment lieu dans les entreprises privées à but lucratif. Ces entreprises se cantonnent dans un rôle de simple intermédiaire administratif entre l'utilisateur et le travailleur. Néanmoins, ce rôle d'intermédiaire a des avantages, cela implique un bon niveau d'autonomie pour les travailleurs qui peuvent gérer leur relation de service avec l'utilisateur de la manière qu'ils l'entendent, mais également une relation de qualité entre le travailleur et son superviseur puisque le travailleur n'est généralement en contact qu'avec une seule personne dans l'entreprise et non pas avec une équipe encadrante. Cela implique une relation plus privilégiée et de bonne qualité entre ces deux personnes.

Au niveau des entreprises d'insertion qui ont donc la mission d'insérer sur le marché du travail les personnes les plus précarisées, les plus fragilisées et qui bénéficient de subsides supplémentaires, subsides qui sont liés soit à l'organisation, soit au travailleur lui-même afin d'accomplir cette mission, on observe que ces entreprises offrent une qualité d'encadrement qui est largement supérieure à ce que l'on peut voir ailleurs. Cette qualité d'encadrement est présente à plusieurs niveaux. On peut savoir que ces travailleurs ont généralement l'opportunité de participer à des réunions collectives, ils ont la possibilité de partager leurs avis, voire de participer aux décisions. Ils ont des endroits où ils peuvent se rencontrer et parler de leur expérience de vie au travail. Ils ont accès à une équipe d'encadrement,

que ce soit des psychologues, des coordinateurs ou des superviseurs.

Ils ont également accès à toute une série de services, de la possibilité de discuter de comment gérer les finances, de comment gérer le temps de travail et le temps consacré à sa vie familiale, mais également des services d'un point de vue technique. J'ai pu observer des services d'offres sur la possibilité d'entretenir sa voiture, pour éviter des dégâts potentiels. Il y a un encadrement et un environnement de travail créés dans ces entreprises.

On observe également une relation de travail de qualité et notamment entre les collègues. Il y a vraiment une identité qui se crée, on a l'impression de faire partie d'une équipe, d'une organisation à part entière.

Dans ces organisations, on observe également une plus grande diversité des formations et un plus grand nombre. C'est important de mentionner que, dans l'entreprise d'insertion, on a tendance parfois à observer des formations offertes aux aides-ménagères qui vont au-delà des compétences nécessaires à exercer le métier d'aide-ménagère. On parle notamment du permis de conduire, de la possibilité de s'exprimer correctement en français ou encore d'apprendre à manipuler un ordinateur. Finalement, on observe une meilleure sécurité d'emploi puisque les entreprises offrent directement des contrats à durée indéterminée à leurs travailleurs, mais également les travailleurs restent généralement plus longtemps dans ces entreprises que dans les autres types d'entreprises.

Le fait d'offrir un encadrement poussé peut quelquefois paraître rigide par contre pour les travailleurs qui se plaignent un peu de l'autonomie dont ils bénéficient dans l'exercice de leur tâche, mais c'est évident puisqu'ils sont plus encadrés et puis, d'un équilibre plus délicat entre vie familiale et vie professionnelle. Il faut savoir que la plupart des travailleurs en entreprises d'insertion ont vécu une période de chômage de longue durée et ont donc eu la possibilité de s'occuper de leurs affaires familiales comme ils le voulaient. Une remise au travail implique donc un certain arbitrage entre vie de famille et vie au travail.

Nous nous sommes également intéressés aux familles de personnes âgées. Je ne vais pas rentrer dans ce sujet par manque de temps, néanmoins, à retenir qu'il y a un bon niveau d'autonomie, qu'il y a également un règlement de travail qui est créé et que ce sont les seuls à offrir une opportunité de carrière en interne grâce à la possibilité de devenir aide familiale.

Après avoir constaté que la qualité de l'emploi diffèrait en fonction de la mission d'organisation du statut de cette organisation, nous nous sommes intéressés à l'effet de cette qualité de l'emploi sur la motivation au travail. Nous avons, durant une période

d'un an, interrogé tous les nouveaux entrants sur le marché titres-services avant leur premier jour de travail afin de connaître leurs motivations à exercer ce métier. Évidemment, la première motivation est une motivation pécuniaire, obtenir un revenu, mais au-delà de cette motivation, on a observé également une motivation prosociale, c'est-à-dire que ces aides-ménagères ont la volonté d'avoir un impact social, de venir en aide aux autres, que ce soit en aidant les personnes âgées ou les personnes handicapées, mais également en aidant les personnes qui sont au travail en leur offrant une meilleure qualité de vie en nettoyant leur domicile.

Nous avons réinterrogé ces mêmes travailleurs huit mois après leur premier jour de travail afin de voir comment évolue leur motivation. Nous avons observé que si cette motivation prosociale reste constante dans les entreprises d'insertion et les associations d'aide aux familles et personnes âgées, on observe qu'elle diminue avec le temps jusqu'à disparaître dans les entreprises privées à but lucratif. Elle disparaît pourquoi ? Tout simplement parce que ces travailleurs se rendent compte que leur motivation à venir en aide aux usagers n'est pas partagée par leur entreprise et ils s'en rendent compte notamment par la pression qui est exercée sur leurs épaules pour minimiser les coûts et être rentables et donc, ne pas passer trop de temps avec des usagers qui en auraient besoin.

Ces résultats sont vraiment importants puisque la motivation prosociale favorise, d'un côté, l'estime de soi qui fait cruellement défaut aux aides-ménagères en titres-services puisqu'elles se sentent utiles, elles ont l'impression d'avoir un vrai rôle dans la société et puis, une meilleure qualité de service. Si l'on a l'impression que son travail a une vraie utilité, qu'il aide vraiment les gens, on va avoir une motivation supplémentaire à offrir un service de qualité.

Madame la Présidente, je vais conclure, car je vois que le temps passe. Simplement revenir sur ce que l'on a appelé le modèle Prox. Peut-être une petite parenthèse, j'ai laissé copie des documents pour les membres de la commission qui le désirent, mais ce modèle, dans l'état actuel des choses, toute chose restant égale, est devenu un désavantage concurrentiel sur le marché.

J'ai expliqué tout à l'heure ce qu'était le *business model*. Il est clair qu'aujourd'hui, au vu de la situation du marché, de l'évolution de la demande de la clientèle notamment, dont on ne se préoccupe pas suffisamment, je crois qu'il faudrait prendre le micro aussi peut-être pour l'une ou l'autre audition pour des clients potentiels. Mais avec ce *business model*, on a bien évidemment toujours cette volonté chez nous d'apporter un maximum de bien-être aux travailleurs, mais il faut être clair, il faut aussi s'orienter vers une générosité responsable.

Enfin, le processus d'orientation et de formation professionnelle des futurs travailleurs devrait peut-être

aussi être corrigé. Je pense surtout à toute cette ligne qui conduit à l'emploi et notamment sur ce que l'on pourrait appeler un catalogue de formation qui devrait être vu et corrigé, l'orientation des travailleurs dès le départ, c'est-à-dire dès que les conseillers référents du FOREM donnent des informations sur le sujet, je crois que ce serait intéressant.

Enfin, je terminerai par poser une question aussi. On parle beaucoup aujourd'hui, depuis quelques mois, de cette « uberisation » des services. Si l'on n'y prend pas garde, on risque de voir arriver une déferlante de cette manière et notamment pas un titre-service, aujourd'hui en tout cas 2.0 organisé, mais plutôt le retour du travail au noir, mais sous forme numérique.

Enfin, la grosse question, c'est quelle qualité de l'emploi voulons-nous aujourd'hui ? Veut-on cette qualité de l'emploi pour un titre-service wallon ?

Si je peux encore avoir 30 secondes, si possible, juste parce que l'on a passé les pistes de réflexion. Il y en a une qui est importante et qui est déterminante, c'est vraiment la pénibilité du travail. Il faut considérer que c'est un travail qui est pénible et avec le temps, on observe des problèmes physiques chez les travailleurs, que ce soit des problèmes de dos, des problèmes aux genoux, des problèmes aux mains. Il est donc difficile de concevoir qu'une personne puisse mener une carrière entière sur le marché des titres-services à plein temps.

D'un autre côté, on se rend compte que les opportunités de carrière, en dehors du marché titres-services, sont plus que limitées pour ces aides-ménagères. On a donc là vraiment un problème puisque, avec le temps, on va faire face à une main-d'œuvre de plus en plus en incapacité de travail, ce qui va impliquer des problèmes pour les travailleurs, pour les entreprises, mais également au niveau des finances des autorités publiques et de la sécurité sociale.

Il faudrait donc mener une réflexion non seulement sur la prévention des risques, mais également de développement de compétences qui vont au-delà de celles de l'aide-ménagère et des filières d'opportunités de carrière pour ces aides-ménagères.

Audition de M. Neuprez, Secrétaire fédéral FGTB pour le secteur des titres-services

Mme la Présidente. - La parole est à M. Neuprez.

M. Neuprez, Secrétaire fédéral FGTB pour le secteur des titres-services. - On dit 20 minutes, mais je pense quand même qu'il y a quelques « rabiots » qui sont donnés, donc...

Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les parlementaires, je vous remercie d'avoir donné la possibilité aux partenaires

sociaux d'être auditionnés. C'est assez exceptionnel et il faut au moins saluer cette initiative parce qu'elle est importante pour les travailleurs du secteur.

Aujourd'hui, ce n'est pas Éric Neuprez qui, en tant que secrétaire fédéral, va apporter un message. Je suis uniquement le porte-parole – je veux insister – des travailleurs que mon organisation syndicale représente. Cela a vraiment toute son importance.

Il est clair qu'ils m'ont réellement demandé de transmettre un certain message, de faire ressortir des éléments parce que vous avez tenu un certain niveau de discours sur la qualité. Cela doit être le centre des débats par rapport à ce secteur.

Je dis secteur pourquoi ? Là, il y a déjà une question qui doit se poser. Sommes-nous toujours dans une mesure à la consommation ? Est-on dans une mesure qui est une mesure à l'emploi ? Ces travailleurs ont-ils une reconnaissance, faisant partie du secteur titres-services qui a été activé il y a plus ou moins 12 ans d'ici ? C'est un élément qui revient de l'avis des travailleurs avec une certaine inquiétude en disant qu'ils représentent 39 000 travailleurs en Wallonie, 39 000 travailleurs peu qualifiés dont certains étaient dans la précarité. Ils ont été sortis de cette précarité grâce au système. J'ai entendu à juste titre dire qu'avec ce retour fiscal qui n'est plus le même, on est arrivés à un seuil de 9 euros qui ne peut certainement plus évoluer vers une augmentation. Autrement, on risque de reverser dans le travail au noir.

Je pense aussi qu'aujourd'hui vous avez différents partenaires. Vous en avez déjà entendu. On ne démarre pas à zéro. Un travail a été réalisé aussi bien par Federgon, Unitis, plateforme ALE, les organisations syndicales, pour essayer justement de réfléchir depuis plus d'un an sur cette régionalisation. Quel est son impact ? Quelle est la vie que l'on va donner à ce secteur ? J'insiste dans ce cadre-là.

Nous avons réalisé une note avec toutes les difficultés que cela a pu représenter. Je rappelle que trouver des consensus à différents niveaux avec un ensemble de partenaires n'est pas un exercice facile, mais on l'a réalisé. Cette note, on vous la déposera après mon intervention. Nos militants veulent remercier la ministre de l'Emploi et de la Formation pour l'initiative qu'elle avait prise au niveau de l'organisation de cette table ronde.

Il y a une attente assez forte de voir réellement évoluer certaines choses parce que lorsque l'on dit qualité et qu'on l'écrit dans des documents, il faut qu'à un moment donné, cela puisse se vérifier par les faits. Cela veut dire que sur le terrain les travailleurs considèrent que cette qualité, au fil du temps, s'est plutôt dégradée.

Je voulais vous lire une citation. J'ai tenu, il y a un mois d'ici, étant donné que je savais que l'on allait avoir cette rencontre, ce que l'on appelle chez nous un conseil syndical avec 120 déléguées réparties sur l'ensemble de la Wallonie. Cette citation, je ne l'ai pas modifiée. Cela vient vraiment d'une travailleuse. Cela fera peut-être sourire certains, mais cela a vraiment toute son importance. La personne dit : « Notre travail a pris une autre forme. Nous ne sommes plus des aides ménagères comme on l'entendait au début de la mesure. Nous sommes devenues des travailleuses offrant un service aux particuliers. Cela veut dire : ceux qui paient pour ce service veulent du rendement ».

Déjà un élément important. Nous ne sommes plus comme lors de sa création, dans une phase où c'est un service que l'on donne et où l'on disait qu'il faut lier les deux. La vie professionnelle demande certainement pas mal de tâches à réaliser que l'on n'a plus la possibilité de faire, et donc, en faisant cette ouverture au système des titres-services, cela donnait automatiquement la possibilité d'avoir une vie meilleure, mais l'aspect rendement n'était pas encore mis en cause à l'époque. « Cette notion dégrade fortement nos conditions de travail et nous éloignent de la raison pour laquelle cette mesure avait vu le jour il y a plus de 12 ans ».

Je vous lis deux, trois éléments qui ont encore été donnés : « Il faut remettre l'aspect humain au centre de la mesure. Je pense que l'aspect humain a été totalement oublié. Le respect des travailleurs s'est dégradé au fil du temps. Il serait bien de donner plus de visuel et de reconnaissance de ce métier pour qu'il soit repris à sa juste valeur ».

Lorsque l'on veut dire juste valeur, c'est réellement par rapport à l'aspect d'abord humain, mais aussi au niveau de l'aspect de la considération que l'on peut donner à ces travailleurs. Le climat, et je dirais l'évolution, a fait que c'est un métier, à la limite, que l'on peut être gêné de dire. Quand on est en groupe ou que l'on fait une activité sportive et que l'on vous demande : « Que fais-tu comme métier ? », dire « Je suis une aide ménagère titres-services » est considéré comme dégradant. C'est ce qui ressort de manière générale de cette réunion que j'ai tenue avec les 120 déléguées et je rappelle aussi qu'elles disent que, malheureusement, la considération des particuliers face à ces travailleuses s'est dégradée au fil du temps.

Je vais essayer rapidement, puisque le temps m'est compté, de reprendre différents aspects au niveau du secteur. Quelles sont les modifications que l'on pourrait réellement apporter ? L'aspect inévitable est l'aspect budgétaire. Nous savons qu'une enveloppe a été transférée. On nous a dit que l'on nous garantissait les 100 % de l'enveloppe, je dis bien 100 %, par rapport aux besoins en termes de droits de tirage et que s'il restait un solde ou un non consommé, cela retournait dans la politique budgétaire globale. Il est clair que lorsque l'on parle de l'aspect qualité, on peut regarder les aspects et

je vais le faire, sur l'agrément, cela ne coûte pas un euro au niveau du Gouvernement. Là, on pourrait déjà apporter des conditions spécifiques qui permettent d'abord de professionnaliser un peu plus le secteur et je pense que le premier élément est la qualification minimum du chef d'entreprise. Aujourd'hui, n'importe qui peut se lancer dans le système titres-services. Je dois bien vous avouer que par rapport à la pratique que l'on a, au niveau des organisations syndicales, on a connu en son temps pas mal de dérives et de catastrophes sociales.

Autant on donne un droit et de la reconnaissance et on sort des travailleurs de l'ombre, d'un autre côté, on recrée une catastrophe sociale dès le moment où les salaires ne sont plus payés parce que l'on ne fait plus la différence entre ce qu'il est obligatoire de payer en tant qu'entreprise et ce qui est réellement le bénéficiaire.

Je ne vais pas analyser l'aspect de l'encadrement. Les entreprises privées, les entreprises à finalité sociale sont-elles meilleures les unes que les autres ? Il y a suffisamment d'analyses et vous savez aller voir IDEAConsult, en termes de référence, qui vous permettra de voir qui sont les meilleurs élèves.

Ce qui est important, c'est d'avoir un réel encadrement. En effet, aujourd'hui, cet encadrement n'existe pas ou il est totalement inexistant. Pour les personnes considérées comme des encadrants, on n'a jamais déterminé un cadre qui permettrait de voir ce qu'est l'encadrement. Qu'est-ce qui doit être réalisé ? Dans quel cadre ? Jusqu'à quel niveau ? Cela n'existe pas. La commission d'agrément est un élément qui pourrait aussi être mis en avant.

Il y a aussi la limitation des avenants au niveau des contrats de travail. Je veux remettre l'accent là-dessus. Il est clair que l'on a des travailleuses qui prestent, pour la plupart, en dessous de 19 heures par semaine. Oui, elles ont un emploi, mais elles sont dans la précarité.

Je rappelle que c'est un secteur composé à 98 % de femmes. C'est aussi une attention particulière que l'on doit avoir. Cela veut dire que ce métier s'est développé avec 150 000 travailleurs sur l'ensemble de la Belgique. J'ai dit tout à l'heure, 39 000 travailleurs pour la Wallonie, travailleurs peu qualifiés, mais 98 % sont des femmes. S'agit-il de stéréotypes qui ne permettent pas aux hommes d'évoluer aussi dans ce secteur ? Il y a une réflexion à avoir, dans ce cadre-là.

Limiter les avenants. Vous le savez aussi, les décisions du Gouvernement fédéral ont amené pour les temps partiels avec conservation des droits – malheureusement il y aura des sanctions à la clé – un retrait inévitable d'indemnités complémentaires qui leur ont été données. On va totalement plonger ces travailleuses dans une certaine précarité.

Dernier élément au niveau de l'agrément. Peut-on accepter qu'un agrément soit donné à durée indéterminée ? J'ai mon agrément, mais c'est fini je n'ai plus rien à prouver dans les années qui viennent. Je pense que l'agrément doit être déterminé ou donné pour un temps donné. Je donne un exemple. On pourrait tout à fait le déterminer pour quatre ans et quatre années plus tard, on révérifie si l'entreprise est toujours dans les règles qui ont été déterminées et si cela tient toujours la route.

La formation. Depuis le 1er avril 2015, on a transféré le Fonds intersectoriel, à savoir 2 200 000 euros vers la Région. Il est important qu'il y ait toute une réflexion sur : « Que va-t-on réellement réaliser avec cela ? ». Je rappelle qu'avant ce fonds était fédéral et à ce moment, il y avait 7 millions d'euros et l'on n'utilisait que 3 millions d'euros. Il était sous-utilisé. Je pense qu'il y a réellement réflexion à avoir. Tout à l'heure, j'entendais : « La formation doit-elle uniquement se limiter aux métiers du secteur ? Aujourd'hui, je dis non. Si j'entends qu'il y a une forme d'insertion au niveau des travailleurs, ce fonds qui a été transféré doit être examiné. Sans vouloir contrôler quoi que ce soit, il y a une nécessité que cela se fasse avec les partenaires au niveau du terrain, afin de déterminer peut-être un fil conducteur à devoir mettre en œuvre.

Autre élément concernant la formation : oui, il faut restaurer un contrôle plus strict.

On a pu constater que des moyens sont envoyés au niveau des entreprises en termes de droits de tirage, mais en fin de compte, dans les plans qui sont déterminés, on n'a aucun regard, on n'a aucun contrôle, mais les moyens sont utilisés.

Autant je suis d'accord de dire qu'il faut partager, il faut bien entendu essayer de regarder avec l'ensemble des partenaires, sans en écarter un ou l'autre, mais il faut avoir beaucoup d'objectivité et avoir une garantie que ces fonds publics soient bien utilisés avec un objectif précis.

Toujours dans la formation, j'en viens à la reconnaissance des compétences des travailleurs.

Je pense que c'est un élément qui est vraiment indispensable et je m'en explique.

J'ai dit tout à l'heure qu'il y a des frustrations. Ces travailleurs ont vraiment l'impression de ne pas avoir de reconnaissance de leur métier.

Je suis persuadé que, parmi les parlementaires, vous êtes certainement des utilisateurs ; il y a beaucoup de chance, peut-être pas tous à cent pour cent, mais vous êtes des utilisateurs.

Je pense aussi que vous avez des exigences en tant qu'utilisateurs par rapport à la qualité. Peut-on s'improviser aujourd'hui aide ménagère ? Je viendrai

après sur un autre aspect, mais on ne peut pas s'improviser aide ménagère.

C'est un métier à part entière. C'est un métier qui est principalement destiné aux femmes, mais je pense aussi que si l'on reconnaît que c'est un métier, avoir la reconnaissance des compétences peut réellement aider à différents niveaux.

Je passe tout de suite à un autre niveau qui est justement dans le cadre de la formation. On pourrait créer très facilement, en termes de réflexion, des passerelles pour faire face au vieillissement, de ce que l'on vit en Wallonie à l'heure actuelle et je m'en explique.

On sait que l'on manque de moyens pour mettre en œuvre ou lancer des projets de maisons de repos publiques. On sait aussi qu'il y a toute une réflexion pour aller vers la proximité. Cela veut dire qu'il y a peut-être création d'emplois. C'est très bien, je pense qu'en terme de politique, au niveau de l'emploi c'est nécessaire, mais il ne faut pas le faire à n'importe quel prix. Rien n'empêcherait, s'il y a une reconnaissance de compétences comme aide ménagère titres-services, de créer une passerelle avec d'autres secteurs – je n'en fais pas la publicité et je ne citerai pas non plus le secteur – et de créer toute une chaîne qualifiante et de permettre à celles et ceux qui sont vraiment intéressés de suivre une formation. Je rappelle que la formation d'aide ménagère par rapport à l'aide ménagère sociale, c'est plus ou moins 40 heures de formation. Mais je veux être très clair, il ne faut pas prendre sur l'enveloppe qui a été transférée des titres-services pour dire que l'on va toutes les faire passer en aides-ménagères sociales, ce n'est pas cela que je dis. Il faut améliorer la qualité à travers le secteur des titres-services, mais on doit aussi avoir une réflexion plus profonde si l'on est convaincus que, demain, ce sera l'avenir de la Wallonie qui devra bien entendu réfléchir sur ce vieillissement.

J'ai fini sur la formation, j'en viens à la proximité.

Je pense que l'on s'est éloigné de la proximité au fil du temps. Je rappelle que l'on a un public qui est précaire. Tout le monde n'a pas les moyens d'investir dans un véhicule. Inévitablement, la proximité a toute son importance. On va vous déposer une étude qui avait été faite au niveau de la FGTB. Je n'ai pas fait venir un professeur pour qu'il puisse vous donner aussi les résultats. Je pense que vous êtes suffisamment adultes pour la lire et la comprendre ; elle est faite d'une manière assez simple. Cela va vous démontrer que l'on est très loin de la proximité comme on pourrait le prévoir vis-à-vis de ce métier.

À l'heure actuelle, même en termes de gestion d'entreprise, on est très mal rémunéré au niveau des frais de déplacement. Si je vous dis que les travailleuses ont plus ou moins 9 centimes au kilomètre, vous allez me dire que « ce n'est pas possible », parce que si l'on

regarde d'autres secteurs qui sont un peu similaires à celui-là, l'indemnité kilométrique se situe au niveau de 34 centimes.

Si l'on est dans une enveloppe fermée, la seule possibilité et la solution que l'on peut amener, c'est vraiment se recentrer sur l'aspect proximité au sein des entreprises, mais peut-être aussi au travers de l'agrément, redéterminer une limite de kilomètres que le travailleur devrait parcourir.

Je rappelle que vous ne prenez pas les transports en commun à la carte, vous êtes tributaires des horaires. Malheureusement, certains travailleurs qui font deux prestations passent plus de neuf heures en dehors de chez elles pour aller travailler. C'est un aspect qui n'est pas à négliger quand on a charge de famille.

Un autre élément, ce sont les 65 ans.

Je voudrais tout d'abord saluer Mme la ministre – et pas qu'elle seule, car vous étiez plusieurs à prendre cette décision – : fin de l'année passée, vous avez fait régulariser 1 000 travailleurs qui étaient des aides ménagères titres-services, mais qui travaillaient dans un secteur de la CP 318. C'est bien, c'est formidable, c'était à réaliser. Mais derrière cela, il en reste 38 000. Que fait-on pour les 38 000 restants ?

J'ai parlé de formation tout à l'heure. Je pense que ce serait certainement bienvenu, comme un signal fort venant de Mme la Ministre et des parlementaires, s'il y avait une forme d'ouverture à un projet pilote pour démontrer que le secteur peut être un secteur tremplin si la ligne de conduite qui est prise est une ligne qui doit aller vers le vieillissement des Wallons avec une possibilité de passerelle qualifiante.

Pourquoi 65 ans ? Je le dis très ouvertement et je prends indirectement la défense aussi des employeurs dans ce cadre-là, mais c'est mon rôle de devoir le faire. Soixante-cinq ans, est-ce le critère qui peut déterminer demain que les particuliers ne sont plus aptes à réaliser les travaux ménagers et que l'aide ménagère titres-services n'a plus sa place du tout et que cela doit passer par une aide ménagère sociale ?

Je pense qu'il faut être attentif à cela. Vous avez des parents ou des grands-parents qui ont toutes leurs capacités, qui n'ont pas de problème physique et qui ont fait un choix personnel parce qu'ils veulent vivre, ils veulent voyager, ils veulent éviter de s'user par des tâches ménagères et ils préfèrent passer par l'aide ménagère titres-services.

Là, je vous rends attentifs en disant que s'il devait y avoir une orientation et une prise de décisions face à cette évolution, je pense que le critère des 65 ans ne doit pas être le seul critère qui doit être pris en compte en termes de réflexions.

J'en arrive à l'ancienneté. On parle de qualité ; l'ancienneté doit être une qualité. Pourquoi ? J'ai entendu tout à l'heure qu'il y a beaucoup de rotation au niveau du système des titres-services. Il y a différents facteurs, je ne vais pas les analyser, mais il est clair que l'ancienneté devient un handicap de plus en plus difficile pour certaines entreprises. Pourquoi ? Je rappelle qu'il y a quatre catégories salariales qui sont liées à l'ancienneté. Pendant quatre ans, j'évolue. Après, je n'ai plus d'évolution du tout.

Inévitablement, quand j'arrive au terme de mes 4 ans, par rapport à celui qui vient de commencer, je coûte plus cher à l'entreprise et je suis dans une enveloppe qui est une enveloppe fermée. J'aurai donc tendance peut-être à prendre des orientations ou décisions, de me dire « ce travailleur qui prend une certaine ancienneté devient difficilement payable », donc je vais reprendre plutôt quelqu'un qui va recommencer au début de la chaîne et quatre ans plus tard je continuerai à jouer dans ce sens-là.

Il y a une réflexion à avoir. Ne doit-on pas aller vers un remboursement différencié lié à l'ancienneté ? À l'heure actuelle, on donne ces 22 euros à l'employeur et il doit se débrouiller avec ça. Mais que j'aie un an ou quatre ans, c'est le même tarif à l'heure. Il y a vraiment une réflexion à avoir.

Concernant le temps de travail minimum, il est clair que l'on est toujours, si l'on analyse les choses, avec un temps de travail qui se situe parfois à 13 ou 14 heures. Cela devient impossible pour le secteur. Là aussi, il y a une réflexion à avoir. Je ne donnerai pas le nombre d'heures idéal ; je dis juste que vous devez porter une réflexion à ce propos.

J'en terminerai avec un élément indispensable, c'est la concertation.

Il est clair qu'à l'heure actuelle, nous sommes toujours dans une concertation fédérale. Cela veut dire que derrière moi, j'ai des acteurs que vous allez auditionner, mais qui, à la limite, n'ont aucun droit de regard, qui n'ont rien à dire dans la commission paritaire du secteur actuellement.

C'est d'autant plus grave qu'aujourd'hui, on est en train d'échanger avec vous sur le devenir des titres-services du côté wallon, mais au niveau fédéral, puisque l'on est toujours dans le cadre d'un chapeau fédéral, ce n'est pas du tout la même politique qui est discutée ici. J'éprouve déjà, avec mon mandat au niveau fédéral, des difficultés à faire la jonction avec la Flandre, avec Bruxelles, avec la Wallonie. J'ose rappeler ici que vous devriez réfléchir aussi sur la Communauté germanophone parce qu'inévitablement, nous aurons des soucis dans les semaines et les mois à venir.

Il y a une importance, à quelque niveau que vous vous trouvez, de lancer un signal fort qui permet de

dire : « Ces acteurs qui sont là sont ceux qui devront travailler demain ensemble ». Si l'on est conscient de cela, il faut démarrer et lancer le plus vite possible une sous-commission paritaire pour la Wallonie au niveau des titres-services.

Je finirai en disant que nous avons également les fonds de sécurité d'existence. À l'heure actuelle – je suis un peu mal à l'aise de le dire de cette manière –, c'est dans les mains de néerlandophones qui ont une politique plus poussée vers la Flandre. À un moment, il faut aussi aller vers une scission de ces fonds aussi bien le Fonds de formation sectoriel – cela n'a rien à voir avec celui que j'ai dit tout à l'heure – intersectoriel, mais aussi un Fonds de sécurité d'existence qui est toujours chapeau fédéral, gestion Federgon pour le citer. Je n'ai rien contre lui, mais ce n'est plus normal. Il faut aussi porter une réflexion à ce propos et, le plus rapidement possible, activer ces choses.

Je vous remercie de l'écoute que vous m'avez portée.

*Audition de Mme Garcia, Présidente de Unitis
(Union des entreprises de titres-services)*

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Garcia.

Mme Garcia, Présidente de Unitis (Union des entreprises de titres-services). - Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les députés, je vais essayer de faire la bonne élève et de respecter les 20 minutes qui me sont imparties. Pour ce faire, je vais davantage suivre mes notes que mes deux précédents orateurs.

Je suis Nathalie Garcia, Présidente de Unitis, c'est la Fédération des entreprises titres-services. Nous représentons des entreprises de toutes tailles, qu'elles aient 10 travailleurs ou 1 000 travailleurs et de tous profils. Nous avons, au sein de nos membres, des Sociétés commerciales, des ALE, des CPAS, de l'insertion. Nous pensons, au sein de Unitis, qu'il y a suffisamment de points communs aux différents acteurs du titre-service pour représenter et défendre chacun de ces profils.

À côté de la présidence d'Unitis, je suis responsable d'une entreprise titres-services qui emploie actuellement 830 travailleurs. Le siège social est situé à Vedrin, donc à quelques kilomètres d'ici et sommes actifs principalement dans la province de Namur. Ma seconde casquette me permet de vivre au jour le jour et sur le terrain, de mesurer la complexité du système, d'avoir une bonne perception de la faisabilité de certaines mesures et de prendre conscience de la complexité d'en mettre d'autres en place.

Je vais vous rappeler le pourquoi du système. Les trois raisons principales de son existence ne sont pas à perdre de vue. La première est de sortir un maximum de

personnes du travail au noir. La seconde est de permettre à ces dernières d'avoir un véritable contrat de travail avec l'ensemble des avantages de ce dernier et surtout de permettre à un grand nombre de ménages travaillant d'avoir une aide aux tâches ménagères et d'avoir une augmentation de leur qualité de vie. C'est également un système qui permet à la personne plus âgée d'avoir un maintien à son domicile plus longtemps, parce qu'elle peut faire appel à une aide-ménagère.

Le point 2 du pourquoi est le contrat de travail avec deux intervenants, le travailleur et l'employeur. Il est bon de préciser qu'en 12 ans, énormément de bonnes choses ont été mises en place, faisant de ce système un modèle ayant permis à un pan de la population, majoritairement des femmes peu qualifiées, de travailler dans un cadre bien défini, le travailleur pour lequel tout ce qui concerne le contrat de travail a été bien défini en Commission paritaire. Il est donc bien établi des points tels que les conditions de travail, rémunération, frais de déplacement, temps de déplacement et encore bien d'autres choses.

Au niveau des entreprises nous allons, en fonction de la taille de ces dernières, retrouver des organes de concertation sociale qui seront délégations syndicales, conseils d'entreprise et CPPT. Au niveau des entreprises, nous trouvons actuellement des entreprises aux profils très différents, que ce soit des entreprises d'insertion, des CPAS, les ALE, sociétés commerciales qui ont des objectifs fondamentalement différents, mais qui ont chacune leur raison d'être et qui seront, tant les travailleurs que les utilisateurs, sensibles à leur raison d'être.

Il est donc indispensable de garder chacune de ces structures avec leurs spécificités, mais il est également important de ne pas en favoriser l'une par rapport à l'autre. C'est ainsi qu'à titre d'exemple, la création des postes d'aides-ménagères sociales, comme nous le vivons actuellement, même si nous pouvons réfléchir à la chose et peut-être le voir comme une passerelle gratifiante, doit être envisagée dans l'ensemble des structures existantes. Il n'est pas normal de favoriser un type d'entreprise au détriment des autres. On devrait envisager que x % du nombre d'heures travaillées puissent aboutir à une formation complémentaire qui permette à ces aides-ménagères le désirant de suivre une formation et de devenir aides-ménagères sociales.

Pourquoi réserver cet avantage à un seul type d'entreprise ? Le système vient d'être régionalisé. Nous avons, lors d'une réunion de travail au cabinet de Mme la Ministre, plaidé pour que le transfert se fasse à l'identique afin de ne pas provoquer de cataclysme dans nos entreprises. Il faut faire remarquer que si, globalement, ce transfert des compétences s'est déroulé sans gros bug, on rencontre au niveau de l'opérateur des soucis organisationnels avec un manque criant d'effectifs permettant de répondre à l'ensemble des questions, tant des entreprises que des utilisateurs. Il y a

eu des soucis de codes qui n'étaient pas fonctionnels, il est impossible encore, à l'heure actuelle, pour certains utilisateurs de commander des titres, et cetera.

À ce jour, ces personnes qui ne savent pas commander des titres continuent à avoir les prestations de leurs aides-ménagères. C'est donc, encore une fois, les entreprises qui vont avoir des souffrances de trésorerie. Elles vont rémunérer la travailleuse, mais, en contrepartie, ne vont pas avoir les titres-services permettant d'être rémunérés.

C'est ainsi qu'une estimation du fonds de roulement nécessaire aux entreprises pour faire face à la régionalisation et à ses nouvelles mesures allait devoir être trois fois plus importante que par le passé. Il est impératif de prendre conscience que nous sommes tenus par des échéances dates non négociables, qui sont le paiement des salaires à date et le paiement de l'ONSS.

Nous avons, dès le départ, des règles de fonctionnement différentes en fonction des Régions. Nous avons comme principale différence la règle des 60 % qui a été supprimée en Flandre et assouplie en Région wallonne, ce qui permet quand même aux entreprises d'avoir plus de facilité de gérer la chose. Le pourcentage de déductibilité est de 30 % en Flandre, 15 % à Bruxelles et 10 % en Wallonie. Cette non-uniformité crée dans l'esprit des utilisateurs un brouillard qui, pour certains, les motive à quitter le système et à retourner vers le travail au noir. Ils entendent dans la presse des 30 %, des 15 %, des 10 % et se disent que cela change encore. Ils n'y comprennent plus rien et finissent par quitter le système. On l'a vraiment vécu dans nos entreprises début janvier. Il y a eu énormément d'informations variant d'une région à l'autre. Les personnes nous disaient : « Je retourne vers le système noir, c'est nettement plus simple ». Il faut donc être très attentif à cela.

Le délai de paiement envers les entreprises varie également très nettement d'une région à l'autre, très nettement favorable en Flandre et très nettement handicapant en Wallonie. En Région wallonne, pour rappel, le délai de paiement des titres électroniques est passé de 3 jours ouvrables à 10 jours ouvrables. Le délai du papier est passé de 7 jours ouvrables à 10 jours ouvrables, ce qui, en d'autres termes, signifie que seules les prestations de travail ayant eu lieu tout début de mois seront payées à l'entreprise pour permettre à celle-ci, avec cet argent, de payer les salaires. Cet allongement des délais de paiement va provoquer dans les entreprises un problème lors du paiement des salaires. Les entrepreneurs vont, pour certains et à juste titre, privilégier le paiement des salaires au détriment du paiement des lois sociales. Ils entrent donc dans la valse aux indemnités de retard et dans la spirale de l'endettement, le tout aboutissant très souvent à une faillite, laissant une ardoise due parfois colossale à l'ONSS. Je dresse là peut-être un tableau très noir, mais dans certaines entreprises, on arrivera à cette situation.

L'indexation de la valeur remboursée aux entreprises là, pour une fois, est favorable aux entreprises wallonnes, merci pour la bonne mesure, car 100 % du montant remboursé sera indexé suivant l'indexation salariale des travailleurs. On quitte donc cet effet ciseaux qui allait à terme, imposer la fermeture de toutes les entreprises, car la marge bénéficiaire diminuait à chaque indexation salariale. Cette mesure ne va donc pas augmenter notre marche, elle va juste nous permettre de la stabiliser.

Cette différence favorisant les entreprises implantées en Flandre, risque de voir migrer certaines structures wallonnes vers la Flandre. On le voit déjà actuellement, il y a certains entrepreneurs qui réfléchissent très nettement à déplacer leur siège social.

La commission actuelle étant basée sur la qualité de l'emploi, nous allons nous interroger sur ce qu'est un emploi de qualité. Il y a bien sûr le type de contrat, CDD ou CDI, le volume d'heures du contrat de travail. Nous avons très souvent des contrats à temps partiel. Seuls 15 % sont des contrats temps plein. La majorité des postes sont occupés par des femmes.

Les emplois temps partiel sont un très bon compromis entre la vie privée et la vie professionnelle de ces mamans. Les horaires se combinent à merveille avec les horaires scolaires. Le temps partiel permet un bel équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Bon nombre d'employeurs veillent à respecter cet équilibre. Le volume d'heures de travail nous amène à parler des avenants. Les avenants ne peuvent pas être un *business modèle*, mais je pense qu'ils doivent rester à minima utilisables comme dans les autres secteurs.

Un emploi où le travailleur a la possibilité de suivre une formation. À l'heure actuelle, il y a deux types de formations, les formations pour les nouveaux travailleurs qui doivent être dispensées dans les six premiers mois d'occupation et qui représentent un volume de neuf heures et puis une formation destinée à tous les travailleurs de l'entreprise qui elle, est de 12 heures par an, par équivalent temps plein.

Par rapport à ces formations, je pense qu'elles sont vraiment indispensables, mais si l'on veut qu'elles soient utilisées fréquemment en entreprise, il faut vraiment motiver le moteur remboursement. À l'heure actuelle, dans nos entreprises, les formations du mois de février 2015 n'ont pas encore été remboursées. Ce qui veut dire que c'est l'entreprise qui encore une fois, sert de banque au système. Imaginez une entreprise de 100 personnes, cela fait un volume d'heures non négligeables payées, les charges sociales payées, le formateur payé et l'entreprise attend toujours le retour de cet argent. Il est vraiment important d'avoir une grosse réflexion sur les délais et de motiver le délai qu'il soit d'un mois, deux mois, trois mois, oui, que l'on nous dise qu'il y a du retard, oui, mais quasi un an de retard,

c'est quand même énorme au niveau du montant à décaisser.

La qualité de l'emploi sera également tributaire de l'encadrement. Nous pensons donc qu'il est primordial pour une entreprise demandeuse d'un numéro d'agrément, que le futur responsable de cette dernière ait les capacités minimales de gestion. Tant de son entreprise que de son personnel. Il est au niveau de la commission d'agrément, important de se pencher sur la mise en place d'un examen des compétences. On arriverait ainsi à plus de professionnalisme dans les entreprises. Le système se doit bien sûr d'être stable, un cadre clairement défini permet en effet aux responsables d'entreprises de prendre de bonnes décisions stratégiques.

Un emploi de qualité passe également par un seuil de rentabilité minimale à avoir. On a pu remarquer que dans un segment d'année très réduit, que la rentabilité du système s'est effondrée avec des conséquences diverses qui étaient la fermeture de certaines entreprises et un rachat d'entités permettant actuellement de trouver de très grosses structures et une demande de participation complémentaire aux utilisateurs dans près de 25 % des cas, ce qui permet aux entreprises de rester à flot au niveau de leurs bénéficiaires. Il est impensable que la rentabilité par titre-service soit de quelques centimes pour certaines structures et même négatives pour d'autres. Il est dans bon nombre d'études théoriques de rentabilité du système, omis de tenir compte du pourcentage élevé de maladie. Le budget énorme que représente ce salaire garanti ainsi que la suppression du jour de carence plombe les finances des sociétés.

Afin de maintenir une rentabilité minimale, certaines entreprises vont mettre en place des solutions positives économiquement, mais parfois défavorables à la qualité de l'emploi. On retrouvera des révisions des avantages extra-légaux, un ratio du personnel encadrant plus important. On était il y a quelques années à un employé encadrant pour 22 travailleurs, à l'heure actuelle, on retrouve dans les sociétés un employé encadrant pour 35 ou 40 travailleurs et il y a même des structures où l'on monte jusqu'à 60 voire 70 travailleurs par employé. On n'a plus du tout de caractère humain et c'est vraiment au détriment de la qualité de l'emploi. Il faut donc réfléchir à ce souci.

Ces différentes organisations opérées en interne afin de maintenir une marge bénéficiaire positive, se fera dans certains cas justement au détriment de la qualité de l'emploi.

Pour nous, les enjeux de demain sont importants et doivent tenir compte d'éléments tels que le montant versé aux entreprises par titre-service rentré et fixe. Actuellement, il est de 22,04 euros. Les différentes demandes ou adaptations doivent tenir compte de ce montant non extensible. Il faut que les entreprises puissent, avec ce montant, gérer la demande. Il est

également très important de ne pas favoriser un type d'entreprises avec des mesures qui créeraient une concurrence déloyale entre les différents profils d'entreprises et les différents travailleurs.

M. Neuprez parlait de cette reconnaissance demandée par le travailleur. La mesure avec la création des aides-ménagères sociales suscite dans nos entreprises des interrogations de nos travailleuses qui disent : « Pourquoi pas nous ? ». Je pense qu'il est vraiment important à un moment donné de dire que c'est un service offert à tout le monde et pas seulement à certaines travailleuses donc il faudrait se dire qu'un pourcentage X de travailleuses ont droit, dans chaque entreprise, à évoluer.

Un emploi de qualité pourra donc, à mon humble avis, être garanti dans des structures stables visant la durabilité, ayant un seuil de rentabilité minimale et suffisant permettant de mettre en place une série d'obligations qualitatives de l'emploi. J'en ai terminé. J'espère ne pas avoir dépassé mon temps.

Mme la Présidente. - Merci beaucoup Madame, je pense que cela a été clair.

Audition de Mme Bossu, Conseillère spécialisée pour les matières Emploi/Formation au sein du Service d'études et de représentations (Mouvement) de l'UCM

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Bossu.

Mme Bossu, Conseillère spécialisée pour les matières Emploi/Formation au sein du Service d'études et de représentations (Mouvement) de l'UCM. - Dans un premier temps, je me présente, Geneviève Bossu, je travaille en tant que responsable de l'emploi et de la formation au service d'études de l'UCM.

L'UCM est une fédération patronale interprofessionnelle et donc nous sommes impliqués de diverses manières dans cette matière des titres-services, nous l'avons suivie depuis le début au niveau régional et au niveau fédéral ensuite. En tant que fédération patronale, nous avons des implications directes et indirectes. Directes puisque nous avons des entreprises membres directement de l'UCM, nous avons aussi Unitis qui est une fédération qui fait partie de l'UCM et puis, effectivement en tant que membre du CNT, nous désignons des mandataires dans les ALE.

Une implication diverse dont je viens ici de donner quelques éléments et j'ai choisi aujourd'hui, parce que vous avez déjà entendu pas mal d'acteurs sectoriels qui ont bien exposé les difficultés concrètes du secteur, d'essayer de venir avec une approche peut-être un peu différente, une approche peut-être intersectorielle qui met en perspective ce secteur des titres-services avec peut-être aussi d'autres secteurs. Un regard différent,

mais sur une problématique et sur divers éléments qui ont déjà été évoqués devant vous.

Lorsque la thématique de la qualité de l'emploi vous a été proposée, une des premières réflexions qui m'est venue à l'esprit, c'est évidemment l'implication du pouvoir fédéral puisque effectivement au niveau des conditions de travail et tout ce qui implique à la fois la rémunération, les temps de travail effectués, et cetera, c'est un niveau qui effectivement est celui auquel on pense d'emblée.

On a évoqué, lors des différentes auditions et cela a été le cas encore aujourd'hui, différentes thématiques liées à la qualité du travail. On a parlé des contrats à durée déterminée. De nouveau, avec cette casquette un peu intersectorielle, on peut regarder un petit peu ce qu'il se passe ailleurs. Pour tous les autres secteurs, la possibilité de contrat à durée déterminée, c'est une possibilité qui s'étend sur deux, voire trois ans, pour certains secteurs.

Au niveau des titres-services, vous le savez, une restriction a été choisie et le premier jour du quatrième mois, il est obligatoire de proposer un contrat à durée indéterminée. C'est une restriction qui s'applique au secteur titre-service qui n'est pas présente dans les autres secteurs.

On a également beaucoup évoqué la question des avenants lors de la précédente audition. Les avenants c'est aussi quelque chose qui n'est pas du tout spécifique au secteur des titres-services. Ils sont assez généralement utilisés dans d'autres secteurs, que ce soit le commerce, l'horeca notamment, ce sont des secteurs auxquels je pense assez rapidement.

J'insiste, le système des avenants est utilisé assez généralement dans d'autres secteurs, qui n'ont pas forcément toujours les mêmes contraintes que les entreprises titres-services. Une contrainte qu'il est, à mon sens, intéressant d'avoir à l'esprit, c'est la relation qui existe entre l'usager et la travailleuse titres-services.

L'organisation du travail dans une entreprise titres-services est peut-être moins souple, moins simple que dans d'autres entreprises, puisque vous devez tenir compte ce lien-là. Si dans une entreprise autre vous pouvez organiser le travail de façon géographique, dire que telle travailleuse prendra tel secteur, c'est moins évident dans le cadre des titres-services, puisque vous avez des relations interpersonnelles qui se sont créées et des travailleuses qui vont chez telle ou telle personne, sans, pour autant, avoir toujours une organisation du travail la plus simple et la plus efficiente. C'est une contrainte qui est imposée au secteur sur base d'une règle qui, elle, est applicable un peu partout.

Je me permets de revenir sur ce point. L'avenant est accessible à tous les secteurs, mais dans le secteur des titres-services, il y a cette réalité de terrain qui fait que,

certainement, le recours à ce type de dispositif est plus prégnant qu'ailleurs, pour des raisons simples et de terrain.

Au niveau fédéral, il y a eu de nombreux ajustements qui ont eu lieu suite à la mise en place de la commission d'agrément, qui, elle, a professionnalisé le secteur et a mis en œuvre différentes normes qui ont permis de le professionnaliser. C'est un point sur lequel je reviendrai par la suite, en guise de proposition, pour améliorer aussi la qualité dans le secteur.

Un point qui est crucial, et qui a été aussi évoqué par M. Neuprez, c'est l'évolution qu'a connue le secteur. Vous l'avez entendu à de nombreuses reprises, au départ, on parlait d'un dispositif qui a été créé autour de plusieurs objectifs : l'emploi, la lutte contre le travail au noir, la conciliation vie privée-vie professionnelle.

Dès lors, à mon sens, ce qui est très important, c'est l'évolution qu'a connue ce dispositif pour se transformer en secteur.

À partir du moment où le secteur s'est structuré avec différents partenaires sociaux sectoriels, si l'on prend de nouveau cette vision intersectorielle, on doit se dire qu'il est de tradition, au niveau belge, que lorsqu'un secteur se constitue et s'organise, et qu'il émet ses propres normes, qu'il y ait une liberté qui soit laissée à la concertation sectorielle. On l'a, ainsi vu, au fil du temps, au niveau du secteur des titres-services, de nombreuses normes ont été mises en œuvre. On a parlé des dispositifs de formation qui, de nouveau, si l'on se place au niveau intersectoriel, sont plus importants que dans les autres secteurs.

Je m'en voudrais de ne pas parler, au risque de fâcher peut-être, des barèmes. On peut quand même le dire, au niveau du secteur des titres-services, les barèmes sont un peu plus élevés que dans d'autres secteurs. Le commerce et un secteur aussi hétérogène que les professions libérales peuvent, à cet égard, notamment, être cités.

On le voit, au niveau fédéral, il y a une certaine structuration et un nombre important de normes qui ont été définies, et dans le cadre des tables rondes organisées par la ministre, des propositions qui ont été faites par ces différents partenaires sectoriels, qui méritent toute l'attention. Je crois qu'elles ont été développées. On a parlé de la professionnalisation au niveau des chefs d'entreprises, on a parlé de la formation. Ce sont, là, différentes considérations qui, je pense, vont être déposées. En tout cas, c'est ce qui a été annoncé en fin d'audition.

Le fait nouveau, finalement, c'est la régionalisation.

Au niveau interprofessionnel, nous avons plaidé, Madame la Ministre, vous le savez bien, pour, tout d'abord, un accueil des différentes matières

régionalisées, et puis, par la suite, peut-être une adaptation.

Dans un souci de cohérence, je ne plaiderai pas pour autre chose aujourd'hui, mais j'insisterai beaucoup sur l'incertitude ou l'insécurité que l'on peut mettre en évidence dans le secteur, comme on l'a entendu aujourd'hui : la mise en place, la recherche de l'émetteur qui a été régionalisé, lequel a été choisi en la personne de Sodexo, toutes les difficultés pragmatiques de mise en œuvre de cette régionalisation.

Vous avez aussi exposé à la ministre, à de nombreuses reprises, toutes les questions liées au financement du secteur.

On a aussi toute une réflexion au niveau des partenaires interprofessionnels, mais nous voudrions l'avoir sur toute la question des services de proximité.

Le devenir des ALE, j'imagine que cela sera évoqué aussi par la suite.

Il y a toute la question de la réorganisation des aides à l'emploi.

Ce sont toutes des matières qui sont appelées à évoluer très rapidement, qui vont faire bouger pas mal de lignes dans le secteur, et qui, à mon estime, amènent, comme je l'ai dit, pas mal d'incertitude ou d'instabilité dans le secteur.

À ce jour, dans les réflexions, je crois que ce qu'il ressort de plus en plus, c'est cette demande d'un peu plus de stabilité, d'un peu plus de sécurité dans le secteur. Par conséquent, la demande, à notre niveau, est de mettre en place les outils qui sont à disposition, mettre en place la commission d'agrément, tout le volet inspection et contrôle et porter une attention particulière à toutes les réflexions qui ont pu avoir lieu dans le cadre des tables rondes qui ont été organisées, et donc les réflexions qui ont été amenées par les partenaires sectoriels.

Aujourd'hui, on a entendu, de la part de beaucoup de partenaires, des propositions de modifications. La réflexion qui est la nôtre consiste à se poser la question de l'impact de toutes ces modifications. L'impact au niveau de la concertation sociale, M. Neuprez l'a évoquée. La concertation sociale est aujourd'hui fédérale. Si la Région entreprend des modifications très importantes au niveau du secteur des titres-services, conséquemment, il y a un risque d'asymétrie au niveau de cette concertation sociale sectorielle.

Il y a aussi la question de l'hétérogénéité du secteur. C'est quelque chose que nous trouvons, effectivement, important. Avoir une réflexion sur l'impact d'une modification sur les acteurs du secteur nous paraît donc essentielle, puisque nous estimons qu'il est important de laisser à ce secteur la forte hétérogénéité qui le caractérise, car à notre époque, c'est ce qui fait sa force,

ce qui lui permet, finalement, de répondre à la demande importante et variée à laquelle il doit faire face.

Je terminerai par un point qui concerne les usagers, en lien avec le développement qui a été le mien.

Le dispositif s'est transformé en secteur, et donc le point central des débats. Il s'agit à la fois des travailleurs et des entreprises. Ce dispositif des titres-services a toujours constitué une originalité, en ce sens qu'il a été construit avec trois intervenants, dont l'usager fait partie.

En tant qu'intersectoriel, il me semblait important aussi de terminer par cette considération relative aux usagers : qui lorsque l'on parle de la qualité du travail, on ne peut aussi que se tourner vers les usagers, chez qui, finalement, les prestations sont effectuées.

De manière plus générale, je rappellerai l'attachement de l'UCM à ce troisième objectif des titres-services : favoriser la conciliation vie privée-vie professionnelle.

À ce jour, le dispositif titres-services c'est aussi une manière, pour de nombreux travailleurs et travailleuses, d'avoir une meilleure qualité de vie. Il nous semble donc tout à fait important, dans les réflexions qui vont avoir lieu, d'avoir à l'esprit ce troisième objectif de la conciliation vie privée-vie professionnelle.

Audition de Mme Barbaix, Présidente de la plateforme des ALE wallonnes

Mme la Présidente. - La parole à Mme Barbaix.

Mme Barbaix, Présidente de la plateforme des ALE wallonnes. - Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les députés, permettez-moi, tout d'abord, de vous remercier d'avoir sollicité la plateforme des ALE wallonnes afin d'entendre son avis sur le dossier des titres-services.

Lors de l'étude de PricewaterhouseCoopers, nous n'avions, malheureusement, pas été interpellés et n'avions pu peser dans les débats.

J'aimerais vous présenter, tout d'abord, notre plateforme.

La plateforme des ALE wallonnes est une jeune fédération, puisqu'elle a été créée en 2012, suite à la ponction des réserves ALE par le précédent Gouvernement fédéral, laquelle s'est opérée, à l'époque, grâce au lien de tutelle qu'exerçait l'ONEM sur les ALE.

Cette ponction de plus de 60 millions d'euros a toute son importance, car elle permet de comprendre un peu mieux la situation des ALE avec section titres-services. J'y reviendrai plus tard dans mon exposé.

La plateforme représente actuellement 115 agences locales pour l'emploi de Wallonie, dont les plus actives en titres-services sont : Seraing, qui compte 200 travailleurs ; Tournai : 134 ; Namur : 126 ; Comines : 100 ; Liège, Charleroi, Mons, Mouscron, et cetera.

C'est donc, en leur nom, que je m'exprimerai.

Mon exposé commencera en un bref rappel des chiffres concernant les ALE, repris dans le rapport d'activités de l'ONEM de 2014, dans les études d'IDEA Consult de 2013, de PricewaterhouseCoopers de 2015, de VIONA de 2015 mentionnés lors de la précédente commission, par MM. Drèze et Legrelle.

J'aurais aimé vous donner des chiffres plus récents, mais plus aucune étude spécifique et de grande envergure n'a été réalisée depuis lors. Il m'est donc difficile de vous donner une photographie de la situation actuelle en Wallonie.

Je rectifierai ensuite quelques points évoqués lors de la commission du 16 janvier, ayant eu la chance de parcourir le compte-rendu, ce que n'ont pu faire les premiers intervenants. Cela vous évitera aussi de m'entendre reprendre le contexte de base.

Je terminerai mon intervention par les points qui, selon la plateforme, mériteraient, dans les mois à venir, d'être négociés ou éventuellement revus.

Je tiens à faire remarquer, et je pense que d'autres l'ont dit avant moi, que la PAW n'est pas présente au niveau de la commission paritaire, mais a rédigé un mémorandum sur les titres-services commun avec la Centrale générale FGTB, FGTB HORVAL, la CSC et la Fédération des entreprises d'insertion, Atout EI, et a été reçue, dans ce cadre – et nous l'en remercions – par Mme la Ministre.

Abordons donc les rétroactes sur les chiffres en notre possession.

Alors, selon l'étude de PricewaterhouseCoopers, en 2013, les 88 ALE titres-services de Wallonie représentaient 11,20 % des titres-services remboursés, se plaçant ainsi en deuxième position derrière les entreprises commerciales.

En Belgique, selon le rapport de l'ONEM de 2014, les ALE représentaient 11 015 travailleurs, soit 7,4 % de l'emploi titres-services. En Wallonie, cela avoisinait près de 4 000 emplois.

L'évolution de l'emploi titres-services en ALE avait connu une baisse de 1,7 % entre 2012 et 2013, mais c'était largement en dessous des pertes d'emploi dans les autres entreprises de titres-services, à l'exception des entreprises commerciales, qui avaient vu le nombre de leurs travailleurs augmenter de plus de 5 %.

Selon l'étude IDEAConsult, cette fois-ci en 2013, les ALE atteignaient le plus haut taux de réinsertion de chômeurs complets indemnisés et de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, soit 53,7 % des travailleurs entrants.

Elles avaient aussi le taux le plus haut de CDI du secteur, soit 63 % de contrats de travail, alors qu'ils n'étaient que 8 % seulement dans certaines entreprises.

Ce sont 73,6 % de nos travailleurs qui avaient, au moins, un mi-temps et qui n'ont cumulé que 4,3 contrats de travail successifs, contre 14,1 dans d'autres entreprises actives dans les titres-services.

C'est dans les ALE que le chômage économique était le moins utilisé, avec 393 euros de moyenne par an et par travailleur.

Les ALE titres-services avaient le plus haut taux de personnes formées. Le chiffre a été corroboré par l'étude de PwC, qui signalait que les ALE avaient utilisé, en 2013, 18 % du Fonds de formation, alors qu'elles représentaient 7,4 % de l'emploi.

Le taux d'encadrement en ALE titres-services était de 22 travailleurs par encadrant.

J'en finirai là avec les chiffres des ALE titres-services que vous pourrez retrouver, je suppose, dans le compte rendu, puisque j'ai remis le compte rendu à Mme la Présidente de cette commission.

J'aimerais, à présent, revenir sur certaines déclarations entendues lors de la commission du 16 janvier. Mon propos n'est pas de polémiquer, mais de nuancer certains éléments.

La question a été soulevée de l'opportunité qui avait été donnée, en 2003, d'ouvrir les titres-services à tous les types de structures.

Même si j'ai, à ce niveau, une position partielle, puisque les ALE sont issues du secteur non marchand, j'aimerais souligner que l'important n'est pas quelle structure doit développer, à l'avenir, les titres-services, mais comment les deniers publics sont les mieux investis et de façon durable.

En 2003, le ministre Frank Vandenbroucke a demandé aux ALE, dont il était ministre de tutelle, de se lancer dans les titres-services non pas, comme j'ai pu le lire, pour colmater les portes de la suppression de l'activité ménagère en ALE, qui n'a été décidée que l'année suivante, mais pour qu'une réelle opportunité de travail soit offerte aux prestataires ALE.

C'est pourquoi les ALE ont, sans doute, le plus haut taux d'insertion de chômeurs et bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, l'ALE étant une entrée ou une passerelle privilégiée vers l'emploi titres-services.

D'aucuns citaient également la fragilité des ALE titres-services, en mettant en avant leurs marges bénéficiaires négatives pour les années 2012 et 2013.

Ces données sont tout à fait exactes et reprises dans l'étude VIONA, mais ce qui n'a pas été mentionné, c'est que cette même étude indiquait que cette perte était non seulement consécutive à un haut taux d'encadrement, à un personnel plus âgé que la moyenne, donc plus souvent malade, mais aussi que la perte était la conséquence de la ponction des réserves opérées en 2011, mais impactées sur plusieurs années.

Sans cette portion, l'étude VIONA concluait que le résultat réel serait nettement moins alarmant. Je vous renvoie à la page 66 de cette étude.

Pour conclure, les chiffres mentionnés précédemment, tels que le nombre de titres remboursés, ne permettent pas de déduire qu'il existerait un effondrement des sections titres-services des ALE, même si quelques-unes ont écouté le chant des subsides wallons potentiels, pour leur encadrement notamment, en décidant de se transformer en entreprises d'insertion, mais comme le disait M. Yerna, le 16 janvier, ne souhaitons pas que toutes fassent le même cheminement, sans quoi la Région wallonne devrait trouver de nouveaux budgets. Je crois qu'elle préférera s'en passer en maintenant les ALE en l'état.

Me voici, enfin, à la troisième partie de mon intervention, qui répond directement à l'objectif de cette commission, à savoir : quelles qualités d'emploi et de services la Région wallonne est-elle en droit d'exiger dans les titres-services ? Je parle bien d'exiger.

Les montants engagés par la Région wallonne pour ce secteur sont tels que l'on ne peut qu'exiger un cadre plus formel et porteur de résultats. Les titres-services – et mes collègues l'ont dit avant moi – ne peuvent être une mesure que l'on prolonge d'année en année. Les efforts ont été trop lourds, les travailleurs y œuvrent, pour certains, depuis 11 ans. On ne peut, décemment, ni laisser les entreprises sombrer, ni laisser total champ libre quant à l'utilisation des deniers publics.

Les titres-services sont devenus un véritable secteur qui a besoin d'un subventionnement structurel et d'une sous-commission paritaire wallonne. Sans cette reconnaissance, il sera difficile d'avancer sur la qualité de l'emploi et de l'encadrement.

Si, voici quelques minutes, j'ai énoncé des chiffres pour les ALE, je me permettrai de reprendre d'autres données, issues du rapport annuel 2014 de l'ONEM.

Rappelons, tout d'abord, que les conditions d'agrément ont été renforcées en janvier 2013.

Mais saviez-vous que, parmi les 33 nouvelles entreprises contrôlées par l'ONEM en 2014, dans le

cadre de leur première introduction des titres-services, 15 entreprises étaient déclarées non conformes ?

En 2014, saviez-vous que sur les 964 enquêtes réalisées par l'ONEM, 506 ne travaillaient pas conformément à la réglementation et que près de 24 millions d'euros devaient être récupérés par l'ONEM ?

Bien entendu, nous parlons d'une situation au niveau fédéral, mais vous comprendrez qu'il reste du chemin pour arriver à un pourcentage de non-conformité tolérable.

La plateforme insiste donc sur le renforcement des conditions d'agrément, qui définissent, d'emblée, les conditions de travail, qui exigent une pérennité de l'emploi, et réclame un compte rendu sur l'utilisation de l'intervention wallonne.

L'agrément, à notre sens, ne doit plus être accordé à durée indéterminée, mais renouvelé, tous les trois ou quatre ans par exemple, après remise d'un rapport d'activités.

Les contrôles doivent, bien entendu, être maintenus, mais parallèlement, il doit aussi y avoir un écolage des entreprises contrevenantes.

Le Fonds de formation qui devrait être lié, pour plus de clarté, aux fonds sectoriels, pourrait aussi servir à la formation des gérants et des encadrants, parce qu'être employeur, cela ne s'improvise pas, être bon gestionnaire non plus.

Mon propos n'est pas de dire que tel ou tel type d'entreprise est moins bon employeur ou moins bon gestionnaire, mais que la Région wallonne doit être certaine, dorénavant, que chaque euro investi est utilisé correctement et durablement.

Par rapport à ces formations, il va sans dire qu'elles n'ont pas la même portée en début de contrats ou après cinq ans de carrière. Si l'accent doit être souvent mis sur le savoir-être et le savoir-faire en début de parcours, l'aide-ménager a besoin d'autres outils au cours de sa vie professionnelle, que cela soit au niveau ergonomique, pour ne pas souffrir de maux de dos ou de genoux, si fréquents dans la profession, que cela soit pour mieux appréhender un public plus âgé, donc présent et en continu lors des prestations, ou au contraire, pour se réorienter dans un tout autre secteur.

Mme la Ministre Tillieux et M. le Ministre Prévot ont pris, récemment, les dispositions concernant la commission paritaire 318. On vous en a parlé précédemment. Ils ont obtenu à réorienter les activités titres-services des structures d'aides aux familles en renforçant les moyens mis en place pour la prise en charge des personnes âgées dépendantes.

La population wallonne est vieillissante, l'âge de nos utilisateurs titres-services est de plus en plus élevé.

Même si nous ne sommes pas d'accord avec certaines demandes visant à faire passer toutes les personnes de plus de 65 ans en aides-ménagères à tarification sociale ou en aide familiale, il doit y avoir plus de liens entre les secteurs de titres-services et le secteur de l'Aide aux familles.

Les aides ménagers titres-services ne doivent pas devenir des auxiliaires de vie. Ils ne sont pas formés pour cela. Par contre, s'ils le souhaitent, on doit encourager le reclassement et la transition vers nos partenaires de la commission paritaire 318 au moyen de formations qualifiantes.

Mais au-delà des formations, ce que demandent les travailleurs, c'est surtout une reconnaissance de leur métier. Trop de gens croient que tout le monde peut nettoyer, que c'est un job accessible au premier venu. Tous les experts du secteur et vous, si vous êtes utilisateurs – vous l'avez mentionné précédemment, Madame Garcia – vous diront que c'est totalement faux.

Reconnaître les titres-services comme secteur, c'est reconnaître une profession à part entière, mais c'est aussi accepter que toutes les aides-ménagères ne rêvent pas forcément de quitter cet emploi de proximité. S'ils ne quittent pas cet emploi de proximité, il faut veiller à la pérennité de l'emploi.

Rappelons quand même, car beaucoup résumant les titres-services à la conciliation entre vie privée et vie professionnelle des utilisateurs, que les titres-services avaient deux autres fonctions, comme le mentionnait Mme la Présidente lors de la précédente audition : lutter contre le travail au noir et insérer un public peu qualifié essentiellement féminin. Insérer, cela veut dire impérativement insérer durablement.

Le turnover est beaucoup trop important en titres-services. Si des informations en savoir-être et savoir-faire sont indispensables pour éviter l'échec dans les premiers mois, il faut aussi éviter que la fin des aides à l'emploi pousse les employeurs à renouveler leur personnel : soit dans un souci de viabilité, et j'ose croire que c'est cette motivation qui les y contraint ; soit par souci de maximisation des profits, comme l'avançait M. Yerna ou M. Neuprez.

Une étude d'Atout EI, en 2013, sur la viabilité économique des entreprises d'économie sociale dans le secteur des titres-services montrait que le modèle économique à développer, pour être rentable, serait de remplacer 100 % du personnel au bout de quatre ans. Fort heureusement, ce n'est pas le modèle choisi ni par Atout EI ni par la majorité de mes confrères.

Mais cette étude relayait déjà l'importance de réfléchir sur un remboursement différencié, soit sur l'activité – car on sait que les centrales de repassage

nécessitent un lourd investissement – soit sur la qualité de l'emploi. C'est pourquoi la plateforme préconise une intervention wallonne progressive et basée sur l'ancienneté.

PricewaterhouseCoopers déconseillait, dans son étude, de lier, à l'avenir, le remboursement à l'ancienneté. Cela serait insoutenable sur le plan budgétaire et complexifierait la mise en œuvre du système.

Au niveau de la mise en œuvre, la plateforme a interpellé les fournisseurs de logiciels titres-services, Sodexo et l'ONEM. Chacun a reconnu qu'un remboursement sur base de l'ancienneté serait facile à mettre en œuvre et pas forcément plus onéreux.

Ce matin, mon entreprise a reçu le tableau de recensement titres-services 2015. C'est un tableau Excel, que chacun reçoit et doit compléter, dans lequel on reprend par exemple le registre national des travailleurs, le nombre de CDD, de CDI sur l'année, leur statut AOB, si c'est un nouvel engagé, sa qualité avant l'emploi, l'origine de travail, le niveau d'études, et cetera.

Rien de plus aisé que d'ajouter une colonne pour l'ancienneté, il n'est pas trop tard puisque les entreprises ont jusqu'au 18 mars pour remettre leurs statistiques.

Les données ainsi récoltées, cette année encore, permettraient alors de calculer l'année pivot en deçà de laquelle l'intervention serait inférieure à 22,04 euros, ou au-delà de laquelle l'intervention serait supérieure à 22,04 euros.

On pourrait, de la sorte, favoriser la pérennisation de l'emploi et rester dans une enveloppe budgétaire soutenable.

Vient ensuite la qualité de travail. Toutes les entreprises n'ont pas forcément les moyens d'offrir pléthore d'avantages à leurs travailleurs. Certaines doivent budgétairement se limiter aux exigences des conventions collectives. Or, la qualité de travail ne se mesure pas qu'en termes d'avantages financiers. Elle s'évalue aussi en termes de sécurité d'emploi et de garanties d'une rémunération permettant d'assurer un niveau de vie conforme à la dignité humaine.

La plateforme soutient donc, comme les autres membres du mémorandum, un horaire de travail supérieur aux 13 heures semaines et tendant vers les trois-quarts temps, car le temps plein est peu envisageable, tant physiquement que pratiquement, vu la spécificité du travail titres-services. Il faudra, néanmoins, aussi examiner chaque situation, afin d'éviter que le travail ne devienne un piège à l'emploi pour certains.

Il faut aussi veiller à ce que le contrat ne soit pas source d'angoisse permanente. Chaque travailleur doit compter sur un revenu qui ne varie pas de mois en mois.

Ce n'est pas parce qu'un utilisateur est en vacances que le travailleur doit perdre non seulement des heures, mais, bien souvent, aussi la rémunération qui est liée à la prestation : son loyer, ses charges de vie courante ne vont pas s'adapter aux revenus réellement perçus.

Il faut donc limiter les avenants qui permettent ce yoyo incessant. Le chômage économique existe pour éviter aux entreprises de payer des heures improductives. La loi sur le contrat de travail – et je vous renverrais aussi vers les déclarations de M. Yerna la dernière fois – indique que dans les contrats de travail à temps partiel, s'il y a dépassement, par exemple, d'une heure toutes les semaines pendant un trimestre, le travailleur peut demander la révision de son contrat à la hausse.

Cette possibilité laissée au travailleur d'augmenter son horaire de travail, dans ce cadre, pourrait devenir une exigence de la Région wallonne.

Prêtons aussi attention à l'encadrement. Tous les travailleurs ne doivent pas, forcément, être encadrés de la même façon, mais tous les travailleurs ont droit à un encadrement de qualité et doivent avoir la garantie d'évoluer dans un environnement approprié.

On résume, trop souvent, l'encadrement des titres-services à l'encadrement des aides-ménagères. Mais rappelons que les utilisateurs doivent régulièrement être cadrés dans leurs demandes. Les visites au domicile de tout nouvel utilisateur permettent souvent de se rendre compte de la pénibilité de certaines maisons, du nombre de matériels, de l'impossibilité à effectuer des tâches demandées dans le temps accordé par l'utilisateur.

Elle permet aussi de voir que la demande ne relève pas du titre-service, mais de l'aide familiale et doit être réorientée vers les services adéquats.

L'encadrement permet aussi d'accompagner sur chantier les nouveaux travailleurs qui ont souvent des difficultés à comprendre que les exigences d'un utilisateur ne sont pas les mêmes que celles d'un autre utilisateur. L'encadrement doit enfin permettre la diminution de l'absentéisme qui est trop élevé dans le secteur et joue un rôle indéniable dans le manque de rentabilité. L'encadrement est donc un droit pour le travailleur, plus qu'une nécessité au jour le jour.

Enfin, M. Morrier relatait, le 26 janvier, l'importance de la triangulation du système. La Région wallonne doit également se pencher sur cette relation particulière employeurs-travailleurs-utilisateurs.

À l'heure actuelle, la facilité de faire son marché entre les entreprises titres-services peut pousser les entreprises à être moins exigeantes vis-à-vis des utilisateurs. Même si des conventions utilisateurs-entreprises existent, il n'est pas toujours aisé de réclamer à l'utilisateur qu'il avertisse de ses absences ou de la

suspension des prestations pendant les vacances scolaires.

Ces pertes d'heures inopinées tendent à promouvoir le système d'avenant. Si l'on veut les limiter, il faut que chaque entreprise puisse exiger d'un utilisateur ce que l'entreprise concurrente exigera aussi.

Mme la Présidente. - Avec vous, nous avons terminé notre deuxième tour d'auditions. Il nous restera à auditionner un représentant habilité du CPAS.

Échange de vues

Mme la Présidente. - Mesdames et Messieurs les commissaires, la parole est à vous, avec peut-être la difficulté de places, selon que vous vous adressiez à l'un ou à l'autre. Je pense, toutefois, que l'on peut le faire comme cela.

Pour que vos interventions soient enregistrées, vous devez, à chaque fois, vous saisir d'un micro. Désolée, mais c'est la procédure.

La parole est à M. Bouchez.

M. Bouchez (MR). - Ma question s'adresse particulièrement aux syndicats et à la Fédération des entreprises de titres-services parce qu'en fait, cela peut se rejoindre. J'ai un peu de mal par rapport à ce que vous avez dit au niveau de la Fédération, lorsque vous indiquez qu'il y a du sens à ce qu'il y ait des entreprises de types différents actives dans le secteur. Il y a des entreprises à 100 % privées qui ont leur propre logique. Il y a des ALE, il y a même des CPAS. Il y a toute une série d'acteurs.

Pourtant, tout au long de votre exposé, à chaque fois, vous faites la différence. Vous dites qu'il faut faire attention quand on prend une mesure de ne pas trop désavantager un secteur par rapport à un autre ou de ne pas créer des différences. Je mets cela en lien avec l'intervention de la FGTVB qui nous disait : il y a un but social à travers cette opération de titres-services qui n'est pas nécessairement toujours compatible avec une logique de rentabilité que peuvent avoir certaines entreprises privées.

De ce fait là, ne pensez-vous pas qu'il faudrait faire un choix ou du moins avoir des différenciations justement dans la législation entre des structures comme les ALE et des structures totalement privées ? Certains voudront que tout aille du côté public, d'autres du côté privé. Il y a un équilibre à trouver au milieu, mais en tout cas, avec une législation différenciée. Cela me paraît un petit peu compliqué d'avoir des acteurs si différents, qui répondent à des logiques différentes. L'exemple de l'ALE est assez emblématique puisque au départ, on est face à un public précarisé, le but est de remettre des personnes à l'emploi. Il y a une logique

propre à de tels mécanismes. Ils se retrouvent avec un concurrent, à l'autre bout de la rue, une entreprise privée traditionnelle avec ses contraintes, ses réalités et sa rationalité. Je dois vous avouer que cela me surprend quand vous dites qu'il y a un intérêt à garder ce *melting pot*. Pourriez-vous le justifier ? Qu'en est-il si d'autres intervenants pensent qu'au contraire, il faudrait le clarifier ? Alors ce serait intéressant de le faire ?

Deuxième élément par rapport à l'intervention de la FGTB sur la pénibilité. Effectivement, on le sait, c'est un secteur où l'on ne sait pas faire carrière. Vous l'avez également indiqué, on ne sait pas faire des carrières longues sans difficulté de santé. C'est un métier qui par essence est porteur de difficultés. Vous avez parlé de formations. Qu'entendez-vous par là ? Considérez-vous qu'au prorata du nombre d'heures prestées, il devrait y avoir des possibilités de formation qualifiante ? Par exemple, pour permettre une reconversion dans des travaux de bureautique ou de secrétariat ou encore d'autres secteurs. Est-ce cela votre idée ? Si c'est votre idée, avez-vous des exemples dans des secteurs semblables ou en tout cas certaines structures qui d'initiative, auraient déjà mis sur pied de tels mécanismes afin de favoriser le bien-être au travail ? Dans ce cas-là, il serait peut-être intéressant que vous nous fassiez part d'expériences concluantes en la matière. Je vous remercie.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Ryckmans.

Mme Ryckmans (Ecolo). - Merci à chacune et chacun des orateurs pour leur présentation. J'aurai une série de remarques ou de commentaires. Pour prendre dans l'ordre de mes notes, Messieurs Brolis ou Bernard, quelle recommandation pourriez-vous faire par exemple pour l'amélioration ? Je trouvais intéressante la manière dont vous avez présenté les enjeux de la qualité de l'emploi et j'aurais voulu savoir si vous aviez des recommandations très concrètes, par exemple, pour collecter des informations notamment dans le cadre du rapport IDEA. C'est une question qui peut être posée éventuellement à tout le monde, mais on a ce rapport qui aide beaucoup à faire l'état des lieux de la situation et les évolutions. Vous semble-t-il qu'il y a des éléments plus importants, plus intéressants qui ne s'y retrouvent pas, qui devraient s'y trouver ? Dans ce cas-là, quelles seraient vos recommandations ?

J'ai une question pour chacun des orateurs par rapport au mécanisme de formation. Je ne sais plus quelle personne a évoqué le catalogue de formations à revoir ainsi que le processus d'orientation. Jusqu'à présent, je n'ai pas une idée claire sur la manière dont ces formations sont organisées, offertes aux travailleuses, obligatoires pour les travailleuses et je vous rappelle la question que j'avais déjà posée la fois passée, qui était : « Je constate dans toute une série d'entreprises titres-services que les formations n'ont jamais lieu. Alors, qu'elles sont obligatoires. Il y a

12 heures obligatoires. Elles n'ont pas lieu. Pourquoi ? Comment expliquez-vous ce mécanisme ? Comment peut-on éviter que cela n'ait lieu et qu'au minimum, chacune des travailleuses ait droit à cette formation ? Quel type de formation ? ». La question serait alors de savoir quelle est la formation qui vous semble la plus à même de répondre pas seulement comme cela a été dit, aux enjeux très concrets d'ergonomie pour avoir une bonne réaction vis-à-vis des usagers, savoir comment travailler pour éviter les blessures qui, vous l'avez dit aussi je crois chacun, entraînent des coûts et des difficultés pour les travailleuses et donc, de l'absentéisme ou des maladies qui posent problème de financement et de rentabilité pour les entreprises titres-services et avant tout pour la personne qui est mise en incapacité de travail pour des problèmes qui sont parfois importants, invalidants et à long terme.

Quelles sont ces formations les plus adéquates ? L'autre volet des formations, ce sont les formations qui aident effectivement à évoluer dans la carrière, à changer, pour tenir compte justement de cette pénibilité, de la nécessité d'un certain nombre de travailleuses d'évoluer dans la profession et de quitter un boulot peut-être pénible vers d'autres types d'emplois. À ce moment-là vers quelles formations pensez-vous qu'il serait important de mettre l'accent ? La question corollaire c'est comment l'organiser ? Comment mettre en place un système soit par un remboursement différencié soit par une obligation différenciée ? Par quel mécanisme, cette orientation de la formation pourrait-elle, selon vous, se passer ?

J'ai une question à poser à M. Neuprez sur toutes les propositions que vous faites et qui reviennent et recourent un certain nombre de recommandations que nous avons faites dans notre proposition de résolution pour améliorer la qualité du dispositif : avez-vous éventuellement des pistes sur comment financer toutes ces mesures puisque évidemment, elles ont un coût ? Quelles seraient les pistes possibles ?

Une question plus précise pour Mme Garcia de Unitis. Vous avez évoqué les délais de paiement. Je comprends bien qu'il y a une difficulté et que l'allongement du délai de 3 à 10 jours pose problème pour les employeurs, pour les entreprises. Inversement, je ne comprends pas comment il se fait que Sodexo en tout cas pour, par exemple, la validation des titres-services électroniques, a au contraire autant raccourci son mécanisme. Avant, c'était 15 jours ou 13 jours maintenant cela n'est plus que quatre jours avant que le titre électronique ne soit validé. Cela veut dire que, quelque part, Sodexo – je ne connais pas son cahier des charges – n'aurait pas à cette occasion bénéficié d'une possibilité de jouer davantage avec l'argent qu'il reçoit plus vite des clients, mais qu'il paie plus tard aux entreprises. Je voulais avoir votre opinion sur cette question.

Vous avez évoqué la difficulté du remboursement des heures données pour les formations. J'aurais voulu savoir à quoi vous les attribuez. Qui gère ? Quels sont les mécanismes pour empêcher, pour éviter ces délais de remboursement qui sont effectivement tout à fait dommageables ? Je ne connais pas le mécanisme qui les amène et je ne sais pas si c'est une situation qui est vécue par l'ensemble du secteur. Si c'est le cas, c'est quelque chose à prendre à bras le corps.

Madame Bossu, vous avez évoqué l'hétérogénéité comme une force du secteur. Cela a déjà été abordé. Je voulais savoir en quoi c'est un gage de qualité pour les travailleuses et pour les usagers qu'il y ait cette hétérogénéité. Quand vous parlez, vous êtes plusieurs à avoir parlé de la conciliation vie familiale-vie professionnelle pour les travailleuses, c'est important de redire que cela doit être leur choix. C'est ce qui est dans notre résolution, cela doit être le choix de la travailleuse d'augmenter, avoir un temps de contrat minimal nous semble être un gage pour éviter les situations de pauvreté ; et nous avons de plus en plus de travailleurs pauvres. Vous l'avez dit, c'est exact aussi dans le secteur du commerce, mais dans un secteur comme celui-ci, c'est particulièrement prenant puisque cette autorisation d'un tiers temps n'existe que dans ce secteur-ci. On le sait, il y a un certain nombre de travailleurs ou de travailleuses qui ont la possibilité d'avoir deux emplois, mais ils sont relativement rares et je ne sais pas si l'on a des statistiques qui nous indiquent effectivement la possibilité, le fait, la proportion de travailleurs multiemplois, multicontrats ou bien si, au contraire on n'a pas un risque évident, me semble-t-il de paupérisation ou de pauvreté de la part des travailleurs.

Je voudrais revenir, Madame Barbaix, sur l'intensité de l'utilisation des titres-services par rapport à l'ancienneté. Vous évoquez la proportion élevée d'utilisateurs qui ont plus de 65 ans et, en même temps, PwC dans son étude et IDEA le confirment aussi, on a une utilisation des titres service qui décroît avec l'âge. L'intensité d'utilisation décroît. J'aurais voulu avoir un peu plus de précisions sur la modulation possible par rapport à l'ancienneté des usagers.

Comment cela pourrait-il se mettre en place par rapport à cet enjeu-là ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Nicaise.

Mme Nicaise (MR). - Je voudrais remercier chacun des intervenants pour leur exposé.

Je vais essayer aussi de suivre l'ordre des interventions.

Monsieur Bernard et Monsieur Brolis, vous avez mis en exergue les conséquences et les effets différents du travail dans une entreprise à but lucratif et dans une entreprise d'insertion. Je me trompe peut-être, mais j'ai l'impression que cette position était moins marquée,

notamment dans le discours de Mme Garcia qui parlait notamment de la nécessité de maintenir l'hétérogénéité des entreprises et me paraissait avoir un discours moins opposant entre les différentes entreprises. Je voulais avoir votre réflexion à ce propos.

Alors, Monsieur Neuprez, j'ai relevé un élément qui me paraît très important. Vous avez souligné la nécessité de qualification minimum du chef d'entreprise.

C'est un élément important parce que l'histoire a montré que de nombreuses entreprises sont allées vers la faillite et c'était la résultante de ce manque de qualification minimum au départ du chef d'entreprise.

Vous avez évoqué, l'idée me paraît intéressante, un agrément à durée déterminée et non indéterminée, comme c'est le cas pour le moment. Vous avez évoqué un délai de quatre ans, je pense que c'est une idée qui peut être creusée.

Madame Garcia, je constate que vous avez abordé le problème de la déductibilité différente entre les Régions. J'entends dans votre discours que la réduction de la déductibilité en Wallonie a des effets pervers avec des risques notamment de déplacement de siège social de certaines entreprises vers la Flandre et donc, c'est un élément très important puisque nous savons que cette déductibilité a été votée sous cette mandature.

J'avais une question qui rejoint également celle de ma collègue, Mme Ryckmans. Je suis stupéfaite d'entendre que des formations, je crois que c'est aussi vous, Madame Garcia, qui l'avez relevé, dispensées en février 2015 n'ont pas encore été remboursées à ce jour. Je m'interrogeais, comme ma collègue, sur le système de fonctionnement du Fonds de formation et sur comment peut-on en arriver à un retard d'un an qui risque de mettre à mal la santé financière des entreprises qui doivent assumer toute une série de mesures personnelles.

Enfin, Madame Barbaix, vous avez évoqué le fait que vous ne disposiez plus de chiffres actualisés depuis l'étude PwC. Je trouve cela assez regrettable si l'on veut se coller de près à la réalité du système des titres-services et je pense qu'un effort doit être porté sur la récolte actualisée des données dans le secteur.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Lecomte.

Mme Lecomte (MR). - Je dis merci, à mon tour, à tous les intervenants pour la qualité de leur exposé. Beaucoup de choses ont déjà été dites jusqu'à présent, c'est peut-être un petit peu redondant, mais je voudrais effectivement revenir sur la durée de l'agrément qui a été évoquée par certains que d'aucuns revendiquent pour une durée indéterminée qu'elle soit de trois, quatre, voire cinq ans.

Il est vrai que l'hétérogénéité du secteur pose malgré tout question quant à l'octroi de l'agrément même si les conditions d'agrément ont été renforcées. Effectivement, il y a quelques couacs dans le chef de certains entrepreneurs au niveau de la gestion. Aussi, une formation minimum me semble importante, en termes de gestion. Toutefois, on a beau avoir toute la formation que l'on veut, on peut même être universitaire, à partir du moment où l'on dépend de délais de remboursements aléatoires, même dans le cadre d'une régionalisation qui est toute frémissante, si les délais de remboursement sont allongés, et cetera, si l'on a besoin d'argent, on a beau avoir toute la formation que l'on veut, l'entreprise peut être mise à mal. Donc cela, c'est aussi une donnée dont il faut tenir compte.

Vous dites, Monsieur le Secrétaire fédéral, que vous regrettez que seuls 15 % des travailleuses soient engagées à temps plein et, d'un autre côté, tous les intervenants mettent en évidence une pénibilité qui fait qu'il est pratiquement impossible de travailler, en tous cas longtemps, à temps plein dans ce secteur donc en quoi peut-il être un secteur tremplin ? J'aimerais vous entendre sur cette notion de « tremplin », pour faire autre chose, cela me semble difficile, même si c'est vraiment le souhait le plus cher que nous puissions avoir : de ne pas devoir faire carrière dans un secteur aussi difficile que celui-là.

Enfin, je rejoins Mme Garcia : les zigzags fiscaux que nous subissons sont déstabilisants dans le chef des usagers ; c'est un constat que nous devons nous résoudre à faire et c'est sans doute aussi une des raisons pour lesquelles on constate un nombre moins important d'achats de titres-services en Région wallonne.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet.

M. Henquet (MR). - Évidemment, quand on passe le dernier, le désavantage c'est que, ou l'avantage, cela dépend, c'est qu'il n'y a plus grand-chose à dire puisque si l'on recoupe tous les propos des uns et des autres, on a brassé pratiquement toutes les questions possibles.

Voilà, je pourrais m'arrêter là et dire au suivant, mais je vais quand même entreprendre deux ou trois petits commentaires.

C'est vrai que ce qui m'a frappé dans toutes vos interventions, c'est que leur point commun c'est l'insistance marquée sur l'importance du triptyque travailleur client-entreprise. Généralement, on a la relation en diptyque, « employeur-employé ». À travers ce triptyque, j'ai senti dans vos propos l'aspect humain qui devait prévaloir.

On a parlé de reconnaissance, de valorisation du travail. C'est un métier à part entière, il faut remettre l'aspect humain au centre du débat. Je pense que c'est M. Neuprez qui disait que certaines personnes n'étaient pas fières, n'osaient pas dire qu'elles travaillaient dans

les titres-services, c'est une caractéristique de notre société, qui, finalement critique systématiquement tout le monde.

Je pourrais vous dire que les enseignants sont des fainéants, les indépendants sont des fraudeurs, les politiques sont des magouilleurs, les chômeurs sont des profiteurs, les syndicalistes sont des manipulateurs.

Ce sont évidemment des caricatures. Je suis dedans puisque j'ai commencé par les enseignants qui sont des fainéants. C'est vrai qu'on l'entend, quelque soit la catégorie socioprofessionnelle à laquelle on appartient, on aura toujours des critiques. Il est important de rappeler ici que l'on est sans doute plus défini par ce que l'on est que par ce que l'on fait. Il faut insister sur l'aspect humain qui est extrêmement important.

Monsieur Bernard, j'ai peut-être mal compris, mais, définissez-vous la qualité du travail au fait qu'il faille que les personnes travaillant en titre-service aient un contrat à temps plein ? L'avez-vous dit, ou non ? Ou l'ai-je sous-entendu parce que cela contraste avec les autres témoignages et donc j'aurais voulu savoir si j'avais bien entendu, bien compris et quels sont les arguments qui font que vous allez dans cette optique-là, alors que les autres n'y vont pas ?

Monsieur Neuprez, je rebondis sur ce que vous avez dit en interpellant Mme la Ministre, plusieurs l'ont signalé. Vous n'êtes pas nécessairement pour la modularisation en fonction de l'ancienneté. Si l'on entend la dernière intervenante, Mme Barbaix, elle dit que cela a l'air d'être facile, il suffit de prendre le tableau Excel et on ajoute une colonne et apparemment cela devrait être relativement aisé, cela ne coûterait pas plus cher, ce qui est toujours intéressant quand on parle du pouvoir public, surtout quand on connaît sa trésorerie.

J'aurais bien voulu demander à Mme la Ministre si elle pense revoir sa position ou bien si c'est un non ferme et définitif.

Toujours par rapport à Mme la Ministre, sur base de l'intervention de Mme Garcia, avez-vous une idée du nombre de faillites ? Vous avez parlé du fait que les remboursements étaient tardifs, vous avez même été jusqu'à dire : certaines entreprises tombent en faillite. Il est vrai que l'on voit que l'évolution des titres-services, c'est une réduction du nombre d'entreprises, mais celles qui vont subsister sont de plus grosse taille.

Avez-vous une idée du nombre de faillites puisque vous avez prononcé le mot ? J'aurais voulu demander à Mme la Ministre ce qu'elle compte mettre en place pour que justement ces délais de remboursement ne soient plus aussi longs et que l'on n'en arrive pas jusqu'à cet extrême qui est, évidemment, la faillite dans certains cas.

Madame Bossu, vous avez parlé de la formation qui pourra être utilisée au niveau de la professionnalisation

des chefs d'entreprises. Cela rejoint un peu ce que Mme Barbaix disait tantôt et j'aurais bien voulu savoir quelle est la position de Mme la Ministre à ce niveau-là et la modularisation sur la base de l'ancienneté, j'en ai parlé tout à l'heure. Merci de vos éclairages d'hommes et de femmes de terrain.

Mme la Présidente - La parole est à Mme Gonzalez Moyano.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - Je serai un peu redondante. Je voulais remercier tout d'abord, les différents interlocuteurs pour leur exposé. On voit que vous vous regroupez sur pas mal de thèmes, même si cela dépend du secteur.

J'aurai évidemment quelques questions sur des thèmes qui m'ont interpellée dans les conclusions de M. Bernard.

Quand vous avez évoqué le mot upérisation, là c'est ma question, comment voyez-vous justement l'avenir du secteur titres-services à ce niveau-là ? Pour le reste, vous l'avez évoqué vous-même, il faut reconnaître la profession, on peut dire que la Région vient d'hériter de cette compétence donc Mme la Ministre est attentive également à cette concertation qui devra être régionale et non plus fédérale.

Au niveau de la pénibilité du travail, le secteur est là pour veiller à cela et notamment les syndicats sont là pour cela.

Pour le reste, vous avez évoqué des pistes, notamment les Fonds de formation sous-utilisés, on l'a déjà évoqué lors de la dernière séance d'auditions, Mme la Ministre avait dit également qu'elle serait très attentive sur ce sujet.

La piste que Mme Barbaix a évoquée, concernant justement ce Fonds de formation qui pourrait être destiné à former l'employeur, est une piste très intéressante. Il est vrai qu'il y en a qui s'improvisent chef d'entreprise ou gérant d'entreprise titres-services et ce n'est pas évident comme métier.

Pour le reste, je laisserai le soin à Mme la Ministre de vous rassurer.

Mme la Présidente. - Monsieur. Drèze, vous aviez déposé une question, je pense que vous l'aviez plus ou moins évoquée la dernière fois, la reposez-vous cette fois-ci ?

La parole est à M. Drèze pour poser sa question.

M. Drèze (cdH). - Elle est à l'ordre du jour donc je vais la présenter, mais rassurez-vous je serai bref.

Avant cela, deux, trois petits éléments, mais très brièvement aussi. M. Neuprez pour la FGTB a évoqué l'indigence des frais de déplacement et il a raison. Sur ce

point-là, Madame la Ministre et les partenaires sociaux seraient bien inspirés d'avoir une réflexion spécifique. D'autant plus que certaines entreprises, c'est le cas chez moi, c'est le cas chez d'autres, font des efforts particuliers en indemnisant d'avantage le kilomètre et en rémunérant pendant les temps de déplacement, mais cela pèse lourd et donc à la longue, c'est difficile de tenir cet avantage extra-légal. C'est sur ces choses-là que l'on rogne pour éviter la déroute quand les marges deviennent négatives.

Sur la qualité de l'emploi, il y a un point d'attention particulier. Il a évoqué comme son collègue de la CSC la fois passée, la problématique de la concertation sociale dans une Commission paritaire qui est fédérale.

Il faut répondre à une question qui reste pour moi encore ouverte, la balle est dans le camp de qui ? Les partenaires sociaux doivent-ils activer une démarche de création de sous-commission paritaire ? Est-ce le ministre fédéral de l'emploi ? La ministre régionale en Wallonie a-t-elle une perche à tendre à un moment donné par un biais ou par un autre ? Comité de concertation, contact informel avec son collègue fédéral, que sais-je ?

Qui peut prendre l'initiative ? Parce que je suis convaincu qu'une sous-commission paritaire régionale est un élément important en matière de concertation sociale.

J'apprends, je devrais le savoir dans mon entreprise, mais on ne m'en parle pas, que les frais de formation sont parfois remboursés avec près d'un an de retard. C'est aussi une question à laquelle il faut répondre. Elle est même peut-être plus significative que les quelques jours que l'on perd dans le remboursement des titres. Dans d'autres secteurs, les délais de remboursement sont parfois d'un mois, deux mois, voire trois mois, voire 90 jours fin de mois.

Il est vrai que quand on passe de quelques jours à quelques jours plus trois jours, ce n'est pas gai, mais les remboursements du Fonds de formation si cela dure plusieurs mois c'est peut-être très préoccupant et même peut-être davantage.

Puis j'en arrive à ma question sur la consommation des titres-services en Wallonie par rapport au budget 2016 que nous avons adopté en décembre. J'avais relevé la problématique à cette occasion-là, mais maintenant que 2015 est clôturé, que nous avons les chiffres, sans aller dans le détail, nous savons que la Flandre a connu une augmentation de 10 % du nombre de titres-services consommés en 2015. Malgré la diminution de l'addition fiscale en Wallonie, on a quand même une progression qui est de 4,2 %, qu'il y a une progression du nombre d'utilisateurs d'un demi-pour cent.

Pour mémoire, mais on connaît les raisons, une diminution du nombre d'entreprises. Donc au vu de ces chiffres de consommation 2015, je suis vraiment perplexe par rapport aux chiffres communiqués par l'ONEM pour 2016, je les rappelle, 400 613 000 euros contre 448 089 000 euros en 2015. Donc une diminution extrêmement importante que la réalité ne laisse pas prévoir.

Faut-il en déduire que les prévisions de l'ONEM auraient été surestimées en 2015, cela pourrait-il être une explication ?

Le budget 2016 a-t-il été fondé sur la prévision d'une baisse des besoins et dans ce cas, cette prévision semble-t-elle être démentie par les faits ?

La baisse de crédit serait-elle due partiellement au financement de la réforme des titres-services de la commission paritaire 318 ? Certainement, mais dans quelle mesure ?

Enfin, c'est le plus important, depuis l'élaboration du budget 2016 et le vote au Parlement en décembre, le Gouvernement wallon dispose-t-il de nouvelles projections budgétaires de l'ONEM ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Ryckmans.

Mme Ryckmans (Ecolo). - J'oublie toujours une question ou l'autre, excusez-moi. J'aurais voulu avoir votre point de vue sur la difficulté devant laquelle se trouvent les travailleuses quand l'utilisateur ne leur paie pas le titre-service et que l'employeur a des attitudes parfois très différentes ? Soit l'employeur laisse à la travailleuse ce manque à gagner, donc la personne n'est pas payée et n'a pas son salaire conséquent.

D'autres employeurs adoptent des pratiques d'avance de ses travailleuses et récupèrent parfois le double auprès de l'utilisateur qui n'a pas prévenu à temps, qui n'a pas informé de son absence.

Cette diversité peut exister, on voit la difficulté devant laquelle se trouve une travailleuse en l'absence d'un contrat clair avec le client, de faire valoir ses droits et d'être payée pour le déplacement qu'elle a fait, parfois le travail qu'elle a fait, mais la personne ne lui donne pas le titre-service.

J'avais évoqué la situation la fois passée, d'une personne que je connais qui se retrouve avec 60 heures de titres-services non payées et son employeur ne bouge pas. De quel recours dispose-t-elle ? C'est un problème : comment faire pour une personne qui n'ose pas entrer dans une démarche de reconnaissance de ses droits ?

Deuxièmement, par rapport au dispositif prévu, on vient d'entendre le dispositif des aides à l'emploi qui est annoncé et qui est officiel maintenant ; le dispositif qui vient en dégressivité, notamment pour les jeunes peu

qualifiés, avec un mécanisme dégressif. Comment voyez-vous cette dégressivité de la part des aides à l'emploi pour votre secteur ? Quelles conséquences avez-vous déjà évaluées pour le secteur ?

Une dernière petite question très pratique. On a évoqué les frais de déplacement. Je viens aussi avec la question des frais de téléphone que nous avons évoquée dans notre résolution. Qui doit prendre en charge le paiement des frais de téléphone pour assurer ces encodages quand ce sont des titres électroniques ?

Est-il intéressant d'homogénéiser la situation dans le cadre d'un accord ou éventuellement, comme cela a été évoqué, par le biais d'une sous-commission paritaire qui réglerait tous ces éléments-là ? Là aussi, l'hétérogénéité du secteur est-elle un plus ? Je vous lance une pique, mais je ne pense pas que ce soit pertinent, parce que cela met parfois les travailleuses en concurrence les unes avec les autres pour aller à l'endroit où les prises en charge, les remboursements, et cetera, sont les meilleurs.

(Mme Vandorpe, Vice-présidente, prend place au fauteuil présidentiel)

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Zrihen.

Mme Zrihen (PS). - Vous me permettez de poser aussi, en l'occurrence, une question globale sur le harcèlement dans les dispositifs de travail. Il m'est arrivé d'entendre, parfois, que chez l'employeur les conditions de travail, outre le volet technique, sont extrêmement difficiles sur le plan humain. Je voudrais savoir si, dans les entreprises ou plus au niveau des partenaires sociaux, il y a un dispositif qui permet aux travailleuses d'exprimer cette difficulté. Avez-vous des statistiques ? Est-ce du harcèlement plus en fonction du comportement, de la connaissance de la langue ou parfois des comportements qui sont carrément xénophobes, voire racistes ?

Deuxièmement, en ce qui concerne les titres-services, êtes-vous en faveur d'un dispositif papier ou plutôt d'un dispositif électronique ?

Enfin, concernant l'organisation de l'inventaire de rentrée de ces chèques, il arrive parfois que la personne qui vient prêter demande qu'on lui remplisse un papier attestant que l'on ne lui a pas remis les chèques. Avez-vous ce dispositif ou en avez-vous un autre qui permet de protéger le travailleur ?

Faites-vous des recensements tous les six mois ou tous les ans vers l'opérateur qui demande des titres-services parce que c'est aussi une vraie difficulté à laquelle elles sont parfois confrontées ? Simplement parce que les titres-services n'arrivent pas dans les délais ou parce qu'il y a une négligence ou parce qu'elles ne voient pas l'utilisateur ou parce que l'utilisateur a oublié de les remettre, et cela amène toute une série de complications par rapport à elles. Y a-t-il par rapport à cela un système

uniformisé ou chacun essaie-t-il d'avoir son propre dispositif ?

(Mme Zrihen, Présidente, reprend place au fauteuil présidentiel)

Mme la Présidente. - Mesdames et Messieurs, comme vous pouvez le voir, la salle est pleine, on commence à manquer de sièges. Merci d'avance pour toutes vos réponses.

Nous pouvons commencer dans le même ordre que celui de tout à l'heure pour les auditions.

La parole est à M. Bernard.

M. Bernard, Administrateur délégué de l'entreprise d'insertion Proxemia. - Ce ne sont pas les questions qui manquent effectivement.

Dans l'ordre, je réponds à Mme Ryckmans. En ce qui me concerne, pour les titres-services non remis, c'est bien là que l'on a évoqué à plusieurs reprises la triangulation et l'intérêt d'avoir une entreprise et différents services dans l'entreprise. C'est-à-dire que le travailleur est payé, en ce qui nous concerne, d'une manière générale, dans toutes les entreprises d'économie sociale et d'insertion. C'est l'entreprise qui gère le contentieux, avec différents dispositifs évidemment.

La collecte d'informations, IDEAConsult, c'est bien là qu'est parfois le problème. Je ne prendrai qu'un indicateur, c'est encore une fois le taux d'encadrement. On sait que quantitativement il y a un pourcentage de taux d'encadrement, mais on ne sait pas qui est l'encadrement et surtout ce qu'il fait dans l'entreprise.

Je n'ai pas forcément de solution, je sais simplement qu'il y a un organisme en Région wallonne qui s'appelle l'IWEPS, qui a déjà beaucoup de travail, mais je ne sais pas si c'est lui qui pourrait être dédié à compléter cette information.

J'ai eu aussi une question sur le catalogue de formations. Je ne sais plus très bien qui la posait. Le problème de la formation, je l'ai un peu évoqué, c'est ce que nous appelons, dans un petit groupe de travail, la ligne métier. On remet cela aux métiers. J'ai exprimé l'importance de l'articulation entre les différentes étapes. Tout d'abord, au niveau du FOREm, une identification précise de ce que demande le demandeur d'emploi, donc une première orientation.

Il y a certainement aussi le référentiel métier qui doit être affiné. Personnellement, je n'ai pas trop évoqué la dimension santé. Sur l'ancienneté dans l'activité, mais surtout aussi l'ancienneté dans le métier, ce n'est pas la même chose. Il y a des indices santé qui pourraient être croisés : l'âge du travailleur, le moment où le travailleur est entré dans le métier, son état de santé général au départ, le temps de travail, la manière dont l'entreprise permet au travailleur de récupérer – je ne m'étendrai pas

là-dessus. Sur ce point, je terminerai en disant que, sur les acteurs de la santé, surtout médicaux, entre un médecin généraliste et un médecin spécialiste, la médecine du travail et la médecine mutualiste, le médecin-conseil, je vous assure que les différences sont terribles.

En anecdote, nous avons reçu à ma demande les indicateurs pour la médecine du travail. Je ne citerai pas le service, mais nous avons reçu le référentiel métier. Il est vraiment mélangé avec l'aide familiale et tout ce que vous pouvez imaginer. Si c'est un médecin du travail qui doit dire « apte ou pas apte », ce ne doit pas être facile pour le médecin ni pour le travailleur.

Je terminerai sur cette ligne métier en disant qu'actuellement nous négocions avec le FOREm la possibilité de revoir cette ligne métier. Nous aurons une réunion le 25 février, pour tout vous dire.

Quand les formations n'ont pas lieu, je dirais que c'est une opposition sur la triangulaire entre le client et l'aide ménagère, puisque le client, ses indicateurs de satisfaction, c'est que son aide-ménagère soit là. Quand elle est absente, pour quelque raison, il n'est pas du tout content.

De surcroît, aujourd'hui, avec cette élasticité de la demande, des clients passent de la semaine à la quinzaine. Vous imaginez, quand l'aide-ménagère n'est pas là, qu'elle est en formation, c'est probablement une des raisons pour lesquelles certains employeurs ne poussent pas à la formation, le client rouspète et va voir ailleurs. J'appelais cela un désavantage concurrentiel tout à l'heure. Si l'entreprise respecte, reste dans les clous, 50 mètres, 100 mètres ou 2 kilomètres plus loin, d'autres entreprises ne respectent pas ces engagements.

La notion de contrôle me permet de répondre aussi, d'une certaine manière, à Mme la Présidente sur la discrimination. Aujourd'hui, quand nous allons rendre une première visite à un client potentiel, de plus en plus, c'est : « Ni noire, ni femme voilée » par exemple. Cela arrive régulièrement. Si l'on veut respecter nos valeurs à nous et, j'espère, à tous, c'est que ce client ne sera jamais chez nous. Mais où ira-t-il ?

La réorientation professionnelle, je serai très cru, c'est un fantasme aussi en terme de pourcentage de réorientation, même s'il y a la volonté d'inscrire cette volonté. Nous avons des moyens en entreprises d'économie d'insertion pour prendre en charge, conseiller les travailleurs pour une réorientation. Les sorties dites « positives » ne sont pas nombreuses, surtout vers ce type pour un autre métier. Dans notre entreprise Proxemia, nous avons des personnes qui viennent de différentes histoires professionnelles, aides-sanitaires ou des gens qui viennent des secteurs où l'on aimerait bien qu'ils retournent. Je vous assure que ce n'est pas le cas. La plupart d'entre nous, en toute modestie, parce qu'ils se sentent bien chez nous, ne

veulent pas, notamment en terme de conditions salariales. C'est une certitude. C'est possible de réorganiser cela de meilleure façon.

La dégressivité des aides à l'emploi, frais de téléphone, c'est un problème avec le nouveau système Sodexo ; on va vers quelque chose d'un peu compliqué pour différentes raisons. Historiquement, on a voulu mettre entre les mains de nos travailleurs des téléphones professionnels pour justement qu'ils n'utilisent pas leur téléphone privé. Le comique de l'histoire est qu'on les appelait sur le téléphone professionnel, ils ne répondaient pas, sur le privé, ils répondaient. Aujourd'hui, avec l'idée de Sodexo d'encoder via des plateformes et autres, c'est possible, mais savent-ils tous les utiliser ? Le système est performant aujourd'hui, je ne suis pas certain, je ne vais pas m'étendre trop sur le sujet.

J'espère que la gestion administrative par Sodexo va s'améliorer. Il faut laisser le temps au temps, mais pour le moment, c'est un peu difficile. À géométrie variable, il y a des gens chez qui c'est plus facile.

Sur le temps plein, il faut se remettre dans le contexte de l'époque de 2001. C'était donc Mme Onkelinx qui était ministre fédérale de l'emploi. À l'époque, à titre expérimental, j'ai quand même aussi participé à toute une série de réflexions au niveau fédéral. Nous avons travaillé sur base d'une étude sur 2002. Après avoir interrogé pas mal de personnes qui travaillaient dans le secteur, notamment dans les ALE parce que nous avons pris la base, il y avait l'idée de transférer et de consolider ces contrats ALE vers des contrats fermes. On s'est rendu compte que la demande des travailleurs était de travailler aussi à temps plein, notamment pour des raisons économiques.

Ce que l'on retrouve aujourd'hui, c'est que le travailleur est presque coincé aussi par la pénibilité. Je peux vous le dire aussi, si j'étais partisan du temps plein il y a 13 ans, je le suis beaucoup moins maintenant. En entreprise chez nous, on a revu notre copie. On privilégie plutôt le 4/5e temps. Aujourd'hui, un autre problème se pose, c'est le problème du complément de chômage. S'il y a une volonté d'équilibrer vie familiale, professionnelle, le complément de chômage, à l'époque, permettait cela. Vous savez très bien qu'aujourd'hui, ce n'est plus d'actualité. Autre phénomène, c'est la croissance exponentielle en un an des mi-temps médicaux ou temps partiels médicaux. Je me demande ce que la sécurité sociale va penser de tout cela, à un certain moment.

Deux ou trois petites réponses à Mme Gonzalez-Moyano sur « l'uberisation ». Google permet des alertes sur Internet. Demander des alertes sur titres-services, vous allez voir que depuis quelque temps, on voit une demande et surtout une offre. Il faut faire l'exercice. Je l'ai fait il y a deux ou trois ans maintenant. Ce que l'on voit maintenant, c'est : « J'ai besoin d'une aide-

ménagère, j'ai ceci ». Le phénomène de la plateforme de cette manière existe depuis déjà un moment. Que se cache-t-il derrière ? Comment est payée la prestation, le cas échéant ? Je ferai passer le lien Internet, mais il y a eu une émission sur la télévision française il n'y a pas longtemps, où l'on se posait la question. Cela nous vient des États-Unis, de Hollande, d'un peu partout. Les plateformes sont bien là, pour des services à la personne, qu'ils soient techniques, de brico-dépannages notamment, mais d'entretien ménager, de courses pour les particuliers. Aujourd'hui, vous avez – c'est typique aux États-Unis, mais on voit cela naître chez nous aussi – l'offre et la demande via les plateformes, c'est-à-dire avec la photo de la personne, son taux horaire et la transaction financière. Le paiement se fait à l'intérieur de la maison. Par conséquent, que se passe-t-il à l'intérieur de la maison ? Pourra-t-on payer avec des titres ?

Sur le sujet, nous avons engagé une réflexion toute récente, il y a 10 jours d'ici, avec le Centre d'économie sociale de l'Université de Liège et le Lantic pour croiser et voir, parce que finalement, Internet et toutes ces numérisations, il faut y penser. Syndicalement parlant, c'est un peu *touchy* comme on dit maintenant, mais le statut du travailleur aujourd'hui, il faut y penser pour le protéger. À partir du moment où la possibilité - je l'ai évoquée – que cette « uberisation » se fasse en *black*, c'est tout à fait possible. Je ne suis pas loin de penser que cela existe déjà maintenant pour des raisons de facilité.

Une dernière réponse à Mme la Présidente sur le harcèlement, cela existe. On pourra écrire un livre chez nous, c'est certain. J'ai répondu par rapport au racisme qui existe bel et bien. Pour ce qui est du harcèlement un peu plus compliqué pour les femmes, chez nous, nous avons des accompagnateurs sociaux qui traitent directement le problème quand cela existe. Merci.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Neuprez.

M. Neuprez, Secrétaire fédéral FGTB pour le secteur des titres-services. - Je vais essayer d'être rapide, parce que le temps passe. Pour répondre à votre question concernant la différence qu'il peut y avoir entre une entreprise d'économie sociale, une entreprise commerciale, il est clair que syndicalement, que dit-on ? L'idéal est que tout le monde puisse avoir sa place. Cela veut dire qu'il y a des entreprises, à l'heure actuelle, qui sont là depuis un certain nombre d'années.

Si vous me demandiez – personnellement je dirais que ce n'est pas le syndicaliste – si ce qui est le mieux est d'utiliser l'argent qui vient du public pour que cet argent serve l'emploi. Cela veut dire : est-il logique que demain une entreprise classique utilisant le système titres-services – je rappelle quand même qu'au niveau des lois européennes, on ne peut pas faire ce que l'on veut en termes d'interdire une entreprise plus qu'une autre, il faut le savoir aussi – est-ce logique que l'on

redistribuée à des actionnaires d'entreprise une partie de l'argent venant du public ? N'y aurait-il pas une nécessité que cet argent revienne pour qu'il soit utilisé réellement par rapport à la qualité de l'emploi ? ». C'est une question de fond.

Aujourd'hui, je veux rester loyal par rapport à ce que j'ai dit tout à l'heure. On s'est concertés avec tous les partenaires et on essaie, par rapport à un système existant, de le faire évoluer et de lui garantir quand même cet aspect de qualité qui a été retenu dans plusieurs déclarations.

Plusieurs sont intervenus sur l'aspect formation. Il peut y avoir des formations au niveau ergonomique, au niveau des langues parce que l'on a beaucoup de travailleurs qui, malheureusement, n'ont pas la maîtrise du français et qu'ils ont besoin aussi de progresser de ce côté. Mais la formation ne doit pas uniquement se limiter aux métiers proprement dits si même il y a une obligation au départ. Là, je réponds déjà en partie à une question qui a été posée aussi. C'est une obligation, il y a une convention sectorielle qui le prévoit.

Malheureusement, et je le dis même en tant qu'organisation syndicale, nous n'avons pas des délégués dans chaque entreprise. Je rappelle que l'on a 60 % de l'ensemble des travailleurs qui sont syndiqués. Cela veut dire que vous avez 40 % d'électrons libres qui ne viendront jamais vers une organisation ou ne viendront même pas en tant qu'affiliés se plaindre auprès de leur organisation. Pourquoi ? Parce qu'on l'a dit, ce métier est déjà à la limite de la précarisation. Inévitablement, venir dénoncer des choses peut-être aussi pénalisé par l'employeur. On a cet aspect qui ne nous permet pas d'avoir la pleine transparence sur ce qui peut se passer.

Toujours sur l'aspect formation, comment peut-on rendre obligatoire ce qui est prévu, la formation de base qui est normalement entre 9 et 18 heures à l'embauche ? Dans les trois mois qui suivent l'embauche, ce sont 9 ou 18 heures qui doivent être données. J'ai parlé tout à l'heure de la commission d'agrément. C'est un élément qui peut être inscrit. Cela étant, entre ce que l'on inscrit et ce qui se passe en théorie sur le terrain – ce n'est pas à vous que je dois le dire en tant que parlementaires – on peut faire les plus beaux textes du monde, si malheureusement ils ne sont pas respectés, il faut arriver d'abord à le déceler, le dénoncer. Et quand on le dénonce, s'il n'y a pas un système de sanction même au travers de cette commission d'agrément qui permettrait non pas de sanctionner, mais dire que l'on retire l'agrément tout de suite, une sanction avec une gradation, cela veut dire que l'on a constaté des dérives, l'entreprise a un certain laps de temps pour se remettre en ordre. On revient vérifier et l'on constate que la dérive est toujours là ou qu'il y en a une nouvelle, il faut monter en pression pour dire que c'est terminé, vous ne respectez pas quelque chose qui est financé par de l'argent public. Il faut être respectueux dans ce cadre.

Autre élément que j'ai entendu aussi, c'est sur le fait de reconnaître la profession. Je suis content de vous entendre. La reconnaissance de la profession, même si je suis d'accord avec M. Henquet qui l'a dit d'une manière très claire, on peut faire des stéréotypes à tous les niveaux. Mais celui qui le vit au quotidien, d'une manière parfois assez forte, plusieurs en ont parlé, l'attitude de certains clients est aussi assez dénigrante : « Je vous paie, j'ai besoin de cela et vous le faites ». Il n'y a pas cette relation humaine qu'il devrait y avoir. Psychologiquement, ce n'est pas toujours facile à supporter. La preuve en est, c'est que l'on a quand même pas mal de burn-out au niveau de ce secteur. Des travailleurs ont difficile de tenir pour des raisons diverses. Il y a des choses à faire là-dessus et le fait de reconnaître le métier, c'est une reconnaissance, c'est une qualification qui est là. Ce n'est pas quelque chose qui est un électron libre où il n'y a pas vraiment de sens à ce que les personnes peuvent réellement faire.

Madame Ryckmans, vous êtes revenue sur les aides à l'emploi. On sait que des aides sont vraiment adressées à un public de moins de 26 ans avec une forme d'obligation. Cela vient d'une certaine manière du Gouvernement fédéral. Il est clair qu'il faut bien réfléchir à ce que l'on fait. Avec toutes les formes d'aides à l'emploi qui existent, même pour les entreprises, il serait peut-être nécessaire d'aller vers des choses beaucoup plus faciles d'utilisation, mais aussi respectueuses et équilibrées. Maintenant, on fait des aides pour les 26 ans, on fait des aides aussi pour ceux qui ont à la limite plus de 50 ans. Mais entre les deux, que fait-on ? J'aimerais vous entendre à ce propos.

Ce n'est pas de la provocation, j'aimerais vous entendre dire : « D'accord, on fait quelque chose pour les moins de 26 ans, c'est nécessaire parce que c'est quand on est jeune que l'on a besoin de travailler et tracer sa carrière, mais aussi sa vie privée. Derrière tout cela, il y a ceux qui malheureusement sont les malchanceux et qui se trouvent entre-deux. Que fait-on réellement pour eux ? ». Vous m'avez posé une question, je vous en repose une. Je ne vous demanderai pas de répondre, je vous dirai plutôt d'y réfléchir à un autre moment. C'est vraiment nécessaire.

Sur l'aspect harcèlement, je rappelle qu'il y a des lois existantes à ce niveau avec des obligations au sein des entreprises et au travers de la médecine du travail. Soit il y a une personne de confiance en interne au sein de l'entreprise, et si la structure est trop petite, vous passez par la médecine du travail. Il y a des personnes spécialisées qui peuvent accueillir ces travailleurs, mener une enquête qui, logiquement, doit rester confidentielle pour en arriver à prendre des décisions.

Durant plus de 11 ans que je suis au niveau fédéral et que je m'occupe de ce secteur, j'en ai entendu des vertes et des pas mûres, à tous les niveaux. C'est un public à plus de 98 % de femmes, vous devez bien vous imaginer que ce n'est pas non plus toujours facile. Je ne

suis pas gestionnaire d'entreprise, mais il faut que la personne ait la franchise et la possibilité de s'exprimer pour que l'employeur réagisse très vite et ne dise pas : « Tu es ma travailleuse et c'est mon client, je ne veux pas le perdre. Comme je ne veux pas le perdre, il faut accepter d'arrondir les angles sur certaines choses qui éviteront la perte de ce client ». C'est l'une des réalités que l'on vit également sur le terrain.

Sur l'aspect des titres papier ou électroniques, en tant qu'organisation syndicale, c'est l'électronique et il faut aller au plus vite. Pourquoi ? J'ai dit tout à l'heure qu'il y avait un problème déjà sur les frais de déplacement classiques. Mais il y a un élément que je n'ai pas abordé tout à l'heure parce que cela n'en faisait pas partie. Puisque vous posez la question, je vais le remettre sur la table. Comment paie-t-on à l'heure actuelle les travailleurs qui, en dehors de leurs heures de travail, une fois tous les 15 jours, sont obligés d'aller reporter ces titres à l'agence dont ils dépendent ? Je vois que le doigt se lève, je dis juste qu'à 80 %, c'est ce qui existe dans le secteur. Cela veut dire que la personne doit aller sur son temps libre reporter ses titres et en plus, on ne lui donne strictement rien dans le cadre de ses frais de déplacement, qu'elle utilise les transports en commun ou son propre véhicule.

Ce n'est pas logique que le travailleur soit obligé de payer avec son GSM le fait de son enregistrement. Ce n'est pas le travailleur qui a le contrat avec le client. Le travailleur a un contrat avec l'entreprise. C'est celle-ci qui a passé le contrat avec le client, c'est elle qui doit assumer les frais occasionnés au travailleur. C'est une réalité vécue pour le moment sur le terrain et qui mérite une réflexion rapide. J'insiste, pour y trouver les solutions nécessaires.

Quand on a demandé quels sont les moyens que l'on pourrait trouver pour aider le secteur – si l'on est convaincu d'abord que c'est un secteur – ensuite il faut développer certaines choses.

Je rappelle que de l'enveloppe de 448 millions d'euros qui a été transférée – c'est M. Drèze qui l'avait mis tout à l'heure sur la table – on a pu constater qu'il restait 45 millions d'euros. Je pense que c'était pour 2014 ou pour 2015, de non utilisés, de non consommés.

Je sais que du côté du Gouvernement wallon, la problématique est toujours celle de ramener les équilibres budgétaires et que la tentation est forte au moment où des moyens ne sont pas utilisés. Pourquoi ne pas garantir une partie de ces moyens-là pour viser une qualité ? Car qu'on le veuille ou pas, la qualité a un coût, je pense que c'est Mme Ryckmans qui l'a dit, je ne pense pas que c'était vous, Madame Gonzalez Moyano, mais sur l'aspect de dire « Qu'est-ce qui ne coûte pas ? ». J'ai dit tout à l'heure que vous pouvez prendre une décision rapide sur une commission d'agrément. Cela ne coûte pas un euro au niveau du Gouvernement wallon.

Cela, c'est quand même un élément important.

Autant je peux dire que c'est difficile de répondre positivement à des choses qui auraient un coût parce que cela va entraver inévitablement une prise sur budget, mais ici il y a des choses que l'on vient de citer aujourd'hui, que l'on a listées, que l'on peut à d'autres endroits si nécessaire rappeler et regarder de quelle manière on peut travailler, cela est vraiment important.

D'accord, on n'a pas consommé, mais il y a un élément que vous avez trouvé très intéressant, c'est le fait de ne pas sous-estimer la progression du système.

En Wallonie, par rapport à d'autres secteurs, le politique est toujours à soutenir la sidérurgie, la métallurgie, d'une manière assez forte. On est dans un secteur qui ne donne pas autant de visuel, mais qui est porteur en emplois et en emplois peu qualifiés. Je pense qu'à un moment donné, il y a toute une réflexion à devoir avoir dans ce cadre-là, en se disant « Que va-t-on faire par rapport à cette augmentation ? ». Il y a eu un ralentissement inévitable avec le fait que la fiscalité a été revue à la baisse.

Je dois vous dire que Bruxelles a revu aussi à la baisse. Par contre, je vous félicite, parce que vous êtes des parlementaires, mais aussi la ministre ou les ministres, d'avoir pris la décision de laisser quand il y aura une indexation, de ne pas indexer uniquement les 72 % plus ou moins que le Gouvernement donne, mais bien les 100 %. Cela veut dire les 100 % auxquels les entreprises doivent réellement faire face quand il y a une indexation.

Vous devez le savoir aussi, la Flandre, Bruxelles, sont demandeurs à l'heure actuelle en commission paritaire pour essayer d'aller défendre le même mécanisme parce qu'ils estiment que cela au moins, c'est quelque chose de positif – dirais-je – pour les Wallons.

Cela étant, si l'on ne se dote pas des moyens par rapport à un emploi qui est un emploi qui peut progresser, que l'on me dise aujourd'hui en Wallonie quels sont les secteurs qui progressent autant en termes d'emploi. Il y en a très peu. Là, on doit vraiment avoir une attention particulière et valoriser ce métier.

Je regarde pour voir si je n'ai pas oublié quelque chose. Il y a plutôt des interventions sur nos réactions, mais pour le reste, je pense avoir répondu plus ou moins à tout.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Garcia.

Mme Garcia, Présidente de Unitis (Union des entreprises de titres-services). - Une question que plusieurs d'entre vous se sont posée, c'était le pourquoi de l'hétérogénéité des entreprises. Je pense très sincèrement que dans cette relation entreprise-utilisateur-travailleur, on va avoir des personnalités avec des sensibilités différentes et il faut qu'aussi bien le

travailleur que l'utilisateur puissent trouver au sein de l'entreprise la philosophie qui est la sienne. Je pourrais, à l'identique, vous demander pourquoi avoir autant de partis politiques. On pourrait très bien avoir un parti unique. Cela permettrait de faire autre chose le dimanche matin que de regarder des émissions animées et cela simplifierait les choses.

De la même manière, chaque travailleur a vraiment sa sensibilité, retrouve dans son entreprise une ambiance qui lui convient bien. Moi, je vais vous parler de l'entreprise commerciale, puisque c'est la mienne. J'ai un côté assez humain. Ma porte est toujours ouverte, malgré qu'il y a 800 travailleurs. À n'importe quel moment, on peut venir chez moi. On rentre, on me demande un rendez-vous. Je pense que ces valeurs-là, on ne les a peut-être pas dans une entreprise d'insertion ou dans une économie autre. Je pense que cela dépend vraiment du chef d'entreprise. Voilà, le RH et moi, nous sommes très sensibles à l'aspect social. Les gestionnaires de dossiers ont leur aide ménagère attirée et l'aide ménagère n'aura aucun souci à venir dire « Je subis du harcèlement ».

J'ai encore eu le cas, la semaine dernière, chez un client. De suite, on téléphone au client, on lui retire l'aide ménagère, on lui fait signer un contrat. On lui dit « Si cela se représente, vous n'avez plus personne ». Donc, voilà, c'est une entreprise commerciale, mais où les valeurs humaines et sociales sont présentes. Là, je pense que ce sont vraiment des choses que l'on ne retrouvera peut-être pas dans une entreprise qui n'est pas dite commerciale. Ensuite, il y a d'autres entreprises ALE, d'insertion, qui peuvent très bien développer ce genre de chose. C'est vraiment dépendant du caractère du chef d'entreprise. À la même image que vos partis, pourquoi autant de partis ? Pourquoi autant d'entreprises ? Pour que chacun puisse y trouver ce qui lui correspond.

C'est important d'avoir une telle diversité pour que chacun puisse s'y retrouver.

Je pense que Mme Bossu voulait dire quelque chose.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Bossu.

Mme Bossu, Conseillère spécialisée pour les matières Emploi/Formation au sein du Service d'études et de représentations (Mouvement) de l'UCM. - Juste pour compléter, comme cela je profite pour répondre également à la question.

Au-delà effectivement de ce qui vient d'être dit, M. Neuprez l'a dit, il y a la réglementation européenne aussi qui ne permet pas d'aller vers moins de diversité dans le secteur. Il faut aussi avoir à l'esprit cette réglementation. Mme Neuprez l'a bien évoqué, les différentes demandes qui émanent des usagers qui doivent se retrouver au sein des différentes entreprises.

Effectivement, il y a l'enveloppe budgétaire. Pour répondre à toute la demande dans une enveloppe qui est la nôtre aujourd'hui, je fais le lien aussi avec la question qui est posée, cette hétérogénéité est plus positive que négative, puisqu'elle permet effectivement, dans l'enveloppe qui est donnée, de répondre à la demande qui est présente aujourd'hui au sein du secteur des titres-services.

J'ajouterais un dernier point, cela fait le lien aussi peut-être avec la question de la concertation sociale. Le secteur des titres-services a aujourd'hui répondu, dans son ensemble, en se structurant avec cette hétérogénéité des entreprises, et il a réfléchi et travaillé ensemble depuis quelques années sur la matière. Cette diversité a fait aussi l'historique de ce secteur. Je crois qu'il faut aussi leur laisser la possibilité demain de répondre au défi que vous avez relevé, d'ailleurs bien justement, mais ensemble et pas nécessairement en distribuant des bons points ou des mauvais points, en fonction de l'étiquette qui peut être apportée.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Barbaix.

Mme Garcia, Présidente de Unitis (Union des entreprises de titres-services). - Je n'ai pas terminé, en fait. J'ai juste répondu à la première question. Mme Bossu a embayé, mais je n'ai pas terminé.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Garcia.

Mme Garcia, Présidente de Unitis (Union des entreprises de titres-services). - C'est gentil.

La seconde question concernait les formations obligatoires en entreprise et formation pour du gratifiant.

L'un de vous a proposé de faire une formation pour du gratifiant variable en fonction du nombre d'heures prestées par le travailleur. Je pense que l'élément important avant de se fixer sur le nombre d'heures prestées, c'est bien de voir la motivation réelle du travailleur à suivre cette formation.

Comme le disait très justement un autre intervenant, on peut avoir des travailleurs qui étaient d'un secteur autre qui reviennent vers le secteur du titre-service parce que c'est un secteur qui leur convient très bien. Ce sont des horaires maman, des horaires « Je conduis mon enfant à l'école à 8 heures. Je commence ma prestation à 8 heures 15. Je termine pour 16 heures. Je reprends mon enfant ». Une aide familiale n'aura pas cette chance-là. Donc, c'est un élément, je pense, dont il faut tenir compte. On peut avoir des travailleurs qui ne sont pas du tout désireux de faire autre chose.

Avant de l'imposer en fonction du nombre d'heures, il faut d'abord voir la sensibilité. Tout comme si l'on se tourne vers des aides ménagères sociales dans toutes les entreprises, tout le monde n'est pas habilité à gérer la personne âgée. C'est donc vraiment la sensibilité de

chacun qui doit entrer en compte. Oui, j'ai envie, non, je n'ai pas envie, oui, je pourrais être épanoui dans ce job, là, voilà, on peut le mettre en place. Cela, je pense que c'est très bien.

Maintenant, par rapport aux formations obligatoires, je pense que c'est Mme Ryckmans qui demandait la raison pour laquelle ces formations ne sont pas mises en place dans les entreprises. Plusieurs éléments entrent en compte.

Tout d'abord, le responsable d'entreprise n'est peut-être pas suffisamment sensible au bien-fondé de ces formations. Il faudrait peut-être faire un travail de fond sur l'importance de bien former son personnel.

Il est, comme le disait le premier intervenant, parfois difficile d'organiser des formations au sein de nos sociétés. Il faut déterminer un lieu, avoir un local suffisamment grand, organiser un planning, un timing, prévenir les utilisateurs. Ceux-ci râlent et monsieur avait tout à fait raison dans ce qu'il disait. Ce n'est pas évident de les organiser. Indépendamment de cela, on a aussi nos aides ménagères qui nous disent « Cela fait 20 ans que je fais cela. Pourquoi me former ? Je sais nettoyer. » Elles arrivent en formation avec des pieds de plomb. Je le vois très bien chez nous, on organise mensuellement les formations pour que chacune ait son quota.

Il n'y a pas une seule demi-journée où il n'y a pas une ou deux travailleuses dans la session qui râlent en se demandant pourquoi on la fait sortir de son habitude, pourquoi on l'oblige à venir à l'entreprise, on l'oblige à suivre une formation alors qu'elle n'en a pas envie. Par rapport à cela, cela peut peut-être répondre à la question de savoir pourquoi mettre des choses en place qui nécessitent et qui mobilisent de l'énergie pour avoir des rouspétances tant de la travailleuse que de l'utilisateur.

Quant au délai nécessaire pour retoucher l'argent investi pour la formation, au départ, on ne le sait pas, mais je pense qu'un employeur qui met autant de temps à percevoir l'argent dû pourrait à un moment donné se dire : « Terminé, j'arrête de servir de banque et je consacre mes fonds à autre chose qu'à de la formation pour laquelle il y a un délai aussi tardif ».

Quand on fait une formation, on a un dossier à compléter, des documents à signer, résigner, reresigner, on renvoie le dossier complet, puis on entre dans le cheminement du remboursement qui est quand même très long. Quand je disais que, dans mon entreprise, je n'ai pas encore été payée de février 2015, c'est vraiment la réalité. Par rapport à cela, il y a vraiment un gros travail à faire. Qu'une entreprise avance les fonds durant deux mois, trois mois, c'est gérable, mais un an à concurrence de 12 heures par équivalent temps plein, c'est quand même un budget énorme à avancer. C'était pour le volet formation.

Une autre question était le rallongement du délai de paiement des titres-services. Mme Ryckmans annonçait que le délai était raccourci pour la confirmation automatique. Très franchement, je n'ai pas encore eu connaissance de ces données. Peut-être ai-je zappé ou l'information ne m'est pas parvenue, c'est possible, mais c'est une information que je n'ai pas encore reçue. Si c'est cela, c'est très bien. Cela permet de pallier l'allongement du délai titre électronique et justement, si l'envie est de favoriser le passage vers un titre électronique, je pense qu'il faudrait ramener le délai de paiement titre électronique à des délais plus courts. Ce qui pourrait motiver l'entreprise à demander à ses utilisateurs de fonctionner en titre électronique. Je pense qu'il n'y a qu'en jouant sur le financier que l'on arrivera à sensibiliser les gens à passer à l'électronique. Maintenant, l'électronique est plus simple à gérer en entreprise parce que l'on n'a pas tout ce volet papier à devoir scanner, renvoyer, et cetera. L'électronique est plus simple à gérer.

On parlait de faillites. La faillite, c'est vraiment le cas extrême. Je pense pour des plus petites structures ou des chefs d'entreprises qui ont été peu prévoyants, qui n'ont pas une manne financière énorme – bien que plus personne n'a une manne financière énorme –, mais je veux dire qu'il y a des entreprises qui sont quand même un peu mieux assises les unes que les autres. Les plus petites structures pourraient vraiment avoir des difficultés par rapport au délai de paiement qui est rallongé.

La migration des sociétés vers la Flandre n'est pas la seule conséquence de la modification de déductibilité. La règle des 60 % avait à l'époque, avant qu'il y ait un assouplissement du côté wallon, déjà suscité de grosses réflexions dans le chef de responsables qui se disaient déjà qu'ils allaient aller prendre l'air du nord parce que les choses étaient plus simples de ce côté-là.

Au niveau du harcèlement, comme le disait M. Neupré, il faut se tourner vers des personnes compétentes, que ce soit le CPPT, la conseillère en prévention, ou la médecine du travail. Dans les entreprises, il faut garder ce caractère humain et essayer de ne pas dépasser un certain ratio rentabilité encadrant/travailleur pour que, justement, on puisse garder ce côté humain de la relation et que le travailleur ait bien une identité, et quelque chose de partagé avec sa gestionnaire de dossier et il osera en parler. Je vois dans mon entreprise la plupart les travailleuses – puisque je n'ai que quelques hommes – osent aborder et très facilement, leur gestionnaire de dossier par rapport aux problèmes qu'elles pourraient rencontrer chez leurs clients.

Tout à l'heure, on mettait en avant le côté commercial : « Non, tu dois y aller sinon, je risque de perdre le client », je pense, a contrario, que le chef d'entreprise est quand même vraiment conscient que s'il impose à la travailleuse d'y aller, s'il lui fait les yeux

doux, il risque quand même à terme et dans un délai très court d'avoir un certificat médical. Je ne suis donc pas certaine que tous les chefs d'entreprise s'orientent vers cette solution d'imposer à la travailleuse d'y aller. Il va plutôt être à l'écoute parce que le taux d'absentéisme est très élevé dans le secteur. Le certificat est une arme très facilement sortie. C'est un peu l'employeur qui est aux pieds de sa travailleuse en essayant de répondre à la totalité de ses demandes pour justement essayer de bien brider son taux d'absentéisme. Il va être plus à l'écoute de sa travailleuse et si elle subit un problème de harcèlement et qu'elle en parle – le plus difficile peut-être, c'est qu'elle en parle – je pense que l'employeur correct va réagir en tout cas.

Au niveau des questions, on a parlé des frais de téléphone. Là, il y a deux points actuellement. Il y a effectivement le 0800 qui est devenu payant depuis le 1er janvier. Unitis a eu des contacts avec le cabinet de Mme la Ministre et apparemment, il y a des choses qui seraient faites chez Sodexo pour que l'on puisse avoir le 0800. Le 0800 gratuit répondrait justement à cette anomalie que la travailleuse doit payer pour encoder sa prestation. Je vais peut-être relancer Sodexo et voir où l'on en est par rapport à cela.

Par rapport aux frais téléphoniques pour permettre à la travailleuse de communiquer vers le bureau, il y a certaines entreprises qui ont conclu des contrats à très faible coût avec des opérateurs Mobistar, Proximus et qui mettent à disposition une carte GSM, 5 euros, 7 euros par mois à leurs travailleuses. Cet avantage extra-légal permet à la travailleuse de contacter l'entreprise et l'ensemble de ses collègues gratuitement sur le mois. C'est une opération peu coûteuse et qui résout ce problème de la téléphonie.

Je pense que j'ai répondu à toutes les questions.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Barbaix.

Mme Barbaix, Présidente de la plateforme des ALE wallonnes. - Au niveau des questions de Mme Ryckmans sur la formation, ce qui est possible en termes de passerelle et que l'on met d'ailleurs en pratique dans mon entreprise, ce sont les passerelles vers l'aide familiale notamment en promouvant le congé éducation payé. On adapte les horaires des travailleuses pour qu'elles puissent aller en formation et on a d'ailleurs une collaboration avec un service d'aide aux familles pour qu'il les prenne en stage. Comme cela, elles ne doivent pas se charger de trouver une institution qui accepte de les prendre alors qu'elles sont déjà en contrat de travail.

Au niveau de l'ancienneté des usagers, à ne pas confondre avec l'ancienneté des barèmes, on parlait quand même des plus de 65 ans. Je pense qu'il faut vraiment mettre le point sur la notion de dépendance. En aide familiale, en aide ménagère à tarification sociale, il y a quand même cette notion de dépendance qui est

importante avec enquête sociale. Je crois qu'il faut rester dans ce cadre-là. Néanmoins, une personne plus âgée qui est à domicile est un usager qui est différent d'un usager qui travaille et qui n'est jamais là pour surveiller les prestations. On a signé cette CCT 104 au travers de laquelle les travailleurs plus âgés chez nous, sont réorientés de façon prioritaire vers des usagers plus âgés, où moins de rendement est demandé, ce qui permet aussi, dans une partie de la prestation, d'avoir le contact humain. En termes de rendement prestation, la personne âgée travaillera plus dans l'aspect lien social plutôt que de retourner la maison en quatre ou cinq heures.

Pour M. Henquet, au niveau de la modularité, je disais qu'il était facile pour les entreprises de mettre les données sur le tableau Excel reçu ce matin pour les prestations 2015. C'est une colonne en plus à remplir et je persiste, c'est facile de mettre la date d'entrée en service dans ce tableau, date d'entrée qui permettra, au niveau de l'étude, d'avoir au moins la donnée. Parce que, jusqu'à présent, on n'a aucune donnée par rapport à cette ancienneté. Aucune étude ne montre l'ancienneté des travailleurs dans les entreprises et on ne peut donc rien vous dire.

Par rapport au budget, entendons-nous bien, ce n'est pas de dire que l'on commence à l'année zéro avec 22,04 et on augmente les barèmes. Au contraire, c'est de définir une année charnière qui permet avant cette année charnière de commencer par exemple à l'année zéro à 20 euros de remboursement, puis monter. Donc, suivre finalement le barème salarial, mais aussi compenser un peu la perte des aides à l'emploi.

Une aide à l'emploi, une Activa, peut aller jusqu'à quatre ans. Au bout de quatre ans, l'employeur n'a plus cette aide et la tentation est de changer de travailleur pour profiter d'une nouvelle aide.

Si l'on compense la perte de l'aide par un remboursement plus élevé, mais que celui-ci est moins élevé en commençant, tout l'intérêt d'une entreprise est de garder les travailleurs qui, justement, fonctionnent bien. Ce n'est pas péjoratif quand je dis « qui fonctionnent bien », mais on préfère avoir quelqu'un sur qui on peut compter plutôt que de changer et de recommencer au point zéro.

Au niveau des frais de déplacement, la différence est peut-être au niveau de la plateforme des ALE wallonnes, c'est que les ALE sont déjà des agences de proximité. Quand l'on regarde les déplacements effectués par les aides ménagères titres-services de nos sections, il n'y a pas de grands déplacements effectués. On tourne aux alentours de 10 à 11 kilomètres par jour – on a fait l'enquête récemment –, c'est donc relativement tenable pour les travailleurs.

Par ailleurs, on fait aussi en sorte que ces déplacements n'occupent pas la majeure partie de la

journée de travail, en essayant donc d'avoir les places les plus proches possible les unes des autres.

Au niveau du manque de titres, vous êtes plusieurs à l'avoir souligné, je rappelle que tout travail doit être payé. S'il y a eu prestation, il doit y avoir rémunération. La rémunération, c'est dans le chef de l'employeur, quitte à ce qu'il se retourne vers l'usager. Il y a la possibilité – pas mal d'entreprises ALE utilisent la même procédure – de donner un fixe mensuel. Chaque mois, le travailleur reçoit la même rémunération sur base d'un contrat de travail qui, en général, est au minimum un mi-temps. À nous de gérer les plus et les moins, à nous de gérer les absences des utilisateurs. D'où l'importance de la triangulation. Si un utilisateur, pour faire son marché, puisqu'il peut faire son marché entre entreprises, estime qu'il n'a pas à prévenir l'entreprise qu'il s'en va en congé pendant deux mois parce qu'il est enseignant, Monsieur Henquet, c'est clair que l'on ne pourra pas retrouver un client pour le remplacer ou un utilisateur pour changer préventivement. C'est là que l'on doit exiger un minimum d'heures au niveau des utilisateurs.

Concernant les titres-services électroniques ou papier, je dois dire que les titres-services électroniques, même si c'est plus facile, qu'il y a encore beaucoup trop de difficultés, notamment au niveau de la validation des prestations par les utilisateurs. C'est ce qui allonge d'ailleurs la durée du remboursement, puisqu'il faut attendre que l'utilisateur valide la prestation électronique.

Il ne faut toutefois pas oublier que nous avons un tiers des usagers qui ont plus de 60 ans. Je ne dis pas que tout le monde subit avec difficulté l'ère électronique, mais il y a de cela aussi. Il faut dire que c'est assez lourd pour l'usager et pour le travailleur aussi. Je rejoins tout à fait Mme Garcia quand elle dit que la procédure électronique est très lourde, notamment au niveau de la procédure téléphonique pour les travailleurs également.

Par contre, le titre-service papier, chez nous, c'est vraiment le moyen d'entrer en contact avec les travailleurs. Ils viennent remettre leurs titres, ils viennent exposer leurs problèmes, ils viennent recevoir les offres de remplacement d'utilisateur. Cette remise de titres est payée comme du temps de travail et les frais de déplacement pour venir au bureau sont payés également. L'un dans l'autre, je dirais que la remise de titres-services papier, même si c'est plus lourd au niveau administratif pour l'entreprise, c'est aussi un moyen de rentrer en contact avec nos travailleurs.

Mme la Présidente parlait de l'accusé de réception. Nous faisons signer un accusé de réception que l'on donne aux travailleuses, qu'elles remplissent. L'usager signe lorsqu'il remet les titres et le travailleur signe qu'il les a bien reçus. En cas de litige, si l'utilisateur n'a pas remis les titres, le travailleur n'aura pas signé et nous

serons en droit de réclamer. Nous faisons une petite vérification d'usage avant, en regardant les numéros de titres que l'on a introduits et les numéros de titres suite à la commande. Parfois, on peut alors dire à l'utilisateur qui croit de bonne foi avoir remis tous les titres que c'est impossible qu'il les ait remis puisqu'il n'y a pas de trou dans la commande. C'est à nous à faire la démarche vis-à-vis des titres manquants et certainement pas au travailleur.

Au niveau des chiffres de faillites, j'avais pris les chiffres de l'ONEM. En 2014, au niveau fédéral, il y a eu 231 retraits d'office par le président de la commission, 69 pour cause de faillite, 70 pour dette vis-à-vis de l'ONSS, 10 pour dette vis-à-vis des impôts, 8 pour dette vis-à-vis de l'ONEM, 74 en raison d'inactivité pendant une période de 12 mois, 9 décisions de retrait par le ministre, 58 retraits volontaires ; 298 entreprises avaient perdu leur agrément en 2014.

Je pense avoir fait le tour de vos questions.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Neuprez.

M. Neuprez, Secrétaire fédéral FGTB pour le secteur des titres-services. - Mme Ryckmans avait demandé ce que l'on fait si un usager ne paie pas le travailleur. Soyons clairs, sur l'aspect syndical, nous devons entreprendre un dossier au niveau de l'office juridique avec tout ce que cela entraîne. Cela veut dire que cela prend des mois pour résoudre le problème et on met inévitablement le travailleur en difficulté.

Un dernier élément, le projet formation. J'ai dit tout à l'heure qu'il y avait deux fonds : un fonds intersectoriel a été transféré au mois d'avril 2015, mais nous avons encore le fonds sectoriel. Si l'on avait la volonté de développer des projets ou au moins un projet pilote, qu'est-ce qui empêcherait de dire « pour un euro donné au niveau du fonds intersectoriel, on s'engage sectoriellement à défendre un euro du secteur ». C'est le syndicat, mais je pense que les employeurs ne seront jamais contraires à cela. Voilà une proposition qui pourrait être retenue par rapport à ce dont nous avons discuté tout à l'heure.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Je voudrais remercier tous les intervenants pour leur exposé et surtout la patience à répondre à chacune des questions. Cela me facilite aussi la tâche parce que, in fine, vous avez répondu à la majeure partie des questions posées par nos députés.

Il y a juste quelques précisions que je voudrais apporter, notamment par rapport à ce volet des 65 ans où on laisse comprendre que, in fine, au-delà de 65 ans, on ne pourrait plus avoir recours aux titres-services. C'est évidemment totalement faux. Les utilisateurs âgés continuent à utiliser les titres-services. Ce qu'il faut,

c'est réaliser une enquête sociale au domicile des personnes pour vérifier leur degré d'autonomie et, en fonction de cette enquête, de voir si la personne dépendrait plutôt d'un service d'aide aux familles. Mais pas de distorsion. Les 65 ans, je sais que l'on en parle dans d'autres commissions, plutôt en action sociale, et cetera. Mais pour les titres-services, il n'y a aucune barrière d'âge, tout le monde a accès aux titres-services. Il y a des personnes de plus de 80 ans, parfois même 90 ans, qui sont encore très alertes et qui peuvent tout à fait recourir aux titres-services. Il n'y a pas d'incompréhension à cet égard, je souhaitais que ce soit vraiment levé.

En ce qui concerne la création ou le lancement d'une sous-commission paritaire, je dois vous dire que cela relève d'une initiative fédérale. Ainsi les choses seront claires.

En ce qui concerne le remboursement de frais de déplacement, puisque l'on évoquait les 9 centimes ou 34 cents, tout cela relève aussi pleinement de la compétence fédérale, ainsi les choses seront claires, dites et inscrites au procès-verbal de notre réunion.

Par contre, sur les remboursements des frais de formation, j'ai entendu qu'il y avait plus d'un an de retard.

Il faut quand même que vous soyez conscients que – et cela a été dit à plusieurs reprises – la compétence a été transférée en avril de l'année dernière, donc la Région n'a pas un an de retard puisque c'est seulement depuis 8 ou 9 mois maintenant que la compétence est arrivée entre ses mains.

C'est vrai qu'il y a eu, même depuis avril, des difficultés en lien avec la reprise de la compétence, le transfert de fichiers, l'informatique – vous allez dire qu'elle a bon dos, mais c'est une réalité aussi. On me dit aujourd'hui que les choses sont rentrées dans l'ordre et il ne devrait plus y avoir de difficultés au niveau des dossiers rentrés pour le remboursement des frais de formation.

En ce qui concerne aussi le délai de remboursement des titres-services dans le cadre du nouveau marché, nous avons, bien sûr, entendu les difficultés.

Il se fait que dans le cahier spécial des charges il était indiqué que le délai de remboursement devait être le délai légal. Clairement, ce délai légal est de 10 jours. Ce qui induit, par rapport à la situation antérieure, c'est vrai, un allongement de quelques jours du remboursement.

Nous avons évidemment été le réceptacle de nombreuses demandes à cet égard et donc nous nous sommes engagés à prendre contact avec Sodexo. D'ailleurs, à ma demande, le Service public de Wallonie a contacté Sodexo pour voir dans quelle mesure il serait faisable de réduire ce délai sans enclencher de frais

supplémentaires parce que l'un est peut-être lié à l'autre évidemment, en fonction des délais.

Sachez que l'on est conscients de la difficulté par rapport à ce délai de remboursement.

J'ai entendu beaucoup de choses par rapport au volume des titres-services. Il est bien clair qu'il n'y a pas de diminution des achats de titres-services aujourd'hui constatée. Au contraire, on est plutôt dans une tendance de plein effet, tant en Flandre que chez nous. Comme le disait l'étude de PricewaterhouseCoopers, il semble que l'on soit arrivés à un volume de titres-services plutôt stable. Il y aura sans doute encore des petites fluctuations, c'est normal, si vous regardez les chiffres de mois en mois, il y a aussi ces fluctuations forcément. Mais globalement, la situation est plutôt stable.

Je vais en profiter pour répondre, à cet égard, à la question de M. Drèze, même s'il n'est plus en séance, mais il me revient, malgré tout, de lui répondre et je pense qu'on lui fera le message.

La question qu'il posait était déjà évoquée largement lors de notre commission du Parlement de décembre dernier à l'occasion des débats budgétaires bien entendu. Déjà à ce moment-là, je disais que les chiffres sur lesquels nous nous sommes fondés pour établir les prévisions étaient les chiffres tels que communiqués par le Fédéral puisque nous n'avions pas la gestion de la compétence à ce moment-là.

Donc, il est évident que le transfert des aides ménagères titres-services des services de l'aide et soins à domicile vers le statut d'aides ménagères sociales ne peut pas être pris en compte pour l'explication de la diminution éventuelle de l'enveloppe que nous avons constatée, ou en tout cas prise en compte au niveau des budgets à l'initial 2016.

Pourquoi ? Parce que le dispositif mis en place dans les SAFA ne mobilise le budget titres-services qu'à concurrence du budget qui était dédié et utilisé au subventionnement des travailleuses titres-services des SAFA, bien entendu.

Donc, on reste vraiment pleinement dans l'enveloppe budgétaire.

Comme je l'ai déjà expliqué à de multiples reprises, l'enveloppe budgétaire consacrée aux titres-services est calculée par l'ONEM, sur la base des prévisions réalisées par l'ONEM, des consommations budgétaires de l'année.

En tout état de cause, nous avons sollicité l'ONEM pour qu'il nous fournisse des précisions quant au mode de calcul utilisé pour les prévisions budgétaires puisque, rappelons-le, c'est sur la base de leurs travaux que nous avons inscrit, sans les modifier, les budgets nécessaires pour faire face aux dépenses annoncées dans le décret budgétaire wallon qui porte sur 2016.

Le prochain ajustement, travail auquel nous nous livrerons d'ici quelques semaines, sera d'ailleurs l'occasion d'une révision de dépenses en matière de titres-services puisque nous aurons alors une perception bien meilleure des comportements des utilisateurs titres-services et que nous disposerons alors des consommations objectivées de l'exercice 2015.

Dès lors que le FOREm et la DGO6 gèrent de manière opérationnelle le dispositif depuis le 1er janvier de cette année – je vous rappelle quand même que l'on n'est quand même que le 16 février et que l'on a la compétence depuis le 1er janvier – qu'ils ont été chargés de réaliser un monitoring rapproché de la mesure, nous devrions disposer à l'avenir de prévisions budgétaires davantage objectivées que par le passé, ce qui pourra rassurer tout le monde y compris la ministre que je suis, bien entendu.

Vous avez évoqué largement la question de l'ancienneté. L'ancienneté c'est une question à laquelle je suis et resterai éminemment attentive, qui malgré ce qui vient d'être dit, implique nécessairement une enveloppe budgétaire. Vous n'allez pas me faire dire que l'on va tout à coup calculer des montants de dotation relatifs à l'ancienneté des travailleurs sans devoir augmenter l'enveloppe à disposition aujourd'hui. Donc clairement cela a un impact budgétaire.

Il faut savoir que par rapport au tableau dont vous parliez tout à l'heure, tableau Excel ou autre d'ailleurs, aujourd'hui nous serons en mesure de disposer de statistiques que nous n'avons pas encore aujourd'hui, mais on va les avoir au travers justement du travail que Sodexo réalise puisque l'on a, dans le cahier spécial des charges, sollicité de récolter toute une série de données statistiques notamment sur le temps de travail, notamment sur le nombre d'avenants. On va aussi obtenir des données relatives à l'ancienneté des travailleurs.

Sur la base de toutes ces données, nous pourrions mieux préciser les enveloppes nécessaires pour couvrir, le cas échéant, l'ancienneté et comment, le cas échéant, progressivement avancer sur ce dossier.

Mais en l'état actuel des choses, ce sont évidemment des données dont nous ne disposons pas.

Autre chose est, il faut quand même ouvrir les yeux, par rapport à la question et certains apportent une réponse qui pourrait poser des difficultés au secteur.

Je veux dire que, aujourd'hui, la dotation, les moyens, les subventions octroyés par rapport aux sociétés titres-services, sont des subventions à la consommation. Demain, si j'entendais les quelques propositions qui ont été évoquées tout à l'heure, si l'on module le subventionnement en fonction des travailleurs, l'aide, la subvention deviendrait une subvention, une aide à l'emploi.

Si l'on verse dans le volet « aides à l'emploi », on tombe dans la réglementation européenne relative aux aides d'état. Ce qui pourrait être extrêmement dommageable puisqu'elles sont évidemment limitées.

Je pense que c'est une question beaucoup plus difficile que ce qui vient juste d'être évoqué aujourd'hui autour de la table de notre commission et qui mérite bien sûr toute notre attention, sachant ces deux aspects importants à la fois, attention au risque de requalification comme aide d'état et à la fois, attention au volant budgétaire, bien entendu, dont on devrait disposer s'il fallait mesurer cette ancienneté.

Pour le reste, tout ce qui concerne les soucis liés à Sodexo, je pense que vous avez, les uns et les autres, apporté les réponses et je vous en remercie d'ailleurs. Sachez que Sodexo essaie de mettre en place à la fois des systèmes, toutes des données qui permettront demain de lutter contre la fraude et je crois qu'il y a une demande forte de la part du secteur de faire en sorte qu'on limite les cas de fraude. On a entendu les chiffres donnés par Mme Barbaix tout à l'heure sur la disparition d'agrément et la cessation d'activités et franchement il faut lutter contre la fraude. Mais aussi, aujourd'hui, il apparaît nécessaire que Sodexo s'assure que l'utilisateur est correctement rattaché à la région de son lieu de résidence principale comme enregistré au registre national. Bien sûr, ces données provoquent des difficultés puisque l'on sait que nombre de concitoyens déménagent ou décèdent, si c'est inscrit au nom de madame alors que c'est monsieur, et cetera.

Vous l'imaginez bien, ceux qui gèrent des fichiers relatifs aux personnes savent très bien les difficultés engendrées.

Tout cela sera évidemment passer, mais c'est un passage obligé si l'on veut améliorer la qualité des services et des entreprises de titres-services.

En conclusion, Madame la Présidente, je voudrais juste dire que nous avons entendu toute une série de propositions.

Pour ma part, c'est la première fois que je les entends. Nous avons eu largement l'occasion de nous entendre au travers d'une table ronde. J'avais proposé de solliciter une deuxième rencontre. Ce sera le 21 mars prochain. Je ne sais pas si la confirmation a déjà été apportée. Il y avait une demande d'agenda qui avait été lancée. Cette rencontre nous permettra d'aborder toutes les thématiques principales évoquées et abordées ensemble aujourd'hui dans notre commission, de faire le tour des questions surtout pour essayer de construire ensemble des réponses concertées et d'évaluer par exemple les critères d'agrément, comme nous en avons parlé tout à l'heure, d'évaluer quels sont les moyens d'arriver à une meilleure professionnalisation ou encore d'évoquer la question de l'élargissement du catalogue de formations. Ce sont les trois grandes thématiques qui

sont revenues régulièrement au-delà des questions que je venais d'évoquer juste avant vous.

Je pense que nous devons continuer à essayer de cerner les réponses que nous devons donner rapidement pour améliorer la qualité notamment du travail, avec un questionnement important. Qu'est-ce que la qualité du travail ? Je crois qu'il n'y a pas de réponse univoque. Il y a une multitude de réponses. C'est lié à la multitude des formes d'entreprises qui sont actives dans le secteur. Je crois que la volonté aujourd'hui est de respecter cet historique de création des entreprises de titres-services et la valeur ajoutée que l'on peut trouver au travers de la diversité du secteur.

Je voudrais terminer en remerciant l'ensemble des députés qui ont vraiment nourri aussi la réflexion par rapport à ce volet important des titres-services puisque c'est quand même 39 000 travailleurs en Wallonie. C'est un secteur important qu'il convient de continuer à soutenir.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Garcia.

Mme Garcia, Présidente de Unitis (Union des entreprises de titres-services). - Il y a un élément de réponse à une des questions qui ont été posées sur le pourquoi du sous-usage des formations. C'est Mme Barbaix qui me faisait penser à cet élément. Il faut savoir qu'un travailleur qui suit une heure de formation donne droit à un montant de 14,50 euros de l'heure remboursé à l'entreprise. L'entreprise n'a pas assez avec ces 14,50 euros pour couvrir le salaire horaire du travailleur et ses charges.

Former le travailleur coûte de l'argent à l'entreprise. C'est probablement là que se trouve la réponse à cette fameuse interrogation du pourquoi. Le fonds n'est pas suffisamment utilisé. Il y a une manne d'argent non négligeable dans le fonds. Je ne dis pas que l'on arriverait à des quotas de 12 heures par an par équivalent temps plein. On pourrait peut-être déjà si l'on portait le montant à 17 ou 18 euros, réduire la participation de l'employeur et dès lors peut-être arriver à des quotas de deux demi-jours. On dirait déjà huit heures au lieu de rien ou huit heures au lieu de quatre. Ce sera déjà très bien, je pense.

Mme la Présidente. - Je pense que nous pouvons remercier l'ensemble de nos orateurs pour l'excellence de leurs informations, prestations qui ont encore bien nourri notre résolution que, Madame Ryckmans, nous sortirons de l'arriéré le 1er mars, toujours sous réserve de la Conférence des présidents, bien entendu.

Nous aurons encore l'audition du CPAS lors de la prochaine rencontre, je l'espère, en fonction des disponibilités.

Merci à vous toutes et à vous tous. Bonne route. Vous serez tenus au courant de toutes les informations

qui seront encore échangées sur la matière ici dans cette commission dès que le document sera finalisé.

La séance est suspendue.

- *La séance est suspendue à 17 heures 42 minutes.*

REPRISE DE LA SÉANCE

- *La séance est reprise à 17 heures 43 minutes.*

Mme la Présidente. - La séance est reprise.

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES

QUESTION ORALE DE MME GONZALEZ MOYANO À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA CONNAISSANCE D'UNE LANGUE ÉTRANGÈRE COMME ATOUT POUR L'OBTENTION D'UN TRAVAIL »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Gonzalez Moyano à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la connaissance d'une langue étrangère comme atout pour l'obtention d'un travail ».

La parole est à Mme Gonzalez Moyano pour poser sa question.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - Madame la Ministre, la presse relatait tout récemment que 42 % des Belges ne parlaient aucune deuxième langue, sans préciser quel était le pourcentage concernant les Wallons. De manière générale, on sait qu'en Wallonie, ce pourcentage est malheureusement plus important qu'en Flandre où, vous le savez, la plupart de nos voisins flamands parlent très fréquemment une seconde langue, qu'il s'agisse du français ou de l'anglais.

J'aimerais savoir si vous disposez des chiffres relatifs à cette problématique.

Combien de nos concitoyens wallons ne parlent-ils pas de deuxième langue ?

Certaines provinces sont-elles plus concernées que d'autres ?

On le sait, l'apprentissage d'une langue étrangère est un réel atout dans le difficile chemin qu'est souvent la recherche d'un emploi. Le manque d'une deuxième langue étrangère dans son curriculum vitæ fait souvent défaut à l'obtention d'un emploi.

Qu'en est-il actuellement du plan Wallangues ? Ne pourrait-on pas envisager, au niveau du FOREm notamment, davantage de cours aussi bien basiques que

de remise à niveau ? Qu'en est-il actuellement de ces formations langues ?

S'agit-il de cours basés sur l'apprentissage d'un vocabulaire général ou plus centré sur un vocabulaire professionnel ?

S'agit-il strictement de cours théoriques ou des tables de conversation sont-elles également prévues ?

Le déménagement du FOREm a-t-il eu ou aura-t-il des conséquences sur ces cours de langues ?

Des changements sont-ils prévus dans le courant de l'année ?

Qu'en est-il actuellement ?

Car il n'est sans doute plus utile de rappeler combien l'apprentissage d'une langue étrangère permet l'obtention plus rapide d'un emploi, cela étant même devenu une exigence de plus en plus répandue dans le monde du travail.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, je partage votre point de vue, je ne pense pas non plus être la seule dans l'assemblée. Je crois que Mme la Présidente de commission partage aussi votre point de vue. Parmi l'éventail d'aptitudes et de compétences qu'un candidat peut mettre à la disposition d'un employeur, la connaissance et la pratique de langues est un sésame extrêmement précieux. N'est-ce pas, Monsieur Henquet ? Je crois qu'il nous rejoint également.

Selon le FOREm, 15,2 % des offres d'emploi diffusées en Wallonie sont liées à une condition de connaissance d'une langue étrangère, tandis que 4,6 % appellent la connaissance de deux langues étrangères. Plus le diplôme requis est important, plus les exigences en langues le sont. Ainsi, 37 % des opportunités d'emplois disponibles pour les diplômés du supérieur demandent l'usage d'au moins une langue étrangère. Le néerlandais 12,7 % des opportunités d'emploi et l'anglais 10,5 % arrivent dans le peloton de tête des langues demandées par l'employeur.

Par rapport à ce niveau d'exigence de nos entreprises, si l'on analyse la connaissance des langues étrangères parmi les demandeurs d'emploi âgés de moins de 25 ans par exemple, on constate que trop peu de jeunes demandeurs d'emploi ont une bonne connaissance des langues étrangères : environ 7 % maîtrisent bien l'anglais, 3 % le néerlandais, et moins d'un pour cent des jeunes déclarent bien connaître l'allemand. Ces données doivent toutefois être abordées avec prudence dès lors qu'elles s'appuient sur le déclaratif des demandeurs d'emploi.

En ce qui concerne l'offre de formation proposée dans les différents centres de formation et centres de compétence, sur l'ensemble des directions territoriales du FOREm relevons les modules d'apprentissage linguistique dispensés dans le cursus général de formations-métier, en lien direct avec le métier concerné. Il s'agit par exemple des formations en bureautique, en mécanique éolienne, des formations chauffeurs poids lourds, logisticien, électromécanicien, et cetera.

Plusieurs modules développés afin de booster la langue utilisée plus transversalement dans l'entreprise : l'accueil en face à face, le téléphone, le courriel, et cetera.

L'un de ces modules, en anglais ou en néerlandais, et baptisé entreprise virtuelle propose à de jeunes demandeurs d'emploi une véritable mise en situation en entreprise, en leur permettant de simuler, dans l'une de ces langues, le lancement sur le marché d'un nouveau produit. Ce module très innovant améliore les connaissances linguistiques professionnelles des jeunes apprenants, tout en les sensibilisant à la culture d'entreprise, avec ses aspects multiculturels pour l'anglais, ou les particularismes flamands pour le néerlandais. Il leur permet enfin de travailler à un projet commun – le lancement d'un nouveau produit – et les prépare à un éventuel stage d'immersion linguistique en entreprise.

La formation se clôture par la visite d'une entreprise, donnant l'occasion aux jeunes apprenants de confronter les compétences qu'ils ont acquises à la réalité du terrain.

Enfin, en ce qui concerne l'entretien ou la remise à niveau des compétences linguistiques par la pratique, des tables de conversation sont également organisées pour les personnes inscrites comme demandeuses d'emploi et possédant un niveau élémentaire.

Le plan Marshall 4.0, lancé par le Gouvernement le 29 mai dernier, se donne comme principal axe d'actions, en matière de langues, de poursuivre et de rendre encore plus efficaces les dispositifs existants en matière d'apprentissage des langues.

En particulier, il met l'accent sur l'optimisation des formules de bourses et d'immersion linguistique, notamment en entreprise, que ce soit chez nous, dans notre pays ou à l'étranger.

Ma volonté, ainsi que celle du Gouvernement wallon, est bien de continuer à mettre en œuvre et à renforcer de telles mesures adaptées aux différents besoins, permettant aux citoyennes et citoyens wallons, en particulier les plus jeunes, d'acquérir les compétences clés pour accéder durablement au marché de l'emploi et progresser dans leur parcours professionnel.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Gonzalez Moyano.

Mme Gonzalez Moyano (PS). - Madame la Ministre, je vous remercie donc pour votre réponse, pour ces chiffres et données actualisés relatifs à l'usage des langues au sein du marché de l'emploi. Je suis un peu surprise qu'il n'y ait que 12,7 % des employeurs qui demandent l'usage du néerlandais. Mais bon d'un côté, je suis bien heureuse pour les demandeurs d'emploi wallons.

Vous avez souligné ce module assez innovant qui est l'entreprise virtuelle qui a été mise en place récemment et je trouve cela très bien de continuer à mettre l'accent sur l'utilisation des langues au niveau du marché de l'emploi wallon.

(Mme Vandorpe, Vice-présidente, reprend place au fauteuil présidentiel)

**QUESTION ORALE DE MME ZRIHEN À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'IMPACT SUR LES
BASSINS ENSEIGNEMENT QUALIFIANT -
FORMATION - EMPLOI (EFE) DU MORATOIRE
SUR LA CRÉATION D'OPTIONS DANS
L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE
QUALIFIANT »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Zrihen à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « l'impact sur les bassins Enseignement qualifiant - Formation - Emploi (EFE) du moratoire sur la création d'options dans l'enseignement secondaire qualifiant ».

La parole est à Mme Zrihen pour poser sa question.

Mme Zrihen (PS). - Madame la Ministre, à la fin de l'année 2015, la Chambre Enseignement de Namur – ex-IPIEQ – s'inquiétait de la mise en application, à la date du premier septembre 2016, d'un projet de décret proposé par Mme Milquet, ministre de l'Enseignement.

Dans les multiples inquiétudes exprimées à l'encontre du décret, on trouve :

- le moratoire envisagé sans concertation préalable ;
- la répartition des incitants reportée ;
- des directives toujours en modification ;
- l'interférence dans certains mécanismes de mise en place de projets ;
- le report de la date de dépôt de la liste des assistants.

Madame la Ministre, de quelles informations bénéficiez-vous par rapport à ce dossier ? Avez-vous eu des signaux d'inquiétude ?

Le projet de décret moratoire ici présenté pourrait-il avoir un impact négatif sur la formation dans la formation qualifiante ?

De quelle manière au sein des bassins EFE s'organise la collaboration entre la Chambre Enseignement et les deux autres composantes Emploi et Formation qui sont de votre ressort ? Merci de votre réponse.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, le rôle des instances Bassins Enseignement qualifiant Formation-Emploi est d'actualiser, de développer et d'articuler l'offre de formation et d'enseignement en accord avec les besoins et réalités des bassins, ainsi que de favoriser l'adéquation entre l'offre et les besoins de compétences identifiés localement en s'appuyant sur la concertation et les synergies entre les trois mondes de l'emploi, de la formation et de l'enseignement.

Parallèlement à la mise en place des bassins EFE, ma collègue en charge de l'Éducation, a lancé les travaux du Pacte pour un enseignement d'excellence dont une des thématiques retenues est l'enseignement qualifiant.

Tant les travaux du pacte que ceux en cours dans les bassins préparent activement une réforme en profondeur du qualifiant et, en particulier, de la gestion optimisée et coordonnée de l'offre d'enseignement.

Dans ce contexte, le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles souhaite stabiliser au maximum la situation actuelle de l'offre de l'enseignement dans l'attente de la finalisation de cette réforme. Selon mes informations, l'avant-projet de décret modifiant le décret du 29 juillet 1992 portant organisation de l'enseignement secondaire de plein exercice a été adopté en première lecture le 27 janvier dernier.

Dans l'attente de l'adoption de cet avant-projet de décret, les établissements ont été informés par circulaire que la création de nouvelles options dans l'enseignement secondaire ordinaire qualifiant serait soumise à un nouveau processus d'objectivation qui sera instauré pour l'année 2016-2017.

La volonté de limiter temporairement les nouvelles options n'empêchera toutefois pas la création de nouvelles options dans l'enseignement secondaire qualifiant, notamment pour respecter le plan de redéploiement proposé par la Chambre de l'enseignement des bassins, anciennement qualifiant en formation emploi, l'enseignement IPIEQ et validé par l'ensemble de l'instance bassin.

Je ne m'étendrai pas davantage sur les enjeux ou l'opportunité du décret. Je laisserai le soin à ma collègue de vous éclairer sur ceux-ci. Merci.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Zrihen.

Mme Zrihen (PS). - Nous avons appris aujourd'hui qu'un ou plusieurs virus s'étaient infiltrés, il y a un problème au niveau de la gestion de la Fédération Wallonie-Bruxelles concernant le transfert des courriels.

Madame la Ministre, comme vous le savez, l'intérêt d'être à la fois dans les deux instances permet de poser des questions. Votre collègue, Mme Milquet, a l'équivalent de cette question pour que nous puissions savoir exactement de quelle manière ce dispositif se met en route pour que notre formation qualifiante puisse se développer au mieux. Merci.

(Mme Zrihen, Présidente, reprend place au fauteuil présidentiel)

**QUESTION ORALE DE M. HENQUET À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LE MOINDRE
SUCCÈS DES MESURES D'ACTIVATION ET DE
RÉDUCTION DE COTISATIONS POUR LE
GROUPE CIBLE « JEUNES » »**

**QUESTION ORALE DE MME POTIGNY À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'ÉVOLUTION DU
SYSTÈME APE »**

**QUESTION ORALE DE MME VANDORPE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « UNE AIDE À
L'EMBAUCHE DES TRAVAILLEUSES
MENACÉES DANS LEUR EMPLOI PAR LA
RÉFORME DES TITRES-SERVICES SOCIAUX »**

**QUESTION ORALE DE MME RYCKMANS À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LE PROFIL DES
JEUNES DEMANDEURS D'EMPLOI »**

**QUESTION ORALE DE M. HENQUET À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LES LIMITES DU
CONTRAT D'INSERTION »**

**QUESTION ORALE DE MME LECOMTE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LE CHÔMAGE DES
JEUNES »**

**QUESTION ORALE DE MME DE BUE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « L'AIDE À
L'EMBAUCHE DES ARTISTES »**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation :

- de M. Henquet, sur « le moindre succès des mesures d'activation et de réduction de cotisations pour le groupe cible « jeunes » » ;
- de Mme Potigny, sur « l'évolution du système APE » ;
- de Mme Vandorpe, sur « une aide à l'embauche des travailleuses menacées dans leur emploi par la réforme des titres-services sociaux » ;
- de Mme Ryckmans, sur « le profil des jeunes demandeurs d'emploi » ;
- de M. Henquet, sur « les limites du contrat d'insertion » ;
- de Mme Lecomte, sur « le chômage des jeunes » ;
- de Mme De Bue, sur « l'aide à l'embauche des artistes ».

Les questions de Mmes Ryckmans et De Bue sont retirées.

La parole est à M. Henquet pour poser sa première question.

M. Henquet (MR). - Elles sont tellement disparates que l'on aurait pu mettre toutes les autres en même temps.

Madame la Ministre, j'ai rédigé cette question il y a 15 jours. Entre-temps, vous avez fait de belles annonces médiatiques. J'ai une partie des réponses aux questions que j'avais soumises il y a 15 jours.

J'ai analysé le rapport du Conseil économique et social de Wallonie qui a publié le mois dernier un dossier sur les politiques d'emploi en Wallonie après la sixième réforme de l'État.

Parmi d'autres aspects, un regard particulier a été posé sur les actions des groupes cibles. Deux instruments sont traditionnellement utilisés : les réductions de cotisations patronales de sécurité sociale, chères aux patrons, et l'activation des allocations de chômage, privilégiée par les syndicats.

Pour chacun de ces instruments, on remarque que le groupe cible « jeune » est moins favorisé que les « travailleurs âgés » ou les « chômeurs de longue durée ».

En effet, si l'on regarde, par exemple, les réductions de cotisations, 13 % des réductions de cotisations octroyées entre mi-2014 et début 2015 concernaient des engagements de jeunes travailleurs, contre 51 % pour les travailleurs âgés.

Le constat est encore bien plus marqué en ce qui concerne les activations des allocations de chômage, où seulement 0,5 % des mesures d'activations concernaient les jeunes !

Comment expliquez-vous le moindre succès de ce groupe cible étant donné le nombre toujours croissant de jeunes demandeurs d'emploi et de jeunes en stage d'insertion, plus ou moins 22 % de moins de 25 ans sont des demandeurs d'emploi et plus ou moins 15 % de 25 à 30 ans ?

La catégorie des jeunes fait partie des quatre groupes cibles dégagés par les travaux du pacte, mais on ignore toujours quel instrument sera privilégié. On le sait maintenant puisque vous avez fait une déclaration à ce sujet. Pourquoi avez-vous décidé pour ce groupe cible particulier de privilégier l'activation et non pas la réduction ?

Pourquoi est-il nécessaire d'attendre le 1er janvier 2017, j'avais déjà posé cette question lors du débat budgétaire ? Il y avait en suspens votre réponse soit les activations, soit les diminutions de charges sociales. Maintenant qu'on le sait, pourquoi faut-il encore attendre pratiquement un an avant, puisque vous avez dit que ce serait d'application au 1er janvier 2017 ?

Je me doute que cela doit être extrêmement compliqué du point de vue administratif. Il faut penser à tout avant de lancer le décret, mais faut-il quand même un an pour y arriver ?

Quel est le budget estimé que vous comptez allouer à ce groupe cible « jeune » particulier en tenant compte des deux mécanismes qui sont sollicités ? Je vous remercie.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Potigny pour poser sa question.

Mme Potigny (MR). - Madame la Ministre, dans votre présentation de la réforme des aides à l'emploi, vous avez évoqué l'avenir des Aides à la Promotion de l'Emploi. Jusqu'à présent, ces subsides sont concédés au prorata du nombre de points du passeport APE du demandeur d'emploi, points calculés en fonction de la durée d'inscription de ce dernier et du diplôme obtenu.

Au 1er janvier 2016, l'employeur peut donc, outre la diminution des cotisations sociales, profiter d'un subside APE sous forme de points d'une valeur de 3 024,64 euros chacun. À l'avenir, vous entendez simplifier ce système en proposant une enveloppe forfaitaire plutôt qu'une dévolution en fonction de points.

Pourrions-nous avoir plus de précisions quant à ce projet d'enveloppe forfaitaire : comment sera-t-elle calculée, quels seront les critères retenus, sera-t-elle toujours octroyée en fonction du profil du demandeur d'emploi ? Les obligations pour l'employeur sont-elles susceptibles d'être revues ?

D'autre part, vous annoncez que cette réforme du système APE ne se fera pas du jour au lendemain et vous prévoyez, d'ores et déjà, d'amorcer ce changement par des « secteurs pilotes ». Comment envisagez-vous cette étape ? De quelle manière sélectionneriez-vous les « secteurs pilotes » ?

Selon vous, combien de temps devrait durer cette expérience avant d'être totalement effective ? Estimez-vous utile la création d'un comité de pilotage ? Dans l'affirmative, comment celui-ci sera-t-il constitué ?

Maintenant que cette mesure est clairement annoncée, il est fort probable que des questions, voire des inquiétudes, vous seront relayées par les secteurs concernés. De quelle manière, comptez-vous y répondre ? Des rencontres sont-elles à l'ordre du jour ? Merci d'avance pour votre réponse.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe pour poser sa question.

Mme Vandorpe (cdH). - Madame la Ministre, le point commun est le mot « aide ». Ma question aurait pu être associée au débat de tout à l'heure. Je suis désolée si certains éléments sont peut-être un peu redondants

puisque je voulais aborder un point sur la restructuration du secteur des titres-services relevant de la commission paritaire 318, ce qu'on appelle les SAFA, services d'aides familiales et aux aînés.

Un certain nombre d'utilisateurs des opérateurs concernés n'entreront pas dans les conditions de la tarification sociale. Pour toute sorte de raisons, une série de travailleuses ne seront pas intéressées par cette possibilité de reconversion. Elles risquent de se retrouver sur le carreau, on en a déjà parlé.

Je me fais l'écho d'opérateurs approchés pour reprendre du personnel, mais qui disent ne pouvoir l'envisager sans un coup de pouce. Nous savons qu'ils sont sur la corde raide en termes de rentabilité. Je pense plus particulièrement aux structures telles que les ALE, CPAS, entreprises d'insertion. Je suis désolée s'il y a un peu de redondance, mais il y a une partie de l'exposé que je n'ai pas entendu, parce que j'ai posé une question ailleurs.

Avez-vous déjà eu des informations des fédérations d'employeurs concernés sur l'état d'avancement, sur le nombre de travailleuses inscrites dans ce trajet de reconversion comme aides-ménagères sociales ou comme aides familiales ? La mise en œuvre de cette réforme génère-t-elle des effets collatéraux dommageables, qui mettent en danger l'emploi d'une série de travailleuses titres-services ?

La réflexion était qu'une aide publique, de type SINE, est-elle envisageable pour aider à leur reprise par d'autres opérateurs ? Ne pourrait-on pas assimiler leur licenciement pour restructuration à du chômage, ouvrant ainsi l'accès à ce type de plans d'aide ?

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet pour poser sa seconde question.

M. Henquet (MR). - Madame la Ministre, à l'occasion de la création du contrat d'insertion pour les jeunes demandeurs d'emploi de la Région Bruxelles-Capitale – contrat relativement similaire à celui que vous comptez mettre en place pour le 1er janvier 2017 – certains experts se sont montrés assez dubitatifs, et ce, au moins à deux niveaux.

D'abord, une première remarque a été formulée par M. Vanderlinden, économiste à l'UCL. Elle concerne le seuil de 18 mois de chômage indispensable pour bénéficier de la mesure. Les groupes de personnes, en dessous de ce seuil, par exemple 10, 12 ou 14 mois de chômage, seraient privés des emplois subsidiés alors que leur situation n'est pas tellement différente. Cela induit des effets pervers comme l'attente. Selon ce spécialiste, il vaudrait mieux avoir une subvention qui augmente progressivement avec la durée du chômage.

Une deuxième remarque est formulée par M. Philippe Ledent, économiste chez ING, elle est également partagée par M. Vanderlinden. Elle concerne

le caractère momentané de la mesure en termes de mise à l'emploi. Il fait une comparaison avec les essais menés en France. On y constate que les résultats ne sont pas concluants dans la mesure où une fois que la subvention disparaît, l'emploi disparaît. Pour ces experts, il conviendrait plutôt d'agir à la base en investissant davantage dans la formation qualifiante. On y revient régulièrement.

Quel accueil réservez-vous aux remarques de ces deux experts ? Envisageriez-vous de faire bénéficier le contrat d'insertion à des jeunes qui capitalisent moins de 18 mois de chômage sur base d'une subvention progressive afin d'éviter l'effet pervers dénoncé, à savoir l'attente ? Ne craignez-vous pas de vivre en Belgique ce que nos voisins français ont déjà relevé ? À savoir, dès que la subvention est supprimée, l'emploi disparaît également.

Une nouvelle fois, c'est la formation qualifiante qui est citée comme prioritaire. Comme il vaut mieux prévenir que guérir, n'estimez-vous pas qu'il soit plus judicieux d'investir dans cette voie via des partenariats avec la Fédération Wallonie-Bruxelles ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Lecomte pour poser sa question.

Mme Lecomte (MR). - Madame la Ministre, la dernière enquête de l'OCDE parue en janvier 2016 nous apprend que seulement 6,5 % des 15-29 ans sont sans emploi au Grand-Duché du Luxembourg, soit le plus faible taux parmi les membres de l'organisation. Sont concernés les jeunes ne fréquentant ni l'école ni l'université et n'ayant pas trouvé d'emploi.

Avec un taux respectivement de 7,1 %, 7,3 % et 7,8 %, la Norvège, le Danemark et la Suède se classent derrière notre voisin. La Belgique, toutes Régions confondues, occupe la 23e place sur les 45 pays en lice avec un taux de chômage des jeunes atteignant 14,1 %.

Parallèlement, une étude annuelle réalisée par Adecco Intérim révèle que le Luxembourg se classe troisième derrière la Suisse et Singapour dans l'indice sur la compétitivité et les talents.

Pour augmenter le taux d'emploi chez les jeunes, le Conseil européen a recommandé aux États membres de mettre en œuvre la « Garantie Jeunesse », un dispositif veillant à ce que tous les jeunes de moins de 25 ans se voient proposer un emploi de qualité, une formation continue, un apprentissage ou un stage dans les quatre mois suivant la perte de leur emploi ou leur sortie de l'enseignement. En place depuis plusieurs mois en Région wallonne, les premiers résultats présentés par le FOREm sont plutôt encourageants. Ainsi, 30 % des jeunes ont été mis à l'emploi après quatre mois.

Quels enseignements tirez-vous de ce dernier recensement de l'OCDE ? Qu'est-ce qui peut expliquer ces disparités en termes d'emplois des jeunes entre nos

deux pays ? Des contacts ont-ils été pris avec le Grand-Duché du Luxembourg et les pays scandinaves cités afin de s'inspirer des politiques d'emploi des jeunes qui y sont menées ? Dans l'affirmative, un état des lieux peut-il d'ores et déjà être dressé ?

Enfin, en ce qui concerne la « Garantie Jeunesse », peut-on connaître le pourcentage actualisé de jeunes répondant aux conditions bénéficiant d'un complément de formation, d'un apprentissage ou d'un stage ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Mesdames et Monsieur les députés, je vais essayer de répondre à l'ensemble de ces questions avec un fil conducteur qui n'est pas nécessairement tout à fait compréhensible, mais je vais essayer.

(Rires)

La réforme des aides à l'emploi sur laquelle le Gouvernement wallon et les partenaires sociaux viennent de s'accorder suscite beaucoup d'intérêt et je m'en réjouis pleinement, car elle rencontre des enjeux essentiels pour l'emploi et le développement économique de notre Région. J'aurai l'occasion, lors de la séance plénière de ce mercredi, de vous présenter plus amplement les grandes options de cette réforme et de débattre avec vous des tenants et aboutissants de l'ensemble de la réorganisation.

Un axe prioritaire de la réforme consiste bien entendu dans le soutien apporté aux jeunes demandeurs d'emploi wallons. Le FOREm et l'Observatoire wallon de l'emploi disposent de bases de données desquelles on peut extraire les différentes cohortes des demandeurs d'emploi en fonction de toute une série de caractéristiques socioprofessionnelles, parmi lesquelles l'âge, le genre, la répartition géographique, le niveau d'études, le positionnement métiers, la connaissance des langues, la possession du permis de conduire, et cetera.

Les analyses réalisées montrent que 42 % des demandeurs d'emploi inoccupés de moins de 25 ans sont en stage d'insertion. La proportion est sensiblement identique chez les hommes et les femmes.

La ventilation par bassin et par niveau d'études montre que les jeunes ne disposant pas du CESS sont davantage représentés dans les bassins du Hainaut centre pour 48 %, du Hainaut-Sud pour 49 % et de Liège pour 47 % et proportionnellement moins représentés dans les bassins du Brabant wallon pour 33 %, de Namur pour 37 %, du Luxembourg pour 38 % et de Huy avec 39 %.

Depuis plusieurs années, le public des jeunes demandeurs d'emploi fait l'objet d'une attention toute particulière. Au-delà du suivi régulier des indicateurs que je viens de vous mentionner, plusieurs analyses et

publications plus poussées sont réalisées afin de mieux cerner ce public, son parcours d'insertion à l'emploi et tenter de l'accompagner au mieux en fonction de ses spécificités.

Concernant l'étude de l'OCDE, il convient de rappeler que le Grand-Duché du Luxembourg constitue un marché de l'emploi très particulier en Europe. Par sa situation, le grand-duché bénéficie grandement de la mobilité transfrontalière des travailleurs, tant de ceux en provenance des pays voisins directs ou moins directs, que des travailleurs sortants. Moins d'un travailleur sur trois occupé au Luxembourg est un résident grand-ducal.

Je nuancerai donc le constat formulé en précisant que, selon les chiffres de l'OCDE, le taux de chômage moyen pour les jeunes européens de moins de 25 ans s'élève à 20,4 %. à cet égard, la Belgique se positionne dans la moyenne en se situant dans une zone de taux de chômage des jeunes entre 15 et 25 %, zone qu'elle partage avec la Suède, la Finlande, la France, le Royaume-Uni et l'Irlande.

L'exception danoise est comparable à l'exception allemande et on peut mettre en parallèle le mode de fonctionnement de la formation professionnelle dans ces deux pays qui se caractérise par un effort marqué pour l'apprentissage et la formation en alternance, avec une application forte des fédérations sectorielles.

Les contacts avec le Luxembourg et les autres pays membres de l'Union européenne ont lieu plusieurs fois par trimestre, que ce soit au travers de rencontres des 28 coordinateurs nationaux de la garantie jeunesse et dans le cadre du réseau de *mutual learning programme* auquel le Service public de l'emploi wallon est également représenté.

Le réseau organise pour l'ensemble des acteurs de la garantie jeunesse des pays membres des échanges de bonnes pratiques, des échanges sur les thématiques comme des échanges sur les coopérations au niveau local, l'accrochage des jeunes ou encore la mobilisation de ce que l'on appelle les NEETS.

Pour ce qui concerne la mise en œuvre de la garantie jeunesse en Wallonie, les prestations d'accompagnement sont actuellement en phase d'adaptation pour offrir aux jeunes de manière systématique, et cela dès les premiers mois de l'inscription, une activation – quand on dit activation, c'est un stage, un emploi, une formation, l'un ou l'autre – et cela pour éviter l'enlèvement et surtout pour éviter la perte de compétence acquise.

Le FOREm a d'ores et déjà initié une modulation de l'intensité et du mode d'accompagnement en fonction du profil du jeune. On proposera un accompagnement plus intensif en vis-à-vis pour les personnes moins qualifiées ou une stimulation à distance via, par exemple, des outils technologiques adaptés pour les jeunes qui sont

détenteurs d'un diplôme universitaire ou de l'enseignement supérieur.

La Garantie jeunesse est formellement implémentée depuis le 1er janvier 2014. Les premiers résultats peuvent dès lors être mesurés aujourd'hui, à partir de données administratives du FOREm, 15 cohortes de jeunes ont été suivies de janvier 2014 à mars de l'année dernière. Une photographie de leur situation a été prise à quatre mois, six mois, puis 12 mois.

Dans cette photographie, on observe que pour l'ensemble des jeunes suivis dans les 15 cohortes, la part des contrats à durée indéterminée augmente au fil des mois et l'emploi offert est, de manière croissante, un emploi stable. Bien sûr, c'est en lien avec l'évolution des contrats à durée indéterminée.

Après 12 mois d'accompagnement dans le cadre de la Garantie jeunesse en 2014, au moins un jeune sur deux qui s'insère dans l'emploi décroche un contrat à durée indéterminée.

Dans le cadre de la réforme des aides à l'emploi, je voudrais insister sur le caractère complémentaire des différentes aides à l'emploi envisagées dans le cadre de la réforme. Par exemple, le contrat d'insertion, prévu après 18 mois d'inoccupation, viendra compléter et donc amplifier les effets de l'aide pour les jeunes peu ou moyennement qualifiés du nouveau système d'aides à l'emploi, qui prévoit que les jeunes peu qualifiés, c'est-à-dire qui n'ont pas le CESS, ont accès à l'aide dès le premier jour d'inoccupation, et que les jeunes moyennement qualifiés, c'est-à-dire ceux qui ont le CESS y ont accès après six mois d'inoccupation. Quant aux jeunes qualifiés, ils auront accès à l'aide « chômeurs de longue durée » après un an d'inoccupation. Nous y reviendrons plus longuement demain.

Pour renforcer l'impact sur le maintien dans l'emploi de l'expérience acquise pendant le contrat d'insertion, tant les partenaires sociaux que moi-même avons confirmé que la réflexion sur l'opportunité de prévoir un volet formation avant, de préparation, pendant, au travers d'une sorte de tutorat ou de, coaching et/ou après le contrat avec la question de la validation des compétences, sera approfondie, dans les prochaines semaines, au départ des balises concertées avec les partenaires sociaux.

Comme j'aurai l'occasion d'y revenir demain, pour l'aide à destination des jeunes peu ou moyennement qualifiés, le Gouvernement a opté, Monsieur Henquet, pour l'activation. En effet, le recours à la réduction de cotisations sociales présentait des limites de cumul par rapport aux mesures fédérales réduisant le coût du travail. Si l'aide wallonne avait revêtu la forme d'une réduction de cotisations sociales, elle risquait, dans certains cas, d'être superflue ou de perdre totalement son effet levier pour les jeunes peu qualifiés.

En revanche, l'activation permet à l'entreprise qui hésite à engager, suite aux effets de la réduction structurelle, de bénéficier d'une aide plus importante si elle engage un jeune Wallon peu qualifié et, dès lors, d'augmenter les chances d'insertion de ce public prioritaire, comme c'est le cas pour les demandeurs d'emploi de longue durée pour lesquels les partenaires sociaux ont d'emblée opté pour l'activation.

Cette solution a dès lors été bien perçue par les partenaires sociaux, tant du côté syndical que patronal même si, par nature, le banc patronal reconnaît préférer les réductions de cotisation. Nous pouvons donc espérer que la facilité d'accès et l'attractivité de cette aide incitent les entreprises à recruter plus volontiers des jeunes demandeurs d'emploi wallons faiblement qualifiés. Les estimations budgétaires devront être affinées pour l'entrée en vigueur de la mesure en 2017, c'est le temps nécessaire au processus législatif, comme vous le savez, il y aura trois passages au Gouvernement, des consultations, le Conseil d'Etat et enfin, le texte arrivera sur votre table, d'abord en commission, ensuite en séance plénière. Bref, traditionnellement, il faudra bien ce temps pour aboutir à la fin du processus législatif, mais j'attire votre attention sur le fait que le public jeune relevait déjà, pour partie, du système général de l'Activa et non du seul Activa Start que vous évoquez dans votre question et dont l'utilisation a fortement décliné en raison notamment de sa trop grande complexité.

En ce qui concerne l'évolution du système APE, Madame Potigny, le Gouvernement a marqué sa volonté d'avancer vers un système de forfaitarisation et de simplification drastique du dispositif. Cet exercice s'avère, il faut bien l'avouer, relativement complexe puisqu'il s'agira, notamment, de réunir dans un seul mécanisme, les subventions forfaitaires actuellement délivrées sous forme de points et la réduction de cotisations ONSS associée et qui, elle, dépend du salaire de référence et y est proportionnelle. Vous voyez déjà tout de suite les distorsions que ces comparaisons vont enclencher entre le système de réduction de cotisation appliqué distinctement en fonction du travailleur.

J'ai dès lors proposé d'avancer par étapes et sur certains secteurs afin d'identifier les difficultés et les solutions inhérentes à une démarche de ce style, en fonction des caractéristiques propres à chaque secteur. Dès lors, le Gouvernement a choisi d'agir prioritairement sur les pouvoirs locaux tout simplement parce que le secteur reprend un nombre tout à fait connu et limité d'employeurs.

Dans tous les cas, le travail impliquera non seulement la DGO6 et le FOREm, mais intégrera également la concertation avec les ministres de tutelle et les administrations en charge de chaque secteur concerné puisque nous évoluerons à terme vers la forfaitarisation, d'abord sur les pouvoirs locaux et puis, on verra comment on peut continuer sur d'autres

secteurs. Il faudra aussi entendre les représentants de tous ces secteurs.

Enfin, même si le mécanisme ne fait pas strictement partie de la réforme des aides à l'emploi, mais relève plutôt de l'évolution du système des titres-services que nous avons d'ailleurs largement évoqué lors de cet après-midi de commission, le soutien apporté par le Gouvernement wallon, aux services d'aide aux familles et aux aînés qui font le pas de convertir leurs aides-ménagères titres-services en aides ménagères sociales, se fait via le dispositif APE et une subvention complémentaire accordée par le département de l'Action sociale et de la Santé.

Sur la base des chiffres communiqués par les fédérations d'employeurs, près de 95 % des aides ménagères titres-services ont souhaité leur transfert vers le statut d'aides ménagères sociales APE au 1er janvier 2016.

En ce qui concerne l'offre de formation répondant aux besoins de près de 560 ETP aides-ménagères titres-services qui souhaitent évoluer vers le métier de l'aide familiale, des contacts ont été pris avec ma collègue en charge de l'enseignement promotion sociale pour organiser le renforcement de l'offre existante. Deux écoles de formation sociale commenceront un premier cycle de formation dans les prochaines semaines, à Namur et à Courcelles.

Un deuxième cycle de formations démarrera en septembre 2016 et un troisième en janvier 2017 de manière à couvrir tout le territoire de la Wallonie et de permettre à toutes les candidates aides familiales de se former.

La formation comporte 1 490 périodes dont 696 heures de stage.

Cette formation s'étalera soit sur deux ans, soit sur 18 mois en fonction du temps de travail des aides ménagères concernées par la formation.

Le but de la réorganisation des services est de maintenir l'emploi, de clarifier les missions des aides ménagères titres-services et des aides-ménagères sociales et de permettre une augmentation de la qualité de l'emploi dans le secteur.

Les fédérations, tant au niveau des employeurs que des organisations syndicales, se sont engagées à ce qu'aucun licenciement n'ait lieu. C'est pourquoi, pour les aides ménagères qui souhaitent rester dans le secteur des titres-services, les employeurs sont chargés de négocier la reprise de leurs travailleuses par des entreprises titres-services agréés ou, comme c'est le cas à Namur, de créer une nouvelle structure titres-services qui relève de la commission paritaire 322 – et non plus 318 – et d'y transférer les aides ménagères titres-services concernées.

Il convient de souligner que ce sont presque exclusivement les aides ménagères titres-services occupées dans le repassage et qui n'étaient pas ou peu en contact avec les utilisateurs qui ont demandé à poursuivre leur activité dans les titres-services.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet.

M. Henquet (MR). - Pour la première question, c'est plus clair. J'ai bien compris pourquoi on avait privilégié l'activation. Je m'en étonnais parce que la page 15 du rapport du CESW stipulait que, justement au niveau des jeunes, 9 759 bénéficiaires profitaient des réductions d'allocations, contre seulement 138 qui profitaient d'activation. Je m'étais donc dit, puisque la majorité est telle actuellement, pourquoi ne pas choisir le système qui est en application aujourd'hui.

Deuxièmement, pour être cohérent avec votre DPR, il faudra peut-être changer un paragraphe ou un chapitre. Quand je lis la DPR, on parle des jeunes, de ceux qui manquent d'expérience professionnelle, pour éviter le cercle vicieux, on reste sans emploi, et cetera... Pour essayer de favoriser le fait de décrocher un contrat de travail, la DPR stipule que : « Il faut renforcer la mesure groupe cible en faveur des jeunes qui entament une première expérience professionnelle afin qu'un employeur privé, qui engage un jeune ne disposant pas d'un diplôme du supérieur, bénéficie d'un taux de zéro pour cent de cotisations sociales pendant une période déterminée ». Il faudra peut-être modifier ce paragraphe.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Je voudrais juste vous dire que l'on est encore tributaires des mesures prises par le pouvoir fédéral et que, dès lors, même si c'était l'intention au départ, compte tenu des réductions structurelles livrées par le pouvoir fédéral, il était évident que ce que nous souhaitons c'est adopter cette complémentarité des aides. Dès lors, il était obligatoire de passer par l'activation. C'était une explication, mais je pense que l'on se comprend bien.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Lecomte.

Mme Lecomte (MR). - Merci, Madame la Ministre, pour tous ces éléments de réponse. Quelques petits points d'éclaircissement. Quand on évoque le taux de chômage de 6,5 % des 15-29 ans au Grand-Duché de Luxembourg, on parle bien des Luxembourgeois !

Je connais bien le Luxembourg, c'est un marché très particulier. Quand vous citez qu'un travailleur sur trois est un travailleur frontalier, je suis d'accord avec vous. Il n'en reste pas moins que le pourcentage donné concerne bien des jeunes Luxembourgeois.

C'est vrai que c'est un marché très particulier, mais c'est aussi un pays où l'on rencontre énormément d'entreprises très pointues. Qui dit entreprises très pointues dit croissance ; qui dit croissance dit une économie qui se porte très bien. Cela veut dire que tous les secteurs se portent bien et mieux que chez nous. Par conséquent, cela permet à des jeunes de trouver un emploi plus facilement. C'est un constat. Peut-être pouvons-nous nous en inspirer ? En plus, en étant voisins, on n'a pas très loin à aller pour ce faire.

La formation en alternance, il n'y a pas qu'au Danemark, en Allemagne aussi, vous y avez été. C'est clair que cela favorise aussi l'employabilité des jeunes.

Je me réjouis que le dispositif de la garantie jeunesse fonctionne bien. Vous avez parlé de CDI en hausse. Tout cela est de bon aloi, tout cela va dans le bon sens et je m'en réjouis.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Potigny.

Mme Potigny (MR). - Merci, Madame la Ministre, pour votre réponse. Vous avez mis en évidence le fait que ce système forfaitaire, par rapport à l'attribution des points APE, apporterait une certaine simplification, mais que la mise en place de ce système resterait très complexe.

Vous avez répondu également à ma question par rapport au secteur qui servirait de test, à savoir les pouvoirs locaux.

Pour le reste, je relirai attentivement la réponse complète qui nous a été faite.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - Merci pour vos réponses claires et rassurantes.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet.

M. Henquet (MR). - J'ai peut-être été distrait, mais je n'ai pas entendu la réponse, dans votre exposé, sur la comparaison avec l'initiative prise par M. le Ministre Gosuin d'activer après 18 mois seulement de chômage et les experts universitaires disaient qu'il y avait deux effets pervers. Le premier effet pervers, c'était justement l'attente. Pourquoi ne pas appliquer à partir de 10 mois, 12 mois, ou proportionnellement en fonction du temps ? Parce que finalement, on laisse les enfants en attente jusqu'à 18 mois.

Le deuxième élément pervers, c'était que sur base de l'expérience française, on a constaté que le même système a été mis en place et que lorsque la subvention disparaissait, c'est-à-dire après un an, l'emploi disparaissait directement.

Il était proposé, en final, de favoriser plutôt la formation qualifiante. C'était sans doute la meilleure façon d'avoir un retour sur investissement.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Je pense que demain, lors de la présentation générale qui sera faite en séance, vous aurez encore plus de réponses que ce que je viens déjà de vous livrer ici.

Il est clair que la réforme, telle que je la conçois, apportera des réponses et des aides en termes d'activation pour les jeunes bien avant les 18 mois ou les 12 mois et que certains profiteront même tout de suite dès lors que l'on n'est pas qualifié.

On sait que moins le niveau de qualification est élevé, moins les chances sont fortes de s'insérer à l'emploi. Plus les chances sont fortes de rester longtemps inoccupés. Nous devons vraiment agir sur le public des jeunes : il est inadmissible d'avoir un tel taux de jeunes demandeurs d'emploi inoccupés pour une question de la perte de compétence, de la motivation, et puis même, on ne peut pas offrir cette société au 21e siècle et donner ce regard de nos jeunes sur l'opportunité professionnelle.

Donc on doit aider les jeunes en particulier, mais surtout aider ceux qui sont les moins qualifiés et vous verrez demain qu'il y a un processus qui est mis en œuvre pour ne pas attendre aussi longtemps ; moins on est qualifié, plus vite on obtient une aide pour s'insérer à l'emploi.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet.

M. Henquet (MR). - Merci, Madame la Ministre pour cette réponse.

C'est vrai que 18 mois c'est long, parce que le fait d'avoir une attente aussi longue provoque aussi d'autres dégâts collatéraux qui eux vont aussi coûter. Je pense que c'est bien mieux d'anticiper l'allocation. Par exemple, bon nombre de jeunes tombent en déprime parce qu'ils se sentent complètement inutiles, la méses-time de soi, on tombe parfois dans l'alcoolisme. Finalement, on paie autrement ce que l'on n'a pas donné. Je dis souvent qu'un euro que l'on investit en amont, c'est-à-dire dans la prévention, on ne le dépense pas multiplié par trois ou par quatre en aval.

Je terminais sur les propos de M. Ledent, qui disait qu'il valait peut-être mieux investir dans la formation qualifiante parce que c'est vrai que c'est quand même anormal – je vais le dire entre parenthèses, même si c'est enregistré –, mais quand on voit le niveau de formation aujourd'hui, quand on a un diplôme, un CESS, tout le monde peut l'obtenir aujourd'hui pratiquement, en théorie, par rapport à ce que l'on connaissait il y a 30 ou

40 ans, où aujourd'hui même des élèves qui terminent en rhéto en latin-math 8 connaissent moins à la limite en français que ma grand-mère qui n'avait fait que ses primaires.

C'est vrai que quand on voit cela, la formation qualifiante, c'est là qu'il faut investir.

Je voyais que Mme la Présidente vous a interpellée sur la formation qualifiante. Elle dit en même temps qu'il faut parler à Mme Milquet.

J'en profite pour lancer un petit ballon : la cohérence ne serait-elle pas d'avoir un ou une ministre qui soit, comme en Communauté germanophone, la ministre de l'Enseignement, de la Formation et de l'Emploi ? Il y a une cohérence, une cohésion dans tout cela.

Que l'on appelle cela régionalisation ou autre chose, s'il faut en choisir une, je vous prendrai vous.

(Rires)

**QUESTION ORALE DE MME NICAISE À
MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET
DE LA FORMATION, SUR « LES CENTRES
D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE
(CISP)**

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Nicaise à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP).

La parole est à Mme Nicaise pour poser sa question.

Mme Nicaise (MR). - Madame la Ministre, j'assistais le 12 octobre 2015 à la présentation du plan d'action de l'IBEFE Hainaut-Sud, fraîchement mise en place. Ce plan d'action, titré « Fédérer pour réussir ! », s'articule autour de deux objectifs majeurs, à savoir : le renforcement des synergies entre les différents acteurs de l'emploi et de la formation dans le Sud-Hainaut, mais elle vise également la mise en cohérence des offres de formation via le développement de politiques croisées.

Tout comme l'indique son titre, ce plan d'action insiste sur l'union des forces, des idées et des moyens d'action entre les différents acteurs du secteur de l'emploi et de la formation – partenaires sociaux, opérateurs de l'enseignement et de la formation et centres d'actions socioprofessionnelles – tout en conservant l'humain au centre de leurs préoccupations.

Les CISP qui travaillent en amont des autres acteurs du secteur, lorsqu'ils sont confrontés aux publics les plus éloignés, relèvent néanmoins un paradoxe : l'IBEFE mise sur les synergies entre acteurs du secteur et sur l'importance de son rôle d'ascenseur social, mais il existe des incohérences quant aux groupes cibles avec,

pour conséquence, l'exclusion de certains publics demandeurs d'emploi dont le statut n'a tout simplement pas été prévu dans les réglementations en vigueur.

De plus, les CISP ne se sentent pas suffisamment considérés et plaident pour l'égalité de tous les acteurs au sein des IBEFE. Ils mettent en avant leur rôle essentiel dans le parcours vers l'emploi, en matière de préqualification des groupes cibles notamment.

Comment expliquez-vous les incohérences mises en lumière par les CISP ?

Dans quelle mesure votre avant-projet de décret, soumis il y a peu au Gouvernement, réglera-t-il celles-ci dans la réglementation les concernant ?

Vous parliez de clarifications, simplifications, modifications du décret de 2013, cela concernera-t-il également les conditions d'éligibilité des groupes cibles ?

Cet avant-projet de décret prévoit-il une redéfinition de la place des CISP au sein des bassins de vie afin de rétablir l'égalité de tous les acteurs au sein de ceux-ci ?

Je vous remercie déjà pour votre réponse.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, lors de sa séance du 23 juillet dernier, le Gouvernement a approuvé en première lecture quatre textes qui visent à modifier le décret du 10 juillet 2013 relatif aux CISP, et ses deux arrêtés d'exécution et a adopté un arrêté supplémentaire relatif aux subventionnements des centres agréés.

Les textes proposent notamment d'adapter la législation pour tenir compte de la mise en place des instances bassins enseignements qualifiés en formation emploi. Ces instances devront intervenir notamment dans les procédures d'agrément et de renouvellement d'agrément des CISP sans préjuger du débat parlementaire qui devra se tenir.

Il est prévu actuellement, dans l'avant-projet de décret modificatif, que l'avis de l'instance bassin territorialement compétente dans les procédures d'agrément et de renouvellement d'agrément porte sur l'opportunité d'agréer ou de renouveler l'agrément d'un CISP, au regard de l'analyse de l'offre de formation professionnelle et des besoins du marché de l'emploi comme établi par le bassin conformément à ses missions.

Les avis du comité de gestion du FOREm, de l'Union des villes et communes, du Conseil économique et social, de la Commission CISP ainsi que de l'interfédération des EFT et OISP ont été sollicités. Ces

avis portent notamment sur la question que vous évoquez.

En effet, les instances considèrent que l'avis que doit remettre l'instance bassin sur la pertinence d'une filière de formation au regard des besoins de formation sur son territoire ne peut pas pour toutes les filières s'appuyer sur l'analyse de l'offre de formation professionnelle et les besoins du marché de l'emploi.

Les analyses produites à ce jour portent essentiellement sur les formations professionnelles qualifiantes et beaucoup moins sur les formations de base ou sur l'offre d'orientation.

Le Gouvernement en a tenu compte lors de l'adoption du projet de décret modificatif en deuxième lecture. C'était le 17 décembre dernier.

Les précisions nécessaires ont été apportées dans le commentaire de l'article, qui précise que « l'opportunité d'agréer une filière de formation pour répondre à des besoins de formation insuffisamment rencontrés est évaluée au regard de l'analyse produite par l'instance bassins, enseignements qualifiés en formation emploi, pour autant que cette analyse soit pertinente pour la catégorie de filière envisagée. Une analyse portant exclusivement sur les besoins de formation professionnalisante ne peut être pertinente dans le cadre de l'agrément de filière d'orientation professionnelle ou de formation de base ».

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Nicaise.

Mme Nicaise (MR). - Je vous remercie, Madame la Ministre, pour ces précisions. Je m'interroge sur la réalité que recouvre le terme « pertinent ». Qu'est-ce qu'une analyse pertinente ?

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Cela dépend qui la fait.

Si vous voulez que je répète la phrase : « Une analyse qui porte exclusivement sur les besoins de formations professionnalisantes ne peut être pertinente dans le cadre de l'agrément de filières d'orientation professionnelle ou de formation de base ».

(Réaction de Mme Nicaise)

En tout cas, on est sûr que ce n'est pas sur cette base que la décision pourrait se prendre.

QUESTION ORALE DE MME VANDORPE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LE MANQUE DE PERSONNEL AU FOREM »

QUESTION ORALE DE M. HENQUET À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA SATURATION DES CALL CENTERS DU FOREM »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation :

- de Mme Vandorpe, sur « le manque de personnel au FOREm » ;
- de M. Henquet, sur « la saturation des *call centers* du FOREm ».

La parole est à Mme Vandorpe pour poser sa question.

Mme Vandorpe (cdH). - Madame la Ministre, suite à l'article lu dans la presse ce matin, je me dis que la question de M. Gillot aurait peut-être pu y être associée...

(Réactions dans l'assemblée)

Les trois *call centers* du FOREm, Liège, Charleroi et Mouscron, sont saturés depuis le début de l'année. La presse a relayé cette information assez préoccupante, qui a été confirmée par la porte-parole de l'Office et vous en avez parlé dans la presse ce matin aussi.

Ces *call centers* sont destinés à traiter les appels de tous les usagers de Wallonie. D'après ce que nous avons pu lire, cet état de saturation est lié une nouvelle fois au transfert de compétences, qui se traduisent par de nouvelles missions à charge du FOREm et, très logiquement, d'un nombre accru de sollicitations téléphoniques. On cite l'exemple des cartes Activa, la gestion des titres-services ou encore des personnes n'ayant pu obtenir le contact souhaité avec Sodexo se rabattent vers le FOREm.

Auparavant, les *call centers* fonctionnaient avec une quarantaine d'agents. Pour faire face à la nouvelle donne, le FOREm estimait avoir besoin de 36 personnes supplémentaires. L'ONEM n'en aurait transféré que six. Résultat, un taux très élevé d'usagers – 50 % certains jours – se découragent et raccrochent sans avoir pu formuler leur demande. Inutile pourtant de souligner l'importance que revêt pour ces personnes, dans la plupart des cas, une démarche auprès du FOREm.

Confirmez-vous bien ces informations transmises ? Des mesures sont-elles prises pour résoudre ce sérieux problème ? J'ai lu ce matin que 25 personnes étaient formées pour renforcer l'équipe de première ligne dans les salles d'attente, mais cela va-t-il résoudre le problème du *call center* ?

Déplore-t-on une insuffisance de personnel à d'autres niveaux ? Combien d'agents étaient attendus de l'ONEM ?

Est-ce seulement six ou bien le FOREm en attendait-il plus ? Où en sont les transferts ? Les difficultés sont-elles liées au nombre insuffisant d'agents désireux d'être transférés ou à d'autres choses, par exemple des considérations de type syndical ? Assiste-t-on dans ce dossier, comme dans d'autres, à un problème de loyauté et de respect de notre entité fédérée dans le chef du niveau fédéral ?

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet pour poser sa question.

M. Henquet (MR). - Madame la Ministre, Mme Vandorpe a bien résumé la situation. Je ne vais plus parler des Activa. On est passé de 80 000 coups de téléphone à 145 000 aujourd'hui : saturation, manque d'agents. Ce qui est quand même interpellant, parce que cela fait l'objet d'une des questions, c'est que le FOREm avait prévenu qu'il faudrait 36 personnes supplémentaires ou 40 adjointes aujourd'hui. Finalement, elle n'en a reçu que six de l'ONEM.

Comment justifiez-vous le déficit de personnel dans les call center alors même que le FOREm avait averti du besoin qui serait les siens ? Quand et comment la situation sera-t-elle rétablie ? Comptez-vous affecter davantage d'agents ?

Quand le FOREm aura pleinement accès à la base de données de l'ONEM ? Avez-vous eu des nouvelles de ce côté-là ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, Monsieur le Député, depuis le 1er janvier, vous le savez, le FOREm est compétent pour une série de dispositifs. Vous les avez cités : le titre-service, les cartes de travail Activa, Activa Start et Start.

La sixième réforme de l'État touche directement un très grand nombre de citoyens wallons dans leur quotidien, leurs habitudes ou encore dans leurs démarches administratives.

La volonté première du FOREm est d'assurer les nouvelles compétences dans une optique de simplification. Il n'empêche, les matières transférées sont complexes sur le plan technique. Cela engendre de nombreuses demandes d'éclaircissements, d'explications et in fine d'accompagnement dans le changement.

Les citoyens ont donc sollicité, en très grand nombre, les *call centers* du FOREm. Vous en avez fait le constat, engendrant des délais d'attente importants.

Aux nombreuses demandes liées aux nouvelles compétences de l'Office se sont ajoutées des questions relatives à d'autres mesures, qui par contre ne sont pas transférées au FOREm. Je pense à l'interruption de carrière ou au bonus de démarrage ou de stage. Tant que l'on y est, on prend la totale.

En ce qui concerne les titres-services, les demandes peuvent être classées en trois grandes catégories :

- d'abord, il y a un besoin d'information générale. Malgré toutes les campagnes d'information, le besoin de s'entendre confirmer certains changements est apparu comme primordial par les utilisateurs : changement de numéro de compte, validité des chèques qui ont été acquis en 2015, le changement de domicile d'une région à une autre ;
- il y a d'autres questions qui font suite aux campagnes d'information, certains anciens utilisateurs, qui n'avaient plus acheté de titres depuis plus de deux ans, ont tout à coup réactivé leurs comptes ;
- enfin, les entreprises « agréées » posent de nombreuses questions sur l'utilisation des outils en ligne, sur les nouvelles modalités de fonctionnement, notamment l'application smartphone d'enregistrement des prestations, dont on a parlé tout à l'heure dans le débat relatif aux titres-services.

Comme on peut le constater, les questions abordées concernent principalement des besoins d'éclaircissement et surtout des régularisations de situations particulières.

Le FOREm, en étroite collaboration avec Sodexo, apporte des solutions au quotidien pour tenter de répondre aux questions et aux attentes des utilisateurs. C'est une période de transition. Il s'agit de la mise en place d'un dispositif qui touche quand même 278 000 utilisateurs en Région wallonne.

Aucun agent de l'ONEM n'a été transféré spécifiquement pour la gestion des titres-services. À l'heure actuelle, le FOREm y a affecté deux agents. Ces deux agents gèrent le dispositif en équipe propre au FOREm.

En ce qui concerne les cartes de travail, celles que l'on appelle les Activa, les appels recensés concernent principalement une série de situations comme celle des demandeurs d'emploi qui introduisent, de façon tout à fait légitime, une demande de carte à titre conservatoire sans que celle-ci ne soit liée à une perspective directe d'emploi. Il s'agit de la majorité des demandes émanant des demandeurs d'emploi.

Un grand nombre de demandes que l'on pourrait qualifier de « parasites » sont venues gonfler le flux des demandes : des personnes qui disposaient déjà d'une carte délivrée par l'ONEM ont pensé tout à coup qu'elle

n'était plus valable. D'autres, qui n'avaient pas encore reçu leur carte, ont pensé que leur demande n'était pas suivie et en ont introduit une nouvelle, augmentant à nouveau le flux – et parfois via plusieurs canaux différents pour être certains que la demande était bien arrivée.

Sur la base des données dont il disposait, le FOREm avait estimé le besoin en ressources humaines à 36 équivalents temps plein, vous l'avez dit l'un et l'autre. Pour la gestion des cartes de travail, seules six personnes, qui ont l'expérience du dispositif – et c'est important – ont été transférées du Fédéral. Il a donc fallu former de façon accélérée du personnel de renfort tant pour les *call centers* que pour les autres services de première ligne.

En outre, au vu du volume des demandes, le FOREm a rapidement mobilisé des ressources internes complémentaires et une seconde équipe chargée du traitement des cartes de travail a pu être mise en place dès la mi-janvier pour traiter les demandes sans délai. Que l'on se comprenne bien, dès que le FOREm a su qu'il n'y avait que six agents qui arrivaient avec la formation pour traiter les dossiers, il s'est agi de rapidement former le personnel en interne du FOREm pour répondre aux questions. Début janvier, avec l'afflux des demandes, il a encore fallu une nouvelle fois mettre en place une deuxième équipe.

Par rapport aux besoins en personnel, l'Office a mobilisé, au-delà des six agents transférés, 25 personnes supplémentaires et les a formées en vue de faire face à l'ampleur du volume des demandes.

Je peux non seulement saluer la réactivité du FOREm, mais je peux aussi vous assurer que les cartes sont délivrées dans les délais qui permettent à chacun de décrocher l'emploi pour lequel il postule grâce au dispositif mis en place pour le traitement des demandes urgentes.

Si vous avez lu que nombre de demandeurs d'emploi aujourd'hui loupaient un job parce qu'ils n'avaient pas obtenu leur carte, c'est totalement faux. Aujourd'hui, il y a une procédure d'urgence pour que chacun qui a une demande urgente et directe en vue d'un emploi puisse obtenir sa carte dans les délais prévus.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - Il y a une question à laquelle je n'ai pas de réponse – peut-être ne l'avez-vous pas non plus – : sur le nombre d'agents qui étaient attendus de l'ONEM lors de la décision du transfert de compétences – puisque l'on sait que le FOREm estimait à 36 personnes – un renfort conséquent était-il attendu ou était-il déjà prévu qu'il n'y ait que ces six personnes qui viennent renforcer l'équipe ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - En réalité, il n'y a pas de transfert d'office des personnes en charge de la matière. Vu que c'est sur une base volontaire, nous avons obtenu six personnes qui étaient demandeuses d'être transférées au niveau régional.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - C'est vraiment suite aux difficultés du nombre insuffisant de volontaires, en fait.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Oui.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Henquet.

M. Henquet (MR). - Je poursuis la réflexion. Je craignais un petit peu que cela soit de l'imprévoyance du Gouvernement wallon. Si l'on sait qu'il y a des matières qui sont transférées, on aurait pu poser la question un an à l'avance et demander à l'ONEM combien il y avait d'agents qui souhaitaient intégrer le FOREm.

Il faut en tenir compte pour la prochaine fois parce qu'il y a d'autres matières qui vont être transférées. Demandons à l'avance pour ne pas avoir cette blague.

Au-delà de cela, je siége aussi dans la Commission de la fonction publique, il est vrai que l'image de l'administration n'est quand même pas terrible en Wallonie. C'est encore une couche qui vient se rajouter même si a priori vous nous dites que c'était imprévu et que ce n'est pas fait exprès.

Je suis quand même satisfait d'entendre que l'on répond aux demandes téléphoniques. Je suis rassuré quand vous me dites que l'ONEM collabore de façon satisfaisante avec Sodexo et que tout se met en place pour que les choses puissent tourner.

Il est vrai que lorsqu'on lit que le nombre d'appels a doublé et que plus de la moitié des gens raccroche sans avoir réponse à leurs questionnements, c'est navrant. C'est de nouveau l'image de la fonction publique qui en pâtit. C'est peut-être dommageable.

QUESTION ORALE DE MME VANDORPE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LE SALON DE L'EMPLOI « SPÉCIAL BELGIQUE » ORGANISÉ À TOURCOING »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Vandorpe à Mme Tillieux,

Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « le Salon de l'emploi « spécial Belgique » organisé à Tourcoing ».

La parole est à Mme Vandorpe pour poser sa question.

Mme Vandorpe (cdH). - Madame la Ministre, le 9 février, la Maison de l'Emploi de Tourcoing accueillait un salon de l'emploi « spécial Belgique ». Des agences d'intérim wallonnes y participaient, en vue d'appâter des travailleurs français et de les informer des possibilités d'emploi de ce côté-ci de la frontière et des conditions intéressantes qui y sont offertes, notamment sur le plan salarial.

Il est vrai qu'un certain nombre d'entreprises actives dans cette région frontalière peinent à trouver certains profils. On cite des électriciens, des ingénieurs en automatisation, et même des manutentionnaires...

Bien sûr, une telle démarche n'a rien de scandaleux, ni d'irrégulier. Dans cette région, le travail transfrontalier est une réalité bien établie depuis bien avant la construction européenne.

Néanmoins, cette initiative m'a interpellée. On peut aussi être troublé en lisant le commentaire d'un des responsables d'agence : « Les Français sont plus flexibles. Ils acceptent tout : travail de nuit, de jour, en équipe... ». Ce discours, souvent entendu lorsqu'il s'agit de travailleurs de l'Est ou du Sud de l'Europe, n'est pas loin de friser le cynisme. Par ailleurs, comment ne pas songer aux nombreux Wallons plongés dans le chômage ? Au travers de quelques questions, j'aimerais aussi connaître votre sentiment et votre réaction.

Selon vous, les agences de recrutement actives en Wallonie prospectent-elles suffisamment le marché de l'emploi wallon, avant de se tourner vers l'étranger ?

Le FOREm est-il suffisamment attentif aux possibilités d'embauche dans des régions qui, comme la Wallonie picarde, compte un tissu intéressant d'entreprises dynamiques ?

En fonction des besoins détectés, notamment pour des emplois de manutentionnaires, n'est-il pas possible d'offrir une formation rapide et efficace qui permettrait à des demandeurs d'emploi wallons d'être embauchés ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Députée, les agences de placement prospectent-elles suffisamment le marché de l'emploi wallon avant de se tourner vers l'étranger ?

Si l'on se place du côté des demandeurs d'emploi wallons, plus ils se voient proposer des opportunités d'emploi, mieux c'est pour eux, évidemment, même si la

tendance actuelle est heureusement positive puisque le niveau de chômage est revenu au taux qui prévalait avant la crise, et ce, de façon plus favorable en Wallonie picarde, d'ailleurs, que dans l'ensemble de la Wallonie.

Il faut également rappeler que la demande d'emploi résulte de mouvements d'entrée et de sortie sur le marché de l'emploi, ce qui signifie que la photo d'hier n'est pas celle d'aujourd'hui et encore moins celle de demain. De ce point de vue, le FOREm doit constamment mettre à jour son travail de prospection afin d'identifier les compétences disponibles à un moment donné.

Néanmoins, et du point de vue des entreprises, de leur compétitivité et donc de leur capacité à créer de l'emploi, il est en effet intéressant d'examiner les opportunités d'un marché de 2 100 000 habitants plutôt que de limiter sa recherche à la seule population de Wallonie picarde environ 350 000 habitants.

Le FOREm, de par sa réorganisation autour de ses deux publics cibles prioritaires, les demandeurs d'emploi et les entreprises avec les deux guichets, est plus que jamais attentif aux possibilités d'embauche des entreprises locales, mais il n'est pas propriétaire de leurs offres d'emploi : de nombreuses sociétés gèrent elles-mêmes leurs recrutements ou décident de recourir à l'intérim.

Néanmoins, le FOREm développe une offre de services visant la meilleure adéquation possible entre l'offre et les besoins de compétences, a intensifié sa relation avec de nombreuses entreprises, soit comme intervenant unique, soit en complémentarité avec des sociétés d'intérim qui interviennent en mode classique ou en mode *in house*.

Ainsi, dans le secteur de l'industrie alimentaire, qui est très développé dans l'euro-région Lille-Kortrijk-Tournai et qui utilise énormément de travailleurs frontaliers, voire de travailleurs détachés, le FOREm développe un partenariat avec l'IFP, le Fonds de formation du secteur agroalimentaire, et, demain, avec la FEVIA, le secteur de l'industrie agro-alimentaire, pour proposer aux entreprises spécialisées dans la transformation de la pomme de terre, des travailleurs locaux porteurs des compétences répondant à leurs besoins. Si nécessaire, ces demandeurs d'emploi seront mobilisés et formés par le FOREm, en collaboration avec l'IFP et le Centre de compétence Formalim.

En outre, une offre de formation entièrement dédiée aux métiers de la logistique est présente à Estaimpuis sur le territoire de la Wallonie picarde.

À titre informatif, y ont été formés l'année dernière, 37 caristes manutentionnaires, 67 employés en logistique, 110 magasiniers polyvalents et 38 opérateurs d'entrepôt.

Enfin, les centres de formation du FOREm collaborent de manière efficace avec le Fonds de formation pour les intérimaires, FFI, afin de former les demandeurs d'emploi en fonction des besoins recensés par les agences.

En 2015, 1 503 demandeurs d'emploi ont ainsi été formés à la demande du FFI et 86 % d'entre eux ont effectué une mission de minimum trois mois dans les six mois après la sortie de formation.

Cette dynamique initiée par le FOREm est, comme vous pouvez le constater, très positive.

Ce dont nous pouvons ensemble nous réjouir.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (cdH). - J'ai en effet eu l'occasion de visiter le centre d'Estaimpuis qui est très impressionnant et très riche pour les gens de notre région. C'est vrai que j'ai souvent l'occasion de visiter des entreprises et une question que je pose très régulièrement, c'est quel est le pourcentage de français et quand dans certaines entreprises mouscronnoises, on a 70 à 80 % de Français, c'est assez interpellant quand on voit quand même le taux de chômage qui même s'il évolue positivement n'est quand même pas très florissant. Quand j'étais tombée sur ce salon, j'avais quand même trouvé cela un peu interpellant même si l'on est dans l'eurorégion, l'Eurométropole où l'on fait énormément de choses en commun. Que ce soit au niveau formation et autre. À un moment donné quand on parle d'emploi, on tient quand même à son fief et à essayer de trouver de l'emploi pour les siens.

Je vous remercie pour votre réponse et pour vos éclaircissements.

QUESTION ORALE DE M. GILLOT À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LA PRISE EN CHARGE DES PLANS ACTIVA PAR LE FOREM »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Gillot à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « la prise en charge des plans Activa par le FOREm ».

La parole est à M. Gillot pour poser sa question.

M. Gillot (PTB-GO !). - Merci, Madame la Présidente, cela vaut toujours la peine d'attendre.

Madame la Ministre, je ne vais pas refaire tout le développement de ma question parce que c'est vrai qu'elle aurait pu être jointe à d'autres.

J'aimerais donner quelques précisions et poser ma question à la fin. On ne se rend pas toujours bien compte de quoi on parle quand on parle d'utilisateurs, de public, du FOREm. Beaucoup de gens auraient téléphoné pour pas grand-chose. Quand on est sans emploi et quand on est soumis à la pression que peuvent connaître les travailleurs sans emploi et ceux qui sont activés, la détresse dans laquelle on est et la crainte et le stress dans lequel on est.

J'ai une gamine qui est au chômage et sa hantise, c'est d'oublier une virgule sur un papier par peur des sanctions éventuelles notamment concernant ses indemnités de chômage.

Pour vous dire qu'il est tout à fait normal que des travailleurs sans emploi, évidemment quand ils ont des craintes avec la sixième réforme de l'État et le transfert des compétences, il y a beaucoup de demandes, beaucoup d'interrogations. Il est tout à fait normal qu'ils téléphonent peut-être massivement vers le FOREm.

Deuxièmement, je pourrais dire aux travailleurs du FOREm et notamment aux organisations syndicales que ce sont des menteurs puisque c'est eux, pour les avoir rencontrés, qui m'ont dit que des travailleurs avaient raté des opportunités d'emploi parce qu'ils n'avaient pas pu avoir leur Activa dans les temps.

Donc évidemment, je vais leur préciser, préciser à ces travailleurs sociaux aussi d'un CPAS de la Basse-Meuse qui m'a expliqué qu'une dame qui avait quatre enfants à charge n'a pas pu avoir un emploi parce qu'elle n'a pas eu son Activa à temps, je vais aussi lui dire, puisque c'est une travailleuse sociale, que c'est une menteuse. Je ne vais pas hésiter à répéter ce que vous m'avez dit.

J'en arrive directement à mes questions et c'est un sujet qui nous touche vraiment surtout quand on fait de l'humour avec ces personnes qui sont – pour avoir plusieurs camarades dans le cas – quand on fait de l'humour avec des gens qui sont dans la détresse, cela m'embête.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Personne ici ne rigole, arrêtez votre cinéma. Vous êtes provocateur !

M. Gillot (PTB-GO !). - Non, je n'arrête pas mon cinéma. Quand je vous entends et quand vous rigolez des gens qui téléphonent au FOREm et ils ne téléphonent pas au FOREm pour passer leur temps, c'est réellement parce qu'ils ont des craintes. Ce n'est pas pour rien qu'ils le font. Vraiment !

J'en arrive à mes questions.

Pourquoi avez-vous décidé de gérer les plans Activa dès cette année alors que le FOREm ne semble visiblement pas prêt ? Que d'autres régions ne l'ont pas fait, alors par rapport à ce fameux logiciel qui n'aurait

pas été transféré avec la compétence, donc, les travailleurs du FOREm doivent faire les calculs bien souvent à la main, cela prend du temps, c'est assez fastidieux à faire, il faut avoir la compétence pour le faire parce que ce n'est pas simple donc ce logiciel n'a pas été transféré avec la compétence. Que souhaitez-vous faire par rapport à ce logiciel ?

En termes de moyens humains spécifiquement pour les demandes Activa, qu'allez-vous prendre comme mesures ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Monsieur le Député, vous savez que l'excès nuit en tout.

Surtout, je pourrais aussi vous dire que vous avez obtenu par ailleurs les informations, donc il est inutile de, finalement, jouer ce jeu parlementaire démocratique de l'expression au sein de votre commission puisque vous avez déjà obtenu les informations que vous souhaitiez.

Je suis quelqu'un de respectueux et dès lors je répondrai au député que vous êtes et je répondrai aux questions que vous me posez. Surtout pas aux allégations, qui me paraissent trop provocantes.

Bref, vous avez évoqué un nombre de personnes en attente d'une carte Activa et tous les effets pervers que la situation inédite d'afflux de demandes engendrerait sur la recherche d'emploi de ces personnes.

D'emblée, je voudrais vous rassurer sur le fait que le FOREm, depuis le 1er janvier de cette année, met tout en œuvre pour gérer cette nouvelle compétence héritée du Fédéral, tous les demandeurs d'emploi qui sollicitent une carte Activa pour un entretien d'embauche ou pour la signature d'un contrat de travail dans les trois jours voient leur demande traitée sans délai dans le cadre du dispositif de priorisation des demandes mis en place par le FOREm.

Comme déjà évoqué en début de commission, il convient d'objectiver les chiffres qui circulent dès lors que près de 20 % des demandes concernent les mêmes demandes introduites par plusieurs canaux.

Il s'avère, en outre, qu'une majorité des demandeurs d'emploi introduisent, de façon tout à fait légitime, une demande de carte Activa, à titre conservatoire sans que celle-ci soit liée à une perspective d'emploi immédiate.

Le délai actuel n'impacte donc pas leur réinsertion dans l'emploi. Un grand nombre de demandes que l'on pourrait qualifier parasite est venu gonfler les flux.

Je vous le disais tout à l'heure, en effet, de nombreuses personnes qui disposaient déjà d'une carte

délivrée par l'ONEM ont pensé qu'elle n'était plus valable et ont donc réintroduit une nouvelle demande.

D'autres encore qui ne recevaient pas immédiatement leur carte, ont pensé que leur demande n'était pas suivie et on réintroduit une demande. Là non plus le délai de délivrance des cartes n'impacte pas l'insertion des demandeurs d'emploi.

Au-delà du constat du volume des demandes, le FOREm, met tout en œuvre pour garantir la délivrance des cartes dans les délais impartis.

Comment se traduit-il ? Par la mobilisation de personnel en interne et la formation de ce personnel, par le développement d'un outil informatique adapté qui permet le calcul des périodes d'assimilation. Cet outil est opérationnel depuis deux semaines, il a déjà permis de résorber l'essentiel du retard.

La mise en place d'un mode opératoire spécifique avec les employeurs ou encore avec les agences d'intérim et enfin, au travers de la simplification des formulaires de demande.

Vous voyez bien que le FOREm est à l'œuvre, il met tout ce qui est possible en fonction des moyens qui lui sont attribués pour répondre aux attentes, aux besoins, malgré l'afflux de demandes assez exceptionnel.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Gillot.

M. Gillot (PTB-GO !). - Merci, Madame la Ministre. Il est clair qu'il y a eu des doublons dans les demandes, je sais tout cela, mais encore une fois pourquoi cela s'est-il passé ?

C'est plutôt cela qu'il faut se poser comme question. Je sais aussi qu'il y a des travailleurs pris dans la panique et qui, pour avoir leur plan Activa le plutôt possible ont aussi des fois fait passer des situations urgentes ne l'étant pas tout à fait, je sais tout cela. Donc ce genre de chose, je sais que cela se passe aussi.

Toujours est-il qu'il y avait pas mal de demandes en retard. Vous me dites maintenant que cela va être résorbé et que l'outil informatique, notamment le logiciel est prêt depuis deux semaines. Je ne sais que m'en réjouir. Maintenant, pour vous dire, Madame, je ne viens pas ici pour jouer et mes questions ne portaient pas sur les informations que j'avais. C'est vous qui les avez mises en cause et en doute.

Je ne joue aucun jeu ici. Quand j'ai les réponses, je n'ai pas besoin de vous poser les questions. Je ne fais pas de la politique ainsi, ce n'est pas mon style, cela ne m'intéresse pas. Je fais vraiment de la politique et je pose des questions parce que des personnes angoissées sont derrière.

Mme la Présidente. - Merci, Monsieur le Député, avec votre question, nous avons terminé le deuxième

chapitre du point 5 à l'ordre du jour qui portait sur tout le volet principalement de l'emploi.

Notre prochaine rencontre, chers collègues, aura lieu le 1er mars, je vous remercie de votre participation.

Au plaisir de vous voir et de vous entendre demain au débat qui aura lieu en matinée sur la réforme des aides à l'emploi.

ORGANISATION DES TRAVAUX

(Suite)

Interpellations et questions orales retirées

Mme la Présidente. - Les questions orales ou interpellations de :

- M. Jeholet, sur « le décret organique du FOREm » ;

- M. Bouchez, sur « l'impact des pôles de compétitivité pour les demandeurs d'emploi wallons » ;
- M. Crucke, sur « les « binômes à l'emploi » » ;
- M. Evrard, sur « la valeur ajoutée des ADL pour l'économie locale » ;
- Mme Gonzalez Moyano, sur « les procédés mis en place pour encourager les entreprises à se tourner vers le FOREm » ;
- Mme Gonzalez Moyano, sur « le salon des professions à Namur » à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sont retirées.

Ceci clôt nos travaux de ce jour.

La séance est levée.

- La séance est levée à 19 heures 11 minutes.

LISTE DES INTERVENANTS

Mme Laurence Barbaix, Présidente de la plateforme des ALE wallonnes
M. Éric Bernard, Administrateur-délégué de l'entreprise d'insertion Proxemia
Mme Geneviève Bossu, Conseillère spécialisée pour les matières Emploi/Formation au sein du Service d'études et de représentations (Mouvement) de l'UCM
M. Georges-Louis Bouchez, MR
M. Benoît Drèze, cdH
Mme Nathalie Garcia, Présidente de Unitis (Union des entreprises de titres-services)
M. Frédéric Gillot, PTB-GO !
Mme Virginie Gonzalez Moyano, PS
M. Laurent Henquet, MR
Mme Carine Lecomte, MR
M. Éric Neuprez, Secrétaire fédéral FGTB pour le secteur des titres-services
Mme Marie-Françoise Nicaise, MR
Mme Patricia Potigny, MR
M. Patrick Prévot, PS
Mme Hélène Ryckmans, Ecolo
Mme Éliane Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation
Mme Mathilde Vandorpe, cdH
Mme Olga Zrihen, Présidente

ABRÉVIATIONS COURANTES

ALE	agence locale pour l'emploi
APE	aides à la promotion de l'emploi
CDD	contrat à durée déterminée
CDI	contrat à durée indéterminée
CESS	Certificat d'enseignement secondaire supérieur
CESW	Conseil économique et social de Wallonie
CISP	convention d'insertion socioprofessionnelle
CNT	Conseil national du Travail
CPAS	centre(s) public(s) d'action sociale
CPPT	Comité pour la Prévention et la Protection au travail
CSC	Confédération des Syndicats Chrétiens de Belgique
DGO6	Direction générale opérationnelle de l'Économie, de l'Emploi et de la Recherche
DPR	Déclaration de politique régionale
ETP	équivalent temps plein
FEVIA	Fédération de l'industrie Alimentaire
FFI	Fonds de Formation pour les intérimaires
FGTB	Fédération Générale du Travail de Belgique
FOREm	Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi
IBEFE	Instances Bassin Enseignement qualifiant - Formation - Emploi succèdent aux Comités Subrégionaux de l'Emploi et de la Formation
IDEA	Intercommunale de Développement Économique et d'Aménagement des régions de Mons -Borinage et du Centre SCRL
IFP	centre de formation de et pour l'industrie alimentaire
IPIEQ	Instance sous-régionale de pilotage inter-réseaux
O.I.S.P	organismes d'insertion socioprofessionnelle
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économique
ONEM	Office national de l'emploi
ONSS	Office national de sécurité sociale
PWC	PricewaterhouseCoopers
SAFA	Service d'aide aux familles et aux aînés
SINE	Économie d'insertion sociale
UCL	Université catholique de Louvain
UCM	Union des Classes moyennes