

CRAC n° 159 (2025-2026)

3^e session de la XII^e législature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2025-2026

COMPTE RENDU

AVANCÉ*

Séance publique de commission

Commission de l'économie, de l'emploi et de la formation

Mardi 2 juin 2026

*Application de l'article 161 du règlement

Le compte rendu avancé ne peut être cité que s'il est précisé qu'il s'agit d'une version qui n'engage ni le Parlement ni les orateurs

Publication officielle du greffe du Parlement de Wallonie
Square Arthur Masson, 6
5012 Namur
compte.rendu@parlement-wallonie.be

Le compte rendu avancé constitue une reproduction provisoire des interventions des députés, des membres du Gouvernement et des autres orateurs. Il ne peut être cité que s'il est précisé qu'il s'agit d'une version qui n'engage ni le Parlement ni les orateurs.

Le compte rendu avancé est soumis à tous les orateurs qui peuvent retourner leurs corrections dans les 72 heures ouvrables. À défaut, ils sont censés se référer au texte reçu. Aucune modification de fond ne peut être apportée.

Une fois toutes les corrections examinées et éventuellement intégrées, le compte rendu est dit « compte rendu intégral » et remplace le compte rendu avancé sur le site web du Parlement de Wallonie.

Tous les comptes rendus sont disponibles sur le site **www.parlement-wallonie.be**, rubrique *Travaux parlementaires*, section *Publications*.

SOMMAIRE

OUVERTURE DE LA SÉANCE	1
ORGANISATION DES TRAVAUX	1
Examen de l'arriéré.....	1
AUDITIONS	1
Évaluation du dispositif wallon des titres-services réalisée par Idea Consult pour la période 2021-2024.....	1
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Dorothée De Rodder – Mme Patricia Van Walle – Mme Anne Laffut – Mme Christie Morreale – M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre – Mme Sophie Fafchamps.	
Audition de MM. Vandenberghe et Fossaert, Directeur et Responsable Stratégie et organisation de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva.....	6
Intervenants : Mme la Présidente – M. Steve Vandenberghe, Directeur de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva – M. Daan Fossaert, Responsable Stratégie et organisation de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva.	
Audition de Mme Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean.....	8
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Nathalie Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean.	
Audition de M. Morrier, Président de la Fédération wallonne des entreprises d'insertion, des initiatives de développement de l'emploi dans les secteurs des services de proximité à finalité sociale et des initiatives d'économie sociale (InitiativES).....	13
Intervenants : Mme la Présidente – M. Denis Morrier, Président de la Fédération wallonne des entreprises d'insertion, des initiatives de développement de l'emploi dans les secteurs des services de proximité à finalité sociale et des initiatives d'économie sociale (InitiativES).	
Audition de M. Dupanloup, Secrétaire fédéral de la centrale générale (ACCG) de la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB).....	16
Intervenants : Mme la Présidente – M. Sébastien Dupanloup, Secrétaire fédéral de la centrale générale (ACCG) de la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB).	
Audition de M. Buyse, Secrétaire permanent de la CSC Alimentation et Services.....	19
Intervenants : Mme la Présidente – M. Olivier Buyse, Secrétaire permanent de la CSC Alimentation et Services – Mme Bénédicte Linard.	
Échange de vues.....	21
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Bénédicte Linard – Mme Patricia Van Walle – Mme Dorothée De Rodder – Mme Sophie Fafchamps – Mme Anne Laffut – M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre.	
REPRISE DE LA SÉANCE	31
AUDITIONS (SUITE)	31
Évaluation du dispositif wallon des titres-services réalisée par Idea Consult pour la période 2021-2024.....	31
Échange de vues (Suite).....	31
Intervenants : Mme la Présidente – M. Steve Vandenberghe, Directeur de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva – M. Daan Fossaert, Responsable Stratégie et organisation de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva – Mme Nathalie Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean – Mme Sophie Fafchamps – M. Denis Morrier, Président de la Fédération wallonne des entreprises d'insertion, des initiatives de développement de l'emploi dans les secteurs des services de proximité à finalité sociale et des initiatives d'économie sociale	

(InitiativES) – M. Sébastien Dupanloup, Secrétaire fédéral de la centrale générale (ACCG) de la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB) – M. Olivier Buyse, Secrétaire permanent de la CSC Alimentation et Services – M. Kris Vanautgaerden, Secrétaire national de la CSC Alimentation et Services – Mme Patricia Van Walle – Mme Dorothée De Rodder – M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre – Mme Valérie Bluge – Mme Anne Laffut.

REPRISE DE LA SÉANCE	55
AUDITIONS (SUITE)	55
Évaluation du dispositif wallon des titres-services réalisée par Idea Consult pour la période 2021-2024 (Suite).....	55
Ordre des travaux.....	55
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Anne Laffut – Mme Sophie Fafchamps – M. Eddy Fontaine – M. Julien Liradelfo.	
PROJETS ET PROPOSITIONS	56
Proposition de décret modifiant les articles 3, 4, 8, et 8/1 du décret du 28 avril 2016 prêt « Coup de pouce », déposée par MM. Maillen, de Wasseige, Borsus, J.-P. Bastin, Mmes Laffut et Lazaron (Doc. 567 (2025-2026) N° 1).....	56
Désignation d'un rapporteur.....	56
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Anne Laffut – Mme Geneviève Lazaron.	
Exposé de M. Maillen, coauteur de la proposition de décret.....	56
Intervenants : Mme la Présidente – M. Vincent Maillen.	
Discussion générale.....	57
Intervenants : Mme la Présidente – M. Eddy Fontaine – M. Olivier de Wasseige – M. Julien Liradelfo – M. Freddy Mockel – M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre – M. Vincent Maillen.	
Examen et vote des articles.....	62
Vote sur l'ensemble.....	62
Confiance au président et au rapporteur.....	62
Proposition de résolution visant à soutenir la candidature pour la construction du télescope Einstein dans l'Euregio Meuse-Rhin, déposée par Mmes Bluge, Goffinet, Mauel, MM. de Wasseige, Dewez et J.-P. Bastin (Doc. 568 (2025-2026) N° 1).....	62
Désignation d'un rapporteur.....	62
Intervenants : Mme la Présidente – M. Vincent Maillen – M. Eddy Fontaine.	
Exposé de Mmes Bluge et Goffinet et de M. de Wasseige, coauteurs de la proposition de résolution.....	63
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Valérie Bluge – Mme Anne-Catherine Goffinet – M. Olivier de Wasseige.	
Discussion générale.....	65
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Dorothée De Rodder – M. Julien Liradelfo – M. Freddy Mockel – Mme Valérie Bluge.	
REPRISE DE LA SÉANCE	69
Intervenants : Mme la Présidente – M. Vincent Maillen.	
PROJETS ET PROPOSITIONS (SUITE)	69
Proposition de résolution visant à soutenir la candidature pour la construction du télescope Einstein dans l'Euregio Meuse-Rhin, déposée par Mmes Bluge, Goffinet, Mauel, MM. de Wasseige, Dewez et J.-P. Bastin (Doc. 568 (2025-2026) N° 1) (Suite).....	69

Examen et vote des amendements.....	69
Intervenants : M. le Président – Mme Valérie Bluge – Mme la Présidente – Mme Anne-Catherine Goffinet.	
Vote sur l'ensemble.....	71
Confiance au président et au rapporteur.....	71
INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES.....	71
Question orale de M. Olivier de Wasseige à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « l'état d'avancement du Centre de protonthérapie wallon (PHENICS) ».....	71
Intervenants : Mme la Présidente – M. Olivier de Wasseige – M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre.	
Question orale de Mme Geneviève Lazon à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « les difficultés des jeunes diplômés à trouver un emploi ».....	72
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Geneviève Lazon – M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre.	
Question orale de Mme Éliane Tillieux à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « les garanties de proximité pour les chercheurs d'emploi namurois dans le cadre de la réforme des points de contact unique ».....	73
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Éliane Tillieux – M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre.	
Question orale de Mme Éliane Tillieux à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « la remise à l'emploi des personnes âgées de plus de 50 ans ».....	74
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Éliane Tillieux – M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre.	
Question orale de Mme Patricia Van Walle à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « les inquiétudes exprimées par le Conseil économique, social et environnemental de Wallonie (CESE) dans le cadre de la réforme des aides à la promotion de l'emploi (APE) ».....	75
Intervenants : Mme la Présidente – Mme Patricia Van Walle – M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre.	
ORGANISATION DES TRAVAUX (SUITE).....	77
Interpellations et questions orales transformées en questions écrites.....	77
LISTE DES INTERVENANTS.....	78
ABRÉVIATIONS COURANTES.....	79

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

Présidence de Mme Éliane Tillieux, Présidente

OUVERTURE DE LA SÉANCE

- *La séance est ouverte à 9 heures 6 minutes.*

Mme la Présidente. – La séance est ouverte.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Examen de l'arriéré

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle l'examen de l'arriéré de notre Commission. Quelqu'un souhaite-t-il prendre la parole sur celui-ci ?

Personne. Merci.

AUDITIONS

Évaluation du dispositif wallon des titres-services réalisée par Idea Consult pour la période 2021-2024

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle les auditions sur l'évaluation du dispositif wallon des titres-services réalisée par Idea Consult pour la période 2021-2024.

Je vous informe que les avis écrits suivants vous ont été transmis sur la plateforme d'échange sécurisée ce 1^{er} juin 2026 :

- l'avis du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale ;
- l'avis de l'ALE de Tournai-Pecq ;
- l'avis de Maxinet ;
- l'avis d'EkoServices Belgique.

La société XLG ne souhaite pas remettre d'avis écrit et propose d'être auditionnée. Test-Achats ne peut être présent pour l'audition et propose, à l'inverse, de remettre un avis écrit.

Aujourd'hui, nous allons entendre :

- MM. Vandenberghe et Fossaert, Directeur et Responsable Stratégie et organisation de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva ;
- Mme Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean ;

- M. Morrier, Président de la Fédération wallonne des entreprises d'insertion, des initiatives de développement de l'emploi dans les secteurs des services de proximité à finalité sociale et des initiatives d'économie sociale (InitiativES) ;
- M. Dupanloup, Secrétaire fédéral de la centrale générale (ACCG) de la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB) ;
- MM. Vanautgaerden et Buyse, Secrétaire national et Secrétaire permanent de la CSC Alimentation et Services.

M. Maillen et Mme De Rodder ont déjà été désignés en qualité de rapporteurs.

Il est prévu un exposé d'une quinzaine de minutes par organisme auditionné. Les exposés seront suivis d'un échange de vues avec les parlementaires.

La parole est à Mme De Rodder.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Chers collègues, je ne sais pas si je dois entamer cette discussion maintenant, mais je m'étonne qu'Idea Consult ne soit pas conviée à ces auditions, alors même que je l'avais demandé et que le ministre était d'accord avec cette proposition. Nous avons négocié la venue des différentes personnes à auditionner pendant la Commission, dans une discussion informelle, et nous étions tous d'accord sur le fait que, puisque ces auditions émanent du rapport d'Idea Consult, il fallait que cette pierre angulaire soit présente. Ne faisant pas partie de la Conférence des présidents, je m'étonne d'apprendre que celle-ci a connu un blocage net par rapport à la présence d'Idea Consult aujourd'hui. J'avoue ne pas comprendre. Personnellement, quand je décide d'une ligne de conduite, je m'y tiens. Je ne comprends pas ce blocage. Il me semblait beaucoup plus fluide, transparent et même efficace d'entendre les auteurs et autrices de l'étude d'Idea Consult plutôt que de faire un nouveau forcing pour que ces personnes ne soient pas présentes.

Je souhaiterais donc avoir des explications par rapport à ce veto du MR et des Engagés lors de la Conférence des présidents, si mes informations sont exactes. Si ce n'est pas le cas, je souhaiterais être éclairée. Toujours est-il que je ne comprends pas pourquoi on se retrouve, ici, en commission, sans les autrices de ce rapport, alors que le ministre, qui est quand même le patron, le chef de file, avait marqué son accord. Je suis évidemment contente que les différents

interlocuteurs soient là et je leur souhaite la bienvenue, mais je ne comprends pas pourquoi les autrices du rapport d'Idea Consult ne sont pas présentes. J'insiste donc, puisqu'on a reçu un engagement du ministre à ce propos, pour que l'on puisse reporter cette audition à quinzaine si des questions devaient rester en suspens aujourd'hui.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Van Walle.

Mme Patricia Van Walle (PTB). – Monsieur le Ministre, je voudrais, moi aussi, revenir sur l'absence d'Idea Consult aujourd'hui. En commission, vous avez vous-même dit que les autrices du rapport pourraient être invitées à nouveau. Lors de leur première audition, nous n'avons pas eu l'occasion de lire le rapport, puisque nous l'avons reçu après la commission. Aujourd'hui, nous avons enfin le rapport, mais elles ne sont pas invitées. Je trouve cela pour le moins paradoxal. Je voudrais donc demander formellement, comme ma collègue du PS, l'audition d'Idea Consult. Lors de la précédente réunion de notre Commission, la majorité des partis étaient d'accord de les réinviter. Dès lors, je ne comprends pas pourquoi cela pose problème aujourd'hui.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Laffut.

Mme Anne Laffut (MR). – J'aimerais ajouter quelques petites réflexions. Le ministre s'est effectivement montré ouvert à l'idée de réentendre Idea Consult si nécessaire. Toutefois, il me semble que, en fin de commission, nous avons convenu que nous avions posé toutes les questions. De plus, nous avons pris connaissance du rapport. Nous avons aussi décidé que les éventuelles questions complémentaires pourraient être adressées par écrit. À ma connaissance, il n'y en a pas eu.

Je ne me prononcerai pas sur la Conférence des présidents, dont je ne fais pas partie. Elle est souveraine pour décider de l'ordre du jour des travaux et le débat a été plus qu'exhaustif. Par ailleurs, je pense que le PS a la mémoire courte : lors de la précédente législature, il n'y a eu qu'une matinée d'auditions. Aujourd'hui, on prend son temps et l'on reçoit beaucoup de contributions écrites. L'objectif de cette matinée, c'est d'entendre les acteurs de terrain et d'échanger avec eux pour trouver des pistes de solution. C'est bien pour cela que l'on est là, et pas pour discuter pendant des heures des ordres du jour, comme on le voit parfois dans d'autres instances.

Aujourd'hui, de grâce, avançons et interrogeons les personnes qui connaissent les titres-services bien mieux que nous. On est là pour travailler et chercher ensemble des pistes de solution. Je propose que l'on avance dans ce sens.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Morreale.

Mme Christie Morreale (PS). – Monsieur le Ministre, comme on en a discuté en Conférence des présidents, effectivement, on ne comprenait pas bien la méthode. Puisque Mme Laffut a fait référence à la précédente législature, je voudrais rappeler la manière dont les choses se sont passées : quand le rapport d'Idea Consult a été disponible, je l'ai mis sur la plateforme pour qu'il soit accessible à l'ensemble des parlementaires, lesquels ont eu cinq semaines pour le consulter en long et en large. Ensuite, les auditions ont eu lieu, avec la présentation.

On n'a pas compris. On a demandé à disposer du document et du rapport. La majorité a bloqué la situation. La représentante du Gouvernement, ou plutôt la cheffe de groupe du MR, a dit : « On ne comprend pas très bien. Vous râlez quand vous avez la primeur de l'information ; on préfère faire cela que de le donner à la presse. Le ministre viendra donner sa version ».

Moi, j'ai du mal à comprendre parce que le lendemain, M. le Ministre – c'est son droit – a fait une sortie dans la presse avant que les parlementaires en aient connaissance et avant même que l'on ait connaissance du rapport. Ce rapport Idea est bien construit, il est intéressant, mais ce que vous organisez – ce manque de transparence, ce manque d'accessibilité, ce blocage de l'information, le trouble que vous jetez en ne mettant pas Idea autour de la table lors des échanges – ajoute de la suspicion à la suspicion. Pourquoi agissez-vous de cette manière ? Qu'avez-vous envie de cacher ? Pourquoi ne donnez-vous pas dans les temps les documents aux parlementaires pour que l'on fasse ce travail ? Si ce document est public ou que vous en disposez, pourquoi les parlementaires n'en ont-ils pas eu connaissance ? On nous a dit que c'était parce que l'on souhaitait donner la primeur au Parlement. Cela n'a pas été le cas. Ensuite, on a eu une présentation politique ; c'est le droit du ministre de donner sa vision politique d'un rapport. C'est tout à fait son droit. Mais le rôle du Parlement, ce n'est pas de n'entendre que cela, c'est aussi de faire un travail objectif sur ce rapport.

Je me permets d'insister et de soutenir ce qu'ont dit mon excellente collègue, Mme De Rodder, et vous-même, Madame la Présidente, à l'occasion des échanges que nous avons eus en Conférence des présidents : on ne comprend pas la méthode. Ce n'est pas une manière transparente, saine de travailler. On a demandé, pour aller plus vite et pour éviter de perdre du temps, d'inclure Idea Consult aux auditions, comme cela tout sera fait. La majorité a refusé. Vous crispez inutilement les choses. Vous organisez vous-même la confusion, la crispation. C'est inutile. Le dispositif des titres-services tient très à cœur au groupe PS. Ce dispositif, fédéral à la base, a permis à des dizaines de milliers de personnes de sortir du noir.

Aujourd'hui, nous sommes face à une inquiétude. Avec les frais complémentaires qui sont nos limites, le système a perdu pied. Il y a aujourd'hui beaucoup moins

d'utilisateurs et un retour du travail au noir. Des recommandations sont faites par Idea Consult. C'est de cela que l'on doit parler. Venir organiser la confusion, comme vous le faites au sein de la majorité, est difficilement compréhensible. Vous organisez vous-même un allongement des débats et des crispations en notre sein, alors que nous sommes dans une vision constructive et soutenante du dispositif des titres-services. Ne venez donc pas nous dire que les auditions sont ouvertes, parce que le mécanisme est biaisé depuis le début. Depuis le début, les parlementaires n'ont pas eu les informations et, aujourd'hui même, vous mettez des bâtons dans les roues en faisant en sorte qu'Idea Consult ne soit pas présent.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Van Walle.

Mme Patricia Van Walle (PTB). – Je ne comprends pas comment on peut commander un rapport, le faire payer par l'argent public et puis refuser qu'au Parlement, on ait la possibilité de poser des questions aux autrices une fois qu'on l'a lu. Cela pose une question de fond sur la transparence et le travail parlementaire. Je me tourne vers les Engagés. Vous n'aviez pas vu d'inconvénient en commission la fois dernière et, aujourd'hui, vous ne dites rien. Qu'y a-t-il de changé depuis ? Je ne comprends pas. Avez-vous quelque chose à cacher ? On sent vraiment un malaise dans les bancs de la majorité et même au sein de ce Gouvernement par rapport à cet audit. Quelque chose me dit que c'est peut-être parce qu'il ne dit pas tout à fait ce que vous aviez envie d'entendre, mais je ne vais pas plus m'étendre sur le sujet, car je perdrais mon temps. Nous avons des invités, et je suis sûre qu'ils vont nous éclairer encore plus.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme De Rodder.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Je m'adresse à M. le Ministre. Monsieur le Ministre...

(Réaction de M. le Ministre Jeholet)

Ah, je n'avais pas vu que vous aviez demandé la parole.

Mme la Présidente. – M. le Ministre peut s'exprimer avant Mme De Rodder.

La parole est à M. le Ministre Jeholet.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Je suis à nouveau un peu surpris des débats. On invite des gens pour être auditionnés, et on perd beaucoup de temps. Moi, je ne suis pas à la Conférence des présidents non plus. Quand j'entends dire qu'il y a de la suspicion, qu'il y a ceci ou cela, je suis étonné. Je réponds aux questions des parlementaires avec la plus grande transparence depuis

le début. Un rapport a été commandé. Je suis à l'aise : c'est sur une période qui ne date pas de ma compétence – puisque c'est jusqu'en 2024. Il n'est pas anormal de refaire un rapport, après. Je n'ai rien à cacher, je vous l'ai déjà dit : sans tabou.

Deuxième élément, Madame Morreale, c'est vrai que vous aviez transféré le rapport sur la plateforme quand vous l'avez fait, mais le débat a eu lieu 15 mois après. Moi, j'anticipe. Il y a un rapport, je le présente. Tout le monde s'est réjoui de la qualité de la présentation d'Idea Consult, il y a 15 jours. Les parlementaires ont dit : « On ne l'a pas lu – je suis un peu surpris, parce que j'avais l'impression qu'on lisait beaucoup de notes préparées –, on n'a pas le temps de se préparer, on peut y revenir ». Je rappelle que dans le débat, il y a eu des tas de...

Mme Christie Morreale (PS). – Comment voulez-vous qu'on l'ait lu, puisqu'on ne l'avait pas ? Vous n'avez pas voulu nous le transmettre.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Alors vous l'avez deviné. J'ai vu beaucoup de parlementaires qui lisaient une note. Ce n'est pas grave, c'est le travail des collaborateurs.

Mme la Présidente. – On va remettre à l'endroit. Le document n'avait pas été distribué. Je préside cette Commission et je ne voudrais pas qu'il y ait de malentendu. Le rapport n'a pas été disponible pour les auditions. Il a été distribué le soir des auditions. Que ce soit clair : personne n'avait la capacité de lire le rapport pendant les auditions.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Il faut être conscient que le rapport n'invente pas l'eau chaude.

(Réaction d'un intervenant)

Attendez, je vous l'ai donné dans la foulée de la présentation. Tout le monde a salué la présentation de qualité.

Quand vous dites que j'ai fait une sortie sur le rapport, j'ai donné deux ou trois éléments appuyant tout ce que je dis depuis un an et demi sur les titres-services par rapport à l'équilibre difficile. Contrairement à ce que Mme Morreale essaie de faire croire, en disant que ce sont uniquement les frais administratifs, non : c'est l'attractivité du métier. Vous n'avez jamais rien fait pour les travailleuses ; je l'ai fait en très peu de temps. C'est vrai qu'il y a d'autres problèmes par rapport aussi au budget de la Région wallonne. Il y a toute une série d'équilibres, et il n'y a pas que les frais administratifs, comme vous essayez de le faire croire.

Je n'ai pas de souci. Après de longues heures sur un débat comme Idea Consult, après les auditions d'aujourd'hui, si vous estimez que vous voulez encore une heure dans 15 jours pour répondre qu'Idea Consult... J'avais même demandé – on peut le rechercher – que si on prenait Idea Consult, on le fasse sur la même journée pour ne pas prolonger les débats. J'entends que l'on veut aller dans la précipitation concernant les titres-services. Je ne veux pas aller dans la précipitation. Je n'ai pas changé d'avis.

Mme Christie Morreale (PS). – Vous m'aviez dit que vous étiez d'accord.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Je ne suis pas en Conférence des présidents, moi. Ce que l'on a dit, c'est qu'Idea Consult pourrait revenir. Avant les auditions, j'ai dit : « OK, si vous n'êtes pas prêts ». Cependant, quand je vois les heures passées avec Idea Consult et toutes les questions, j'avais l'impression que l'on avait vidé le sujet. J'ai dit, par rapport à Idea Consult : « Faisons les auditions en même temps ». Me faire le procès du manque de transparence, de vouloir cacher des choses, excusez-moi, ayons le respect par rapport aux personnes qui sont ici. Après les auditions, si vous estimez encore que vous avez des explications à avoir d'Idea Consult – le rapport est très clair –, si vous voulez encore des précisions, je rappelle que chaque parlementaire peut contacter Idea Consult pour avoir des précisions quand on a eu un débat aussi long. Si vous voulez encore une heure, une heure et demie ou deux heures de discussions avec Idea Consult, on le fera. Mais ce ne sera pas pour refaire tout le débat qu'on a fait il y a 15 jours, je vous le dis. Cela a été très clair, on a dit : « s'il y avait des précisions à demander ou de l'incompréhension concernant un rapport totalement transparent ». Il n'y a aucun souci par rapport à cela. On a invité des personnes, allons de l'avant.

Je ne suis pas en Conférence des présidents. J'ai eu le débat ici, il y a 15 jours. Je n'étais pas à la Conférence des présidents et je n'ai pas de problème par rapport à cela. Les parlementaires et les groupes – que ce soient les Engagés ou le MR – avaient l'impression que le débat avait été épuisé avec Idea Consult, puisque les discussions avaient été très longues et très enrichissantes, et tant mieux. N'essayons pas de voir des problèmes où il n'y en a pas, s'il vous plaît.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Morreale.

Mme Christie Morreale (PS). – Je ne peux pas être d'accord, Monsieur le Ministre, avec votre argument selon lequel vous n'êtes pas présent à la Conférence des présidents. Je rappelle que, techniquement, le Gouvernement est représenté et que votre Gouvernement choisit la personne qui le représente. Il y a, par ailleurs, un collaborateur qui représente le

Gouvernement, qui est en contact permanent avec celui-ci à l'occasion de nos échanges, pour relayer d'éventuelles discussions qui vous concerneraient. Lors de la première Conférence des présidents, nous avons demandé pourquoi nous ne pouvions pas disposer du rapport. Vous n'avez pas souhaité le transmettre. Nous ne comprenons pas pourquoi vous faites une entrave au travail des parlementaires. Il est évidemment beaucoup plus facile de disposer du rapport, de le lire et de le travailler en manière telle que, à l'occasion de la présentation, nous puissions déposer des questions et discuter. C'est beaucoup plus rapide, vous en conviendrez. Vous-même avez été député à certains moments, vous savez comme c'est compliqué.

Je note également que, depuis le début de cette législature, votre Gouvernement met des bâtons dans les roues à tous les députés de l'opposition. Je m'explique, Monsieur le Ministre, il faut que...

(Réaction de M. le Ministre Jeholet)

On a fait un rapport. Tout ce que je dis peut être soumis au *fact-checking* et étayé. On a d'ailleurs établi un historique pour l'expliquer.

Les points au Gouvernement provisoire étaient transmis, depuis la nuit des temps, aux parlementaires. C'était le cas avant que ce Gouvernement ne soit mis en place. Depuis que le Gouvernement MR-Les Engagés est en place, vous refusez systématiquement de transmettre ces informations, ce qui pose effectivement des difficultés sur la temporalité dont vous avez connaissance. Ce qui est vrai, c'est que légalement, vous n'y êtes pas tenus. Toutefois, dans le cadre d'un gentleman's agreement, qui est toujours tenu, quelles que soient les majorités et les oppositions, vous avez décidé de supprimer cette information aux députés.

Je signale également que, depuis le début de cette législature, notre groupe a dû, à de nombreuses reprises, demander des documents administratifs, auxquels nous avons droit, dans le cadre des décisions que vous avez prises, et qui ne nous sont pas fournis. Nous avons même dû porter plainte à la CADA pour disposer de ces documents.

Le dernier élément en date est de ne pas pouvoir disposer de ce rapport, alors que quand il est disponible, il est transmis aux parlementaires qui peuvent s'en saisir, demander des auditions, poser des questions, recevoir éventuellement, dans le cadre de leurs fonctions politiques, les protagonistes. Cette information ne nous est pas parvenue.

Nous avons proposé, pour faciliter les choses et faire en sorte que le débat soit plus court aujourd'hui, à la deuxième Conférence des présidents, de disposer d'Idea Consult. Ce que la majorité a dit, c'est que, comme cela n'avait pas été explicitement dit qu'Idea Consult devait venir, on ne souhaitait pas qu'il soit présent. On vous a dit que si vous faites cela, vous allez crispier et faire

durer les débats. La majorité a continué et a poursuivi dans un objectif qui n'est pas constructif.

Je le dis sereinement, ce débat ne peut pas se tenir de manière constructive quand vous organisez l'opacité, le manque de transparence et le frein au travail parlementaire de l'opposition. Je le dis avec sérénité, et j'espère désormais que nous pourrons entendre une partie des protagonistes, que nous attendons avec impatience.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Van Walle.

Mme Patricia Van Walle (PTB). – Monsieur le Ministre, on n'a jamais remis en cause la qualité de la présentation. Cela n'empêche pas que l'on puisse réécouter les autrices maintenant qu'on a lu le rapport.

Il y a deux semaines, on avait dit directement qu'il n'était pas correct de débattre d'un rapport de 300 pages sur une présentation d'un PowerPoint avant même que l'on ait reçu ce rapport et que l'on ait pu l'analyser. Oui, on avait des notes, mais vous n'allez tout de même pas nous reprocher que l'on prépare nos commissions.

On avait bien dit que l'on voulait réinviter les autrices, et les autres groupes étaient ouverts ce jour-là. Il est vrai qu'on ne l'a pas répété en fin de séance, parce que c'était acquis, pour nous. Monsieur le Ministre, aujourd'hui, une partie de la majorité était ouverte sur le sujet. Je trouve qu'il faut réinviter les autrices de ce rapport, mais quand la majorité dit « non » il y a quelques minutes, cela signifie qu'elle est mal à l'aise. On n'est pas dupes ; si la majorité a changé d'avis, ce n'est pas parce que ce matin, elle s'est réveillée avec cette idée-là, mais parce qu'elle avait décidé de ne pas accepter la réinvitation des autrices du rapport. D'ailleurs, je n'ai toujours pas entendu les Engagés sur le sujet.

(Réaction d'un intervenant)

J'aimerais bien parler sans que l'on parle en même temps de moi.

Mme la Présidente. – Les Engagés auront la parole juste après vous.

Mme Patricia Van Walle (PTB). – C'est un peu déstabilisant lorsque l'on parle en même temps que moi.

Il n'y a pas problème pour avancer sur nos travaux, mais on doit acter aujourd'hui le fait que la majorité MR-Engagés refuse d'aller jusqu'au bout de ce débat sur le rapport que vous avez commandé, qui a été payé par l'argent public, sur un secteur qui occupe 44 000 travailleuses et qui concerne quand même 300 000 utilisateurs dans notre Région.

Si l'on ne peut pas faire notre travail parlementaire et poser toutes les questions que l'on doit poser aux autrices de ce rapport, cela ne va pas.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Fafchamps.

Mme Sophie Fafchamps (Les Engagés). – Je ne peux pas laisser dire au PTB que, parce que les Engagés ne s'expriment pas, il y a un malaise dans la majorité. Je ne me suis pas exprimée parce que Mme Laffut avait été très claire. On a eu presque six heures d'audition – extrêmement intéressantes et complexes – d'Idea il y a 15 jours. Tout le monde a salué cette présentation. En effet, on a dit qu'il y avait une possibilité de les réentendre, mais on ne s'était pas prononcé spécialement sur une temporalité. Ici, nous avons des personnes du terrain qui se déplacent pour venir nous exprimer leur réalité. Je propose qu'on les entende. Si, après cela, on estime qu'il est justifié de réinviter Idea pour aller encore plus en détail, on ne s'y oppose pas, et M. le Ministre non plus – il a été très clair. Cependant, je ne pense pas, en tant que groupe de la majorité, que nous soyons obligés de nous exprimer en deux groupes pour dire exactement la même chose. Chez les Engagés, nous sommes des personnes pragmatiques, nous voulons avancer. Ici, soyons respectueux des invités et avançons dans le cœur du sujet.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme de Rodder.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Je voudrais simplement dire ceci à la majorité : dont acte. Vous avez choisi une méthode de travail qui, en commission, dans le cadre d'une discussion constructive, ne nous indique pas qu'une parole donnée sera tenue. Vous avez choisi d'entretenir ce rapport de force dans la Conférence des présidents. Dont acte.

Madame la Présidente, pour avancer, je propose, comme le ministre est d'accord – il le dit au micro –, pour éviter que, de nouveau à la Conférence des présidents, on ne soit écartés, que l'on puisse voter aujourd'hui sur la possibilité qui nous est offerte de réentendre Idea Consult pour enfin commencer les auditions.

Mme la Présidente. – Souhaitez-vous voter maintenant ?

La parole est à Mme Laffut.

Mme Anne Laffut (MR). – Je déteste me répéter, mais pourrait-on clôturer le débat pour permettre aux personnes qui ont été invitées d'être entendues aujourd'hui ? Je regrette, mais on critique, on parle de transparence, pourtant, lors de la précédente législature, une seule matinée avait suffi et le rapport avait été communiqué 15 mois à l'avance.

Il y a 15 jours, nous avons eu un débat plus qu'exhaustif. Idea a donné toutes des pistes de solutions, des constats, des recommandations. Tous les parlementaires ici ont eu 15 jours pour les examiner. Servez-vous de ce rapport et posez vos questions aux personnes qui sont présentes ici. Si nécessaire, on ira plus loin. Cependant, aujourd'hui, ce n'est pas nécessaire. Vous demandez des auditions pour le principe. Vous avez eu 15 jours pour étudier ce rapport : servez-vous des recommandations, des pistes, des constats, des chiffres et challengez les personnes présentes aujourd'hui. On vient de perdre plus d'une demi-heure pour pas grand-chose. De grâce, avançons dans le débat qui sera, à mon avis, intéressant pour tout le monde.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme De Rodder.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Donc ici, c'est encore une perte de temps parce que c'est du blabla. Je suis désolée, on a eu 15 jours pour étudier le rapport, mais les autrices du rapport ne sont pas là pour écouter nos questions, ce à quoi on s'était engagés. Arrêtez de raconter n'importe quoi. Maintenant, on est d'accord sur le fait d'avancer. On a compris votre manière de travailler ; on a compris que vous vouliez le rapport de force ; on a compris que travailler de manière constructive avec vous, c'était impossible. Personne n'est dupe dans cette Commission.

Mme la Présidente. – Je propose de passer aux auditions et d'entendre M. Vandenberghe et M. Fossaert, Directeur et Responsable Stratégie et organisation de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva.

***Audition de MM. Vandenberghe et Fossaert,
Directeur et Responsable Stratégie et organisation de
la fédération patronale du secteur des titres-services
Domiva***

Mme la Présidente. – La parole est à M. Vandenberghe.

M. Steve Vandenberghe, Directeur de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva. – Monsieur le Ministre, Mesdames et Messieurs les membres de la commission, je tiens tout d'abord à vous remercier de nous avoir invités aujourd'hui. Je tiens également à vous remercier pour le sérieux et le sens des responsabilités avec lesquels les chercheurs et cette commission abordent ce dossier. Nous disposons d'une note détaillée que nous ferons parvenir aux membres. Nous nous limiterons à présenter le point de vue de Domiva concernant les recommandations du rapport. Nous remercions les chercheurs pour l'étude ainsi que pour les données qu'elle a produites dans un secteur où celles-ci sont souvent dispersées et rarement collectées de manière structurée.

Dans le même temps, il ne faut pas ignorer les limites méthodologiques de l'étude, que les chercheurs reconnaissent d'ailleurs implicitement. Citons d'abord la nécessité de mener des recherches complémentaires dans lesquelles les différences au niveau des intrants sont testées de manière causale par rapport aux données sur les extrants. De plus, l'étude couvre la période 2021-2024. Le secteur évolue rapidement et, depuis l'étude, un certain nombre de changements de circonstances ont déjà eu un impact fondamental sur la rentabilité opérationnelle des entreprises. En outre, l'accord sectoriel de juillet 2025 prévoit une augmentation salariale de 0,77 euro brut pour les aides-ménagères, alors que le coût réel pour les entreprises s'élève à environ 1,50 euro. Mentionnons également l'introduction de la contribution de solidarité, qui affectera notre secteur de manière disproportionnée, l'indexation incomplète de la valeur d'échange de titres-services et l'incertitude économique. Enfin, nous avons aussi des remarques concernant la représentativité de l'étude. La position de Domiva sur ses recommandations ne peut être dissociée des remarques précédentes.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Fossaert.

M. Daan Fossaert, Responsable Stratégie et organisation de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva. – En ce qui concerne la recommandation 1.1 « Faire évoluer la contribution des utilisateurs », la contribution du client n'a historiquement pas suffisamment évolué. L'enquête montre qu'il existe une marge sur ce que les clients sont prêts à payer. En raison des évolutions susmentionnées, une heure d'aide-ménagère n'est plus couverte pour les entreprises par la combinaison du prix payé par le client et la contribution de l'État sous forme d'aide à la consommation du client. Ces deux composantes devraient totaliser au moins 34 à 35 euros par heure pour garantir la viabilité des entreprises. Pour déterminer le niveau de tarification possible pour le client, il peut être utile de se baser sur le prix estimé d'une heure de travail au noir, compris entre 13 et 15 euros. Il est essentiel qu'une augmentation bénéficie directement aux entreprises sous la forme d'un financement structurel non affecté.

En ce qui concerne la recommandation 1.2 « Renforcer la transparence et le contrôle des coûts pour les utilisateurs », les frais administratifs demandés pour couvrir les coûts des entreprises sont nécessaires pour assurer un minimum de viabilité. Ils sont même insuffisants pour beaucoup. C'est le message que nous entendons chez la quasi-totalité des entreprises que nous avons déjà visitées, indépendamment de leur taille et de leur région. Il ne faut pas oublier que, pour les entreprises elles-mêmes, déterminer l'ordre de grandeur des coûts est également un exercice d'équilibre. La libre concurrence permettra d'ajuster naturellement ces frais afin qu'ils demeurent raisonnables et proportionnés.

Nous ne sommes pas opposés à l'amélioration des dispositifs existants ni à la mise en place des nouveaux mécanismes favorisant une plus grande transparence, pour autant que cela se fasse de manière objective et neutre et que cela fasse l'objet d'une communication adéquate.

La recommandation 2.1 « Assurer l'application effective du cadre existant », pour nous, ce point va de soi, le cadre existant doit être correctement respecté. La priorité doit être accordée à une application cohérente du cadre actuel plutôt qu'à l'introduction de nouvelles obligations. Parallèlement, il est important de souligner qu'il existe déjà aujourd'hui, au niveau des entreprises, des instruments et des mécanismes permettant de contrôler ce respect et de renforcer si nécessaire.

La recommandation 2.2. « Mieux structurer et objectiver les pratiques d'encadrement », en tant que fédération, nous reconnaissons l'importance de définir des éléments clés en matière d'encadrement, de recenser et diffuser les bonnes pratiques. Dans l'attente, nous demandons de ne pas prévoir d'initiatives supplémentaires qui, de surcroît, doivent toujours être évaluées quant à leur efficacité, leur efficience et leur valeur ajoutée concrète. Cela suppose de définir clairement au préalable quels sont exactement les résultats et la qualité attendus, ainsi que les normes d'encadrement nécessaires à cet effet.

Domiva souhaite être un partenaire constructif dans un débat de fond à ce sujet. Nous demandons que les initiatives politiques ne soient pas prises trop rapidement ni à la légère.

La recommandation 2.3 « Personne ne contestera qu'une aide-ménagère mérite un statut valorisant ainsi que des conditions de travail correctes et équitables », le tableau 61 nous apprend que les entreprises, qu'elles soient commerciales ou d'insertion, réservent déjà une grande partie de leurs bénéfices d'exploitation à l'amélioration des conditions de travail. L'année dernière, on a explicitement opté pour une augmentation du salaire brut plutôt que de miser sur d'autres conditions de travail améliorées, dont les aides-ménagères auraient tiré un meilleur bénéfice net. Pour prendre aujourd'hui de nouvelles mesures entraînant une augmentation des coûts, il est nécessaire d'améliorer considérablement le financement du système. L'étude montre qu'en 2024, de très nombreuses entreprises avaient déjà besoin de leurs bénéfices pour maintenir la santé financière de leur entreprise et que beaucoup d'entre elles étaient déficitaires. Une étude actualisée mettrait probablement cette réalité en évidence de manière encore plus marquée.

La recommandation 2.4 « Soutenir des parcours professionnels plus durables », au sein de Domiva, nous contribuerons à apporter le soutien et l'expertise nécessaires pour atteindre cet objectif. Outre les

mesures susceptibles de favoriser la progression professionnelle, il ne faut pas oublier que le secteur et le métier en soi peuvent également être épanouissants et apporter de la satisfaction à de nombreux collaborateurs tout au long de leur vie.

Il convient d'accorder une attention particulière à la possibilité de construire une carrière complète et épanouissante au sein du secteur des titres-services.

Deux leviers peuvent être importants :

- l'élargissement des activités afin d'offrir davantage de possibilités de réorientation aux travailleurs âgés ou aux travailleurs souffrant de troubles médicaux ;
- la suppression de la règle des 60 % lors des recrutements.

La recommandation 3.1 « Orienter les moyens additionnels vers les conditions de travail », soyons très clairs, aucune concession ne sera faite en matière de sécurité et de bonnes conditions de travail. On ne peut nier qu'il existe aujourd'hui parfois un écart dans les chiffres relatifs aux intrants en matière d'encadrement entre les différents types d'entreprises, écart qui peut être attribué aux subventions supplémentaires prévues à cet effet. Au contraire, un indicateur de résultat tel que l'absentéisme est meilleur dans les entreprises qui, en principe, obtiennent en moyenne des scores plus faibles en matière de moyens consacrés à l'encadrement.

Un autre indicateur de résultat, à savoir les enquêtes de bien-être que nous pouvons consulter dans les entreprises que nous visitons, nous ne constatons aucune différence entre les types d'entreprises. Mme Garcia fera sans doute référence tout à l'heure à l'enquête menée au sein de son entreprise, qui a abouti à un score excellent.

Prévoir une intervention accrue de l'État dans la consommation par les clients ou dans la contribution du client, tout en définissant son utilisation dans le cadre de la politique, revient à passer outre la concertation sociale. L'année passée, sous la pression politique, une CCT visant à augmenter les salaires bruts a été conclue. Cette CCT a fait chuter la rentabilité des entreprises et n'a pas nécessairement amélioré la situation financière des aides-ménagères. Quiconque exige la qualité et un accompagnement doit également prévoir les moyens de les garantir. Cette recommandation propose l'inverse : sur la base des différences de cadre, résultant d'un financement aujourd'hui inégal des entreprises, des incitations financières seraient accordées, ce qui aggraverait encore les inégalités existantes.

Quant à la recommandation numéro 4, nous y souscrivons et nous tenons à disposition pour la poursuite de son déploiement.

Concernant la recommandation numéro 5, le secteur génère d'importantes retombées économiques et sociales au niveau sectoriel qui, d'après l'étude, ne sont

pas attribuables au type d'entreprise. D'autre part, cette recommandation vise à attribuer les effets de retour à certains types d'entreprises. L'étude Idea critique explicitement l'idée selon laquelle les entreprises d'insertion apporteraient, par définition, une plus-value sociale supérieure, sans que cela ne s'accompagne de données concrètes sur les résultats. Néanmoins, des recommandations importantes sont formulées à ce sujet. Cela crée un risque réel de décisions fondées sur des considérations subjectives plutôt que sur des éléments objectivement mesurés. À cet égard, il ne faut pas minimiser l'importance des entreprises commerciales, qui organisent la majeure partie de l'emploi et de l'activité, qui opèrent dans un modèle caractérisé par des marges structurellement limitées et par une forte réglementation et qui sont confrontées à des coûts croissants et à une rentabilité en baisse. Le véritable problème du système ne réside toutefois pas dans la dichotomie « commercial-social », mais dans un système insuffisamment adapté, qui tente de faire fonctionner différents modèles selon une logique uniforme.

Les entreprises commerciales et d'insertion remplissent des rôles complémentaires au sein du même écosystème, mais opèrent aujourd'hui dans un cadre unique qui ne reconnaît pas suffisamment leurs différences. Un congrès consacré au secteur des titres-services 2.0 peut y apporter une contribution importante.

M. Steve Vandenberghe, Directeur de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva. – Mesdames et Messieurs les Députés, en conclusion, nous demandons :

- un congrès national sur l'avenir du secteur ;
- de ne pas plafonner les frais administratifs ;
- de lier les ambitions à un financement suffisant ;
- d'élargir les activités pouvant être réalisées avec un titre-service ;
- d'augmenter le financement structurel des entreprises sans affectation spécifique ;
- de supprimer la règle des 60 % sur les recrutements ;
- pas de politique ni de financement basé sur des hypothèses ou des données d'entrée, mais sur l'objectivation de la valeur ajoutée par des indicateurs de résultats ;
- l'harmonisation des politiques entre les Régions ;
- de reconnaître la complémentarité entre les entreprises d'insertion et les entreprises commerciales tout en garantissant un *level playing field*.

Merci pour votre attention. Nous sommes à votre disposition.

Audition de Mme Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean

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

Mme Nathalie Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean. – Madame la Présidente, Monsieur le Ministre, Mesdames et Messieurs, je vous remercie de l'attention que vous allez porter à mon audition. Je vais tout d'abord me présenter. Je suis Nathalie Garcia et je suis responsable de l'entreprise Home Clean Services. Home Clean Services, ce sont 3 650 travailleurs, dont 10 travailleurs bruxellois et 3 640 travailleurs wallons. On peut donc parler de travailleurs quasi exclusivement wallons et d'emplois wallons. Les 3 650 emplois se fragmentent en :

- 187 repasseuses en centrale de repassage ;
- 3 397 aides-ménagères à domicile ;
- 66 employés.

On a donc un ratio employés-aides-ménagères actives d'un employé pour 41 aides-ménagères.

Trois choses importantes, me concernant. Tout d'abord, en 1994, à l'âge de 24 ans, je suis encore étudiante et je crée la société Wallony Clean avec mon mari. Cette société fait du nettoyage pour les professionnels. Pour faire notre place dans le milieu du nettoyage, nous prenons ce que les autres sociétés ne veulent pas prendre, c'est-à-dire l'HORECA. Cela veut dire que pendant cinq ans, j'ai fait du terrain sept jours sur sept et j'ai travaillé sur le terrain pendant dix ans. Quand on parle de pénibilité du métier d'aide-ménagère, je sais ce que c'est puisque je l'ai moi-même pratiqué pendant 10 ans.

J'ai quatre enfants. Mon aînée est née en 1997, au début de notre activité professionnelle. J'ai placé ma petite Manon à la crèche de Salzinnes à l'âge de trois semaines, une crèche ouverte sept jours sur sept. Ma fille est allée à la crèche sept jours sur sept dès 5 heures du matin, de ses trois semaines à ses deux ans et demi. Je sais donc ce que c'est aussi que la difficulté de combiner la vie privée et la vie professionnelle. Si je vous explique cela, ce n'est pas pour me plaindre, c'était un choix. Cependant, ces choix restent ancrés à l'heure actuelle et j'en ai encore des séquelles. Je n'ai pas envie que mes travailleurs vivent cela. Dès lors, je suis hyper attentive à l'équilibre vie professionnelle-vie privée.

À côté de cela, je suis aussi une responsable d'entreprise qui attache beaucoup d'importance au bien-être de ses travailleurs. Quand je reçois les résultats d'une enquête sur le bien-être réalisée au sein de mon entreprise, j'ai plus de satisfaction à lire l'enquête ESG qui a été effectuée au dernier trimestre de l'année 2025 où 95 % des travailleurs se disent « de satisfaits à très satisfaits de travailler chez Home Clean » plutôt que de lire les résultats financiers de l'entreprise. Pour moi, le

bien-être des travailleurs et l'humain sont deux valeurs vraiment très importantes dans la société.

Concernant le rapport Idea Consult – rapport qui, globalement, est quand même très bien fait –, il y a deux volets principaux. Il y a le volet des travailleurs et le volet des entreprises.

Concernant le volet des travailleurs, j'ai un souci sur l'échantillonnage qui a servi de base de travail. On est sur un échantillon de 32 aides-ménagères sur 44 770 aides-ménagères du secteur côté Wallonie, cela donne un échantillonnage de 0,07 %. On est sur une analyse qualitative. Dès lors, la taille de l'échantillon peut ne pas être un problème, même s'il est assez réduit. Par contre, le profil de l'échantillon pose problème, étant donné qu'Idea Consult a clairement expliqué que ce sont les organisations syndicales qui ont donné les coordonnées des personnes formant l'échantillon. Cela veut dire qu'on est sur un profil de travailleurs qui a servi à l'étude et qui ne correspond pas au profil moyen présent dans nos entreprises. Certes, je ne suis pas à la base de l'enquête, mais on aurait peut-être dû adopter un spectre beaucoup plus large et sélectionner les 32 travailleuses dans ce spectre plus large qui est une moyenne d'entreprise et non pas un public plus ciblé.

Dans l'enquête, on parle du bien-être au travail. Chez Home Clean, comme je viens de le dire, ESG, le partenaire qui nous aide à mettre en place des bonnes pratiques environnementales et sociétales et de gouvernance au sein de l'entreprise, a réalisé au dernier trimestre 2025, une enquête sur le bien-être auprès de nos travailleurs. Sur l'ensemble des travailleurs de Home Clean, 1 423 travailleurs ont répondu à l'enquête, ce qui donne un échantillon plus large. Je pense dès lors qu'on peut se fier aux résultats de cette enquête.

Dans cette enquête d'ESG a été analysé le volet humain. Les travailleurs ont estimé leur satisfaction par rapport au volet humain – respect et bienveillance – sur une échelle de 0 à 10. Ainsi, 96 % de nos travailleurs disent être satisfaits à très satisfaits de la relation humaine, respectueuse, bienveillante qu'ils ont avec leurs clients. Nous sommes quand même sur de très bons résultats. Derrière cela, c'était 97 % par rapport à la relation avec le bureau et les employés.

Un point portait sur l'univers sain qui veut dire sécurité et sérénité au travail. Là aussi, on a un résultat supérieur à 95 % pour le ressenti des travailleurs par rapport à cet environnement. À lire l'enquête, je me dis youpi, dans 300 ans, on parlera du titre-service, comme on parle de Germinal à l'heure actuelle, c'est le pire des boulots. C'est pire que la mine. On n'est pas du tout dans ce cadre. Quand on fait des analyses avec un spectre plus large et quand on regarde les choses avec objectivité, on se dit que le comportement moyen, pour vous qui avez peut-être une aide-ménagère titres-services à votre domicile, est celui de tout un chacun. Maintenant, on a des clients qui sont à l'extrême.

Évidemment, la caissière de chez Delhaize a aussi des clients désagréables et des clients super agréables. On travaille avec une population, on a tous les profils de clients, mais on ne peut pas stigmatiser et dire que tous les clients sont difficiles, à l'exception des personnes qui sont dans cette salle et qui ont un bon comportement avec leur aide-ménagère. On doit vraiment regarder cela avec objectivité.

Dans l'enquête, on parle également de la pénibilité du métier, des aspects négatifs du métier. Je n'en disconviens pas, le travail d'aide-ménagère est un travail pénible. Il est difficile de faire un temps complet – 38 heures par semaine – parce qu'il est physiquement fatigant. C'est un métier qui a des conséquences sur le physique, il y a en effet des troubles musculosquelettiques liés à la difficulté et aux mouvements répétitifs.

À côté de cela, on parle très peu des côtés positifs du métier, alors qu'il y en a quand même. Il n'est pas rare, dans les personnes engagées chez nous, dans la société, d'en avoir qui quittent d'autres secteurs très différents et qui viennent dans le secteur des titres-services parce que l'horaire est agréable : on travaille de 8 heures à 17 heures, on ne fait pas les soirées ni les week-ends et on ne travaille pas les jours fériés.

À côté de cela, c'est un horaire qui permet un équilibre parfait entre la vie privée et la vie professionnelle. En effet, l'aide-ménagère peut déposer son enfant à l'école à 8 heures, aller faire ses clients, puis reprendre son enfant après l'école. C'est un horaire parfait pour une maman. Elle peut avoir congé les mercredis après-midi. Elle peut choisir de ne pas travailler. Il y a vraiment une possibilité d'horaires à la carte.

On est sur un métier de proximité. Ainsi, les chefs d'entreprise font preuve de bon sens : ils paient le déplacement de nos aides-ménagères et ils ont tout intérêt à fournir des clients qui sont proches du domicile de l'aide-ménagère.

On est sur un métier de proximité, mais aussi sur un métier socialement agréable. Bon nombre d'aides-ménagères ont de super bons contacts avec leurs clients. Ouvrez et regardez les publications Facebook du groupe « Aides-ménagères en Titres-services ». La semaine passée, je voyais encore une publication d'une aide-ménagère, qui ne fait pas partie de mon entreprise, qui disait : « Ma cliente est trop sympa, elle m'a fait terminer une heure plus tôt pour que j'aie avec elle dans la piscine. » Heureusement que ce n'était pas un client, mais une cliente. Derrière cela, on est quand même sur des choses qui sont très très cool. On a un petit groupe Facebook d'entreprise et, à Noël, on a quand même beaucoup de nos aides-ménagères qui nous font des photos de cadeaux qu'elles reçoivent de leurs clients. On est sur un métier socialement agréable.

Ce sont des choses hyper importantes et, dans le rapport d'Idea Consult, on n'en parle pas suffisamment.

Par contre, dans le rapport, on parle d'une difficulté à recruter et d'une pénurie d'aides-ménagères. C'était vrai en 2024, mais ce n'est plus vrai en 2025, à l'exception de quelques régions qui restent difficiles, parce que la demande est beaucoup plus élevée que les aides-ménagères disponibles. De façon globale, on a beaucoup plus de facilité à recruter à l'heure actuelle.

Le rapport fait aussi mention de l'absentéisme. Le rapport nous donne un absentéisme court terme de 16,6 % en moyenne – court terme égal moins de quatre semaines de maladie – et un long terme qui est de 13,5 %. Chez Home Clean, on a un absentéisme moyen, sur l'année 2025, de 7,5 % pour le court terme, et de 22 % pour le long terme. Quand je parle avec des homologues, quel que soit le type d'entreprise, qu'il s'agisse d'une ALE ou qu'elle soit à finalité sociale ou commerciale, on est très souvent sur un absentéisme court terme qui est inférieur à la moyenne communiquée dans l'enquête. La grosse problématique de cet absentéisme, c'est le coût qu'il représente. Chez Home Clean, avec un pourcentage de 7,5 % d'absentéisme court terme, on a un coût moyen de 1,99 euro par titre-service. Cela veut dire que, en 2025, sur un titre-service qui a une valeur de remboursement aux entreprises de 30,05 euros en valeur moyenne des deux valeurs que nous avons eues sur l'année, le non-travail pour maladie, à savoir la non-prestation, coûte sur une heure de prestation 1,99 euro. Cela représente 6,6 % du chiffre d'affaires. Comme le disait M. Fossaert tout à l'heure, l'absentéisme ne va faire que croître dans les entreprises, puisque nos aides-ménagères premières engagées, en 2004 ou en 2005 – les premières années du titre-service – sont des aides-ménagères qui, comme nous, ont pris de l'âge et qui sont plus souvent absentes.

Dans le rapport, on parle également du nombre d'heures moyen de prestation. J'ai été très étonnée que ce nombre moyen fût en dessous des 19 heures obligatoires. Ce n'est pas 19 heures par horaire, mais c'est bien une moyenne de 19 heures par unité d'exploitation. Il faut vraiment prendre du recul par rapport à la donnée notée dans le rapport, parce que l'on ne tient compte que des heures prestées en Wallonie. Or, on peut avoir une travailleuse, par exemple bruxelloise, qui fait 30 heures sur Bruxelles et qui a une prestation d'une journée complète en Brabant wallon. Cela veut dire qu'elle aura huit heures, elle est considérée comme une travailleuse de huit heures par semaine pour la Wallonie, mais, en réalité, elle a un contrat de 38 heures. Cela veut dire que cette donnée est faussée par le fait que l'on fait un focus exclusif wallon.

Chez Home Clean, le nombre d'heures moyen dans un horaire est de 27 heures par semaine, tenant compte que 70 % de nos travailleurs ont plus de quatre ans d'ancienneté, on a un salaire moyen de 1 850 euros, hors déplacements et hors avantages extralégaux. On a

un salaire moyen pour un temps plein qui est de 2 600 euros, encore hors déplacements et hors avantages.

Au niveau des avantages extralégaux chez Home Clean, les travailleurs ont des chèques-repas de 7 euros, on a une participation aux frais de plaines et de stages des travailleurs et une participation aux frais de garde d'enfant malade. Quand une aide-ménagère a un enfant malade et qu'elle appelle une structure telle que les Oursons enrhumés ou autres, Home Clean participe aux frais que cela occasionne.

Tous nos travailleurs sont inscrits à la plateforme Edenred Avantage, cela veut dire qu'ils peuvent avoir des bons de réduction dans différents magasins et cela augmente leur pouvoir d'achat. Enfin, ils ont une prime à la recommandation, que ce soit recommandation client ou recommandation aide-ménagère. Cela couvre le volet des travailleurs.

Concernant le volet des entreprises, on a un échantillonnage de 498 entreprises sur les 760 entreprises existantes en Wallonie. Cela veut dire que l'on a un échantillonnage de 65 %. On peut donc dire que les données qui sont dans le rapport sont représentatives et reflètent la réalité.

Une remarque ultra importante est que le rapport se base sur les données 2024. Depuis, on a eu l'accord sectoriel du 7 juillet, accord qui vient octroyer une augmentation du barème des aides-ménagères, augmentation brute du salaire de 77 centimes. Cependant, derrière cela, comme tout un chacun sait, le prix réel ne se limite pas aux 77 centimes, puisqu'on a des charges ONSS ou précompte. On a d'autres charges liées à la masse salariale ; cela veut dire que l'assurance-loi, par exemple, a aussi été augmentée. L'assurance accident de travail a aussi été augmentée ; on a une grosse régularisation sur l'assurance accident de travail pour 2025. Ensuite, on a une réduction structurelle.

Dès lors, le tout mis ensemble, chez Home Clean, cela veut dire que l'augmentation de 77 centimes bruts pour les travailleurs coûte en réalité 1,5 euro.

Quand on prend, dans l'enquête Idea Consult, le point concernant les rentabilités des entreprises, il était noté que les entreprises commerciales avaient une marge moyenne de 61 centimes par titre-service reçu. Soixante et un centimes en 2024, il ne faut pas avoir fait ingénieur pour se rendre compte que 61 centimes moins 1,50 euro de surcoût lié à ces 77 centimes, cela veut dire que, à l'heure actuelle, une entreprise qui avait une marge de 61 % en 2024 enregistre une perte de 89 % en 2025, à photographie identique. La situation économique des entreprises est catastrophique puisqu'on avait déjà 26,6 % des entreprises en 2024 qui étaient en perte. C'est noté dans le rapport. Ce nombre de 26,6 % n'a fait qu'augmenter sur l'année 2025.

Chez Home Clean, on vient de clôturer les comptes pour la publication : le chiffre d'affaires en 2025 est de 65 millions d'euros, avec une perte de 470 000 euros, alors que des frais complémentaires sont demandés. Si l'on prend la perte de 470 000 euros, majorée des frais complémentaires, on a facturé pour 1,6 million d'euros de frais supplémentaires, ce qui signifie que l'on a un manque de 2,07 millions d'euros. Si on le rapporte au chiffre d'affaires de 65 millions d'euros, il nous manque 90 centimes par titre-service. L'enquête qui calcule 0,61 euro moins 1,5 euro nous donne 0,89 euro : on est donc très proche du modèle théorique. Derrière cela, les 90 centimes sont un grand minimum parce qu'ils ne permettent aucune marge de manœuvre : on n'est plus en perte, mais on est juste à zéro.

Pourquoi cette problématique et pourquoi cette perte ? Toutes les entreprises ne sont pas identiques. Moi, je suis responsable d'Home Clean, je ne suis pas responsable de toutes les entreprises, donc je peux vous expliquer pourquoi la situation est celle-là chez Home Clean.

Tout d'abord, la différence entre le montant que nous percevons, c'est-à-dire les 30,05 euros de moyenne en 2025 et les charges salariales, est trop faible. Sur 100 euros qui rentrent, 92,78 % du montant couvrent les charges salariales des ouvriers.

Chez Home Clean, le montant qui sort pour les charges salariales des employés s'élève à 4,65 euros. Ce montant pourrait être amélioré. On pourrait dire que l'on sort de notre ratio une employée pour 41 aides-ménagères et que l'on va se calquer sur des modèles utilisés par certaines entreprises. Cependant, en faisant cela, on quitte l'un des trois fondamentaux du titre-service. Le titre-service consiste à proposer de l'aide aux ménages, mais avec un emploi de proximité. Je ne me vois pas fermer une de mes agences et demander à l'aide-ménagère de parcourir 50 kilomètres pour aller dans le bureau le plus proche : cela reviendrait à rompre avec le modèle humain qui, pour moi, est un essentiel du travail et de la relation entre l'entreprise et la travailleuse.

Par conséquent, si l'on prend les 100 euros, que l'on retire les 92,78 euros qui couvrent les charges salariales de l'ouvrier et les 4,65 qui couvrent les charges salariales de l'employé, il reste 2,50 euros. Avec ce montant, on doit payer 2,56 euros pour l'ensemble des frais généraux, soit les locaux, le matériel, l'énergie et tout ce qui fait fonctionner nos sociétés. On doit également couvrir tout ce qui est relatif aux taxes : les précomptes immobiliers pour les baux commerciaux, les taxes immondices, les taxes enseignes et autres. Ensuite, j'adore mon métier, mais il y a quand même une rémunération du dirigeant, je ne suis pas encore bénévole dans la société et ce montant doit aussi être couvert par les 2,56 euros.

On est trop court, dans le budget actuel en tous cas, pour pouvoir couvrir l'ensemble des frais.

La deuxième grosse problématique qui explique la situation, c'est l'accord du 7 juillet qui revalorise le travail. Je ne dis pas qu'il ne faut pas revaloriser le travail, c'est essentiel. Néanmoins, il faut que le financement aux entreprises soit proportionnel à la revalorisation. Je n'étais pas autour de la table, mais je pense que ce modèle n'a pas été modélisé. On n'a pas pris conscience que les 77 centimes, qui pouvaient être couverts avec l'euro du mois de janvier 2024, n'ont pas été modélisés suffisamment. On ne s'est pas dit que non, en réalité, cela ne coûte pas 77 centimes, mais 1,5 euro.

Le 7 juillet, on a eu l'annonce que c'était avec effet rétroactif au 1^{er} mars. Cela signifie que, pour toutes les entreprises qui établissent des plans financiers, leur plan ne tient plus du tout la route puisque l'on doit remonter dans le temps.

Derrière cela, la troisième problématique qui explique la situation catastrophique des finances des entreprises, c'est le coût du non-travail. Chez Home Clean, avec un pourcentage moyen d'absentéisme de 7,5, sur les 65 millions d'euros, j'ai 4,3 millions d'euros qui partent uniquement pour couvrir la maladie. C'est un budget qui est colossal et qui explique une partie de la difficulté d'être à l'équilibre.

Une spécificité chez Home Clean et qui ne se rencontre pas dans toutes les entreprises, c'est que nous avons 187 repasseuses en centrale de repassage. Comme je vous le disais tout à l'heure, les centrales de repassage occasionnent un coût supplémentaire. La centrale de repassage doit être à un endroit stratégique. Je ne vais pas aller ouvrir une centrale en plein champ à Éghezée. Non, il faut que l'on soit sur de grands axes, il faut qu'on soit à des endroits stratégiques. Cela veut dire des loyers plus élevés. On doit avoir un parking devant la centrale de repassage ou à proximité immédiate : les clients ne vont pas marcher 200 mètres avec la manne sous le bras. Cela a des conséquences sur le loyer. En outre, on a toute une série de frais liés à l'activité, que ce soit le matériel pour repasser – en acquisition ou en location –, les réparations, l'énergie pour faire fonctionner le fer à repasser, l'énergie pour le chauffage et autres, pour le fonctionnement, toutes les taxes liées au rez-de-chaussée commercial. Dès lors, pour l'activité de repassage, on a un coût supplémentaire de 4,04 euros par rapport à une aide-ménagère classique. Cela veut dire que si l'on a deux travailleuses – une aide-ménagère et une repasseuse en centrale –, l'entreprise a besoin de 4,04 euros supplémentaires pour être à l'équilibre avec sa travailleuse repasseuse. Chez Home Clean, on a donc 187 repasseuses. Cela veut dire que le repassage représente un gouffre colossal au niveau des finances.

Une des dernières problématiques qui expliquent la difficulté – pour les entreprises commerciales, en tout

cas – d’être à l’équilibre, c’est le périmètre des sociétés. Nous avons différents types d’entreprises : les sociétés d’insertion, les ALE et les commerciales. Sur le papier, la mission des entreprises est différente, mais, dans la réalité, on fait quand même toutes le même travail. En société commerciale, on encadre les nouveaux travailleurs qui entrent. On leur attache plus d’importance. On a également une mission d’encadrement et de formation par rapport à eux. Dès lors, en réalité, sur le papier, on n’a pas la même mission, mais, dans les faits, on a le même public, on fait le même job. Il serait normal d’avoir le même financement, mais les sociétés qui ont, sur le papier, une mission d’insertion n’ont pas le même financement que les entreprises commerciales. Comme leur financement est différent, elles peuvent offrir à leurs travailleurs des avantages extralégaux qui sont autres. Les travailleurs ne comprennent pas pourquoi, sur un même trottoir, une entreprise commerciale donne des chèques-repas d’autant, tandis qu’une autre donne des chèques-repas d’une valeur plus élevée.

Par exemple, en région liégeoise, je donnais des chèques-repas de 3,5 euros. Une entreprise d’insertion donnait des chèques-repas plus élevés. En un an, une centaine de travailleuses ont quitté ma structure pour rentrer dans une structure d’insertion avec des chèques-repas plus élevés. Cela veut dire que, si je ne faisais rien, l’hémorragie continuait. Mon personnel quittait la structure commerciale pour aller là où on lui donne plus. C’est normal, je ferais peut-être la même chose si j’étais dans ce cas de figure. Cela explique que j’ai dû m’aligner : dorénavant, depuis le 1^{er} avril, les chèques-repas ont une valeur de 7 euros. Cette différence de financement fait que l’on peut avoir des packages extralégaux qui sont différents. Si l’on veut tenir la route, on doit s’aligner, mais on n’a pas le même budget qui entre pour pouvoir le faire. C’est une réelle problématique.

Le septième point qui peut expliquer la perte de rentabilité, c’est que, au fil des années, des obligations viennent s’ajouter. Je ne dis pas que ces obligations n’ont pas de bien-fondé, mais que le financement de ces obligations peut être plus compliqué. Par exemple, les visites domiciliaires que nous effectuons depuis le 1^{er} janvier 2024 ont un coût. On a une employée qui doit se déplacer, qui est délocalisée, on doit engager du personnel encadrant pour répondre à ces obligations sans nécessairement avoir de financement supplémentaire. Voilà concernant le volet rentabilité de l’enquête.

À côté, dans l’enquête, un point m’a surpris, c’est qu’il y aurait peu ou pas de contrôles dans le secteur. Par rapport à cela, il y a deux mois, en région liégeoise, un vendredi matin à 10 heures, trois contrôleurs sont entrés en même temps dans trois bureaux, avec la même trame de questions. Ils ont posé les mêmes questions à trois employées différentes puisqu’elles étaient dans trois lieux différents. Des contrôles, il y en a. J’ai eu un

contrôle sur les lois sociales il y a quelques mois. On ne peut pas dire que les entreprises ne sont pas contrôlées.

Au-delà du point relatif aux contrôles, il y a encore un point, celui sur la formation. Il est clair qu’il y a un problème de tension au niveau des formations entre les demandes ou les besoins des aides-ménagères. Une aide-ménagère, qui entre dans le secteur ou qui est nouvelle dans le secteur depuis un, trois ou cinq ans, n’a pas les mêmes besoins en formation qu’une aide-ménagère qui est dans le secteur depuis 20 ans. Une réflexion est à mener par rapport au financement. Voilà les quelques points que j’ai relevés au niveau de l’enquête sur les entreprises.

Mes propositions de responsable d’entreprise – je ne suis pas à votre place et ce n’est pas moi qui suis dans les chaussures de M. le Ministre –, mais si je devais participer à la rédaction du décret, la première chose à faire serait de refinancer le système pour que l’on retrouve de la rentabilité. Si les entreprises ne sont pas rentables, il n’y a plus d’entreprises, on est dans un système d’engrenage où tout dépend de tout. À partir du moment où les entreprises retrouvent de la rentabilité, nous pouvons améliorer les conditions de travail. À l’heure actuelle, il est impossible d’envisager d’améliorer les conditions de travail, puisque nous sommes déjà dans une situation exsangue où nous mangeons nos réserves. On doit absolument refinancer le système, en passant par un postulat, qui est : on a le même public, on a le même job, on doit avoir le même financement. On doit avoir un socle commun minimum, identique pour tous, qui doit permettre aux entreprises, quelle que soit leur nature, d’offrir un package extrasalarial minimum, identique pour tous.

Le client ne comprend pas pourquoi certaines sociétés demandent des frais complémentaires et pourquoi d’autres sociétés n’en demandent pas. Il est compliqué de lui expliquer que certaines sociétés ont un moins double subventionnement et qu’elles ont la possibilité de ne pas demander de frais complémentaires puisqu’elles vont chercher l’argent ailleurs. Au bout du compte, cela coûte la même chose puisque nous avons le même public. Nous devons rester très attentifs à être sous le prix du travail au noir. Il y a quand même une marge de manœuvre dans le sens où nous avons un prix de 11,40 euros qui pourrait être accepté, voire 11,90 euros, si nous expliquons clairement à l’utilisateur à quoi sert l’argent et qu’il va directement à l’aide-ménagère.

Nous devons réfléchir à un financement différencié pour les centrales de repassage. Cela fait 20 ans que les centrales coûtent de l’argent à Home Clean, mais les marges dégagées au niveau de la prestation des aides-ménagères permettaient de pallier le déficit lié aux centrales de repassage. Je voyais vraiment le service de repassage comme de l’ultra-local. Nous ne pouvons plus fonctionner avec ce modèle. Soit on voit un financement

différencié pour les centrales, soit on doit trouver une alternative aux centrales de repassage.

Un point qui est hyper important, c'est la nécessité d'améliorer l'image du métier. Cela passe par les conditions de travail pour l'aide-ménagère, mais aussi par une communication au grand public sur le salaire que perçoit l'aide-ménagère. Bien trop d'utilisateurs pensent encore que l'aide-ménagère perçoit les 10,40 euros qu'ils paient pour leurs titres-services. Quand vous appelez un plombier et que vous lui donnez 70 euros de l'heure, qui est un grand minima, vous avez conscience de la valeur de son travail par le prix que vous payez. Communiquer sur le salaire de l'aide-ménagère, mais aussi communiquer sur le prix réel d'une heure de travail, c'est hyper important. Je pense que, si l'utilisateur savait que l'heure réelle coûte 30,50 euros, il aurait peut-être un autre rapport par rapport à l'heure prestée.

Ma quatrième proposition serait d'étendre les activités reconnues, non pas pour les étendre à du jardinage ou autre, mais bien pour viser trois points :

- tout d'abord, que ce soit un tremplin pour sortir du secteur. Dans l'enquête ESG qui a été faite, les aides-ménagères pointaient le manque de perspectives comme un point négatif. Leur donner une possibilité de sortir du secteur via d'autres activités serait intéressant ;
- avoir de la reconversion en interne. On a parfois des aides-ménagères qui disent vouloir devenir repasseuses. On le voit aussi avec notre société Wallony Clean qui fait du nettoyage professionnel. On a parfois des travailleurs qui disent que se lever à 5 heures du matin, cela devient compliqué, c'est physique, on est sous pression. Aide-ménagère, c'est quand même plus *soft* sur le terrain, puisqu'on a le relationnel avec le client qui fait aussi que c'est différent. Avoir des reconversions en interne pourrait être un point d'analyse ;
- remettre au travail certaines aides-ménagères, en élargissant les activités reconnues, qui sont à l'heure actuelle en maladie longue durée en raison de troubles musculosquelettiques. Elles pourraient travailler en tant que dames de compagnie, pour aller faire les courses avec la personne âgée. Cela pourrait aussi être utile dans le maintien de la personne âgée à son domicile.

Comme cinquième proposition, je verrais une diminution des obligations administratives, que ce soit via les rapports annuels que nous devons rentrer, mais aussi via les rapports type ESG, bilans carbone et autres qui coûtent des fortunes aux entreprises et qui sont énergivores.

Un point aussi est de passer à un public utilisateur, comme l'a fait la Flandre – et Bruxelles maintenant. La population wallonne n'est pas identique à la population flamande, que ce soit au niveau des travailleurs ou au

niveau des clients. Néanmoins, il s'agirait de réfléchir à passer à un modèle électronique pour tous, sauf peut-être les plus de 75 ou plus de 80 ans et les personnes qui sont en fracture numérique. Il s'agirait aussi de revoir et supprimer la règle des 60 % : cette règle avait tout son fondement en 2004 et durant les premières années du titre-service, mais elle n'en a plus maintenant. En fonction des positions et des directions qui seront prises, si les entreprises gardent une possibilité de facturer ou d'avoir des frais complémentaires – parce que c'est une obligation pour rester à l'équilibre –, il s'agirait d'expliquer clairement pourquoi certaines entreprises en demandent et d'autres pas.

En conclusion, il faut vraiment refinancer le système, car tout est lié. Comme je le disais tout à l'heure, à partir du moment où les entreprises ont du budget, elles peuvent donner des avantages extralégaux. C'est ce qui s'est passé les premières années et c'est ce qui est aussi un piège à la rentabilité à l'heure actuelle : des avantages qui ont été octroyés les premières années parce qu'il y avait du budget sont toujours d'actualité, car on est tenu avec des CCT. Cela étouffe les entreprises. Si on vient remettre de l'huile dans l'engrenage, cela va permettre que tous les maillons rebougent correctement.

Cela va avoir deux effets positifs. Premièrement, on va réintégrer de la paix sociale au modèle, parce qu'on aura des possibilités de se mettre à table pour négocier des avancées pour les travailleurs. Deuxièmement, on va pouvoir construire l'avenir, ce qui est infaisable aujourd'hui, puisque nous vivons au jour le jour sans savoir de quoi demain sera fait.

Je vous remercie vraiment pour l'attention que vous avez portée à mon audition, et je reste à votre disposition pour toutes les questions.

Mme la Présidente. – Je vous remercie, Madame Garcia. Vous avez largement dépassé le quart d'heure. Je vous ai laissé la parole parce que je pense que l'assemblée attendait votre position sur les différentes recommandations. Je me permettrai de laisser un temps de parole également aux orateurs suivants.

Audition de M. Morrier, Président de la Fédération wallonne des entreprises d'insertion, des initiatives de développement de l'emploi dans les secteurs des services de proximité à finalité sociale et des initiatives d'économie sociale (InitiativES)

Mme la Présidente. – La parole est à M. Morrier.

M. Denis Morrier, Président de la Fédération wallonne des entreprises d'insertion, des initiatives de développement de l'emploi dans les secteurs des services de proximité à finalité sociale et des initiatives d'économie sociale (InitiativES). – Madame la Présidente, Monsieur le Ministre, Mesdames et

Messieurs les Députés, merci de nous recevoir, merci de nous écouter.

Je m'exprime ici en tant que président d'InitiativES, qui est la Fédération des entreprises d'insertion et des IDESS, et non pas en tant que directeur d'Home Net. Le directeur d'Home Net, il le savait, mais il vient de se faire allumer ; je remercie vraiment ma collègue de gauche.

Je voudrais d'abord réexpliquer ce qu'est une entreprise d'insertion. C'est une entreprise commerciale qui fonctionne selon les règles commerciales habituelles. On est donc en commission paritaire normale ; par exemple, je siége en commission paritaire 322.01. Cependant, une entreprise d'insertion a des obligations que les autres entreprises n'ont pas. Nous sommes des coopératives ; on a des dividendes terriblement limités ; on a une obligation d'engager au moins 50 % de personnes non porteuses du CESS. Je m'étonne d'ailleurs que le rapport d'Idea Consult évoque une proportion de 39 % de public non porteur du CESS, ce qui contrevient au prescrit légal. Je pense donc qu'il y a un biais que je ne m'explique pas. Je ne critique en rien Idea Consult, mais je le constate. Une autre obligation consiste à maintenir une tension salariale modérée, c'est-à-dire que l'on ne peut pas avoir un salaire mirobolant.

Pour cela, c'est clair, on a un soutien public. J'y reviendrai, mais je voudrais d'abord revenir sur ce qu'est le titre-service. Ce mécanisme a été créé en 2001 – pour notre part, on est agréés depuis 2003 –, car le législateur voulait augmenter le taux d'emploi, lutter contre le travail au noir, répondre aux besoins croissants de services de proximité et améliorer la conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

À l'époque, cette initiative comportait deux originalités : la première consistait à dire que l'on ne subventionne pas l'emploi, mais que l'on soutient la consommation. Ainsi, clairement, le titre-service n'a jamais été une politique d'emploi. Cette politique a été notifiée à la Commission européenne en tant que soutien à la consommation. Ainsi, lorsque le pouvoir public met 20 euros dans le remboursement d'un titre, une entreprise est remboursée plus ou moins 30,50 euros. Le pouvoir public ne soutient pas les entreprises ; il permet à M. Tout-le-Monde d'acheter une heure de prestation.

La seconde originalité, dont nous sommes toujours comptables, est la triangulation. À l'inverse de la Flandre, par exemple, dans le cadre des titres-services, il n'y a pas une relation binaire entre un client et son utilisateur. Comme dans un triangle, il y a trois angles : l'entreprise, le client et le travailleur. Cette triangulation n'est pas un détail technique ; c'est un choix politique fondamental. L'entreprise est là pour encadrer, former, organiser le travail et protéger le travailleur. Par exemple, c'est elle qui gère les remplacements et qui assure le respect du droit du travail. Autrement dit, le

dispositif des titres-services n'a jamais été conçu comme un simple marché de relations, mais bien comme une politique publique structurée autour de l'emploi, de la qualité du service, de la protection des travailleurs et d'une certaine régulation du secteur. C'est précisément cet équilibre qu'il faut préserver aujourd'hui dans une réforme à venir.

Le rapport d'Idea Consult montre que quatre entreprises sur 10 en Wallonie – je parle bien de quatre entreprises et pas de quatre travailleurs – relèvent de l'économie sociale au sens large, c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas nécessairement d'insertion. Ce rapport montre aussi que, alors que le marché est atone – on parle de 2024, mais je pense que les années 2025 et 2026 ne sont pas plus florissantes –, les entreprises d'économie sociale d'insertion, elles, voient leur marché grandir de 10 %, ce qui est énorme. Cela dénote peut-être deux choses : d'une part, les clients sont attirés par un modèle différent ; d'autre part, les travailleurs le sont également. Pour ces derniers, un modèle différent peut signifier un modèle qui les encadre, qui les forme et qui favorise la proximité. Pour les utilisateurs, ce peut être un modèle où le respect du travailleur et de l'utilisateur est présent. Dans mon autre rôle de directeur, j'entends régulièrement des clients me dire : « Vous êtes la première entreprise qui vient chez nous, Monsieur Morrier. On n'a jamais eu cela ». C'est clair qu'il y a un transfert potentiel de 10 % de travailleurs, d'utilisateurs qui vont de l'un vers l'autre. Ce n'est pas uniquement parce qu'il y a des chèques repas à 8 euros contre des chèques repas à 3 euros.

Je voudrais illustrer une des spécificités des entreprises d'insertion. Je voudrais l'explicitier avec une histoire vraie. Je vais juste changer le prénom de la personne. On va l'appeler Lina. Lina est afghane, a quatre enfants et est divorcée. Lina est non scolarisée en Afghanistan et n'a évidemment pas de permis de conduire. Elle est au CPAS. Lina a cherché du boulot. Personne n'en a voulu, personne ne lui a donné sa chance. Elle est en Belgique depuis 2015, elle ne trouve pas. Elle est arrivée chez nous un peu par hasard et on l'a engagée. On n'est pas naïfs, on n'est pas bienveillants, on n'est pas charitables. On s'est dit – on a parfois un financement différencié –, on va l'engager. Elle est chez nous depuis le mois de septembre. Elle est toujours là. On l'a accompagnée, on lui a appris à gérer ses déplacements, on l'a inscrite aux cours de français, on lui a appris les codes liés au travail.

Maintenant ? Je crois qu'elle a un horaire de 22-23 heures. Aucun de ses clients ne voudrait en changer. Monsieur le Ministre, ce n'est pas très loin de chez vous. Si vous voulez, je vous enverrai Lina. Lina n'est pas du tout handicapée, elle a juste un contexte difficile, où tous les freins sont au rouge pour une politique d'emploi qui fonctionnerait. Mais nous, on a pu le faire. Cette histoire dit quelque chose par rapport aux titres-services. Certaines entreprises de titres-services sont financées différemment, mais toutes n'ont pas la même

valeur publique, sociale. Elles financent aussi de l'emploi, de l'insertion, du maintien à domicile par rapport aux clients, de la cohésion sociale, de la stabilité locale. Cette stabilité locale, on en est fier en tant qu'entreprise d'insertion et d'économie sociale. On pourrait y mettre aussi les ALE et toute une série d'ASBL, mais aussi toute une série de petites structures, marchandes, mais qui se veulent locales. Ces décisions, chez nous, restent locales. Les décisions, les emplois d'encadrement sont locaux. Les travailleurs connaissent leurs encadrants. On peut nouer des partenariats tant avec les CPAS qu'avec des acteurs sociaux.

Cela peut sembler secondaire, mais dans un secteur où il y a une majorité de temps partiels, où il y a une difficulté par rapport aux déplacements, des contraintes familiales, une forte pénibilité, la proximité devient un élément essentiel de stabilité, tant pour les entreprises que pour les travailleurs et le dispositif. Le rapport Idea Consult montre d'ailleurs que les entreprises d'insertion forment davantage, encadrent davantage, accueillent davantage de publics éloignés de l'emploi. Cela a un coût et c'est probablement le cœur du débat qui s'ouvre pour vous aujourd'hui. Il faut que ce soit clair : les entreprises d'insertion et celles d'économie sociale ne sont pas contre la réforme. Le système doit évoluer. Le budget, je pense, est passé de 440 à 560 millions en cinq, six ans, à peu près. Je suis désolé, je n'ai pas repris les montants.

Cette évolution pour la Wallonie est un point crucial, mais cette réforme ne peut pas être faite uniquement sous un angle comptable parce que les titres-services reposent sur un équilibre extrêmement précaire. Je vous parlais de la triangulation, mais il faut y remettre encore le pouvoir public qui doit aussi y trouver son compte. Aujourd'hui, le rapport Idea Consult l'indique clairement. Plusieurs signaux sont préoccupants :

- le vieillissement de la main-d'œuvre. Nathalie Garcia en parlait, Domiva également ;
- les difficultés de recrutement. C'est clair que l'on n'est plus en 2022 ni en 2023, mais ce n'est pas nécessairement facile tous les jours ;
- l'absentéisme qui nous impacte fortement, nous et nos collègues ;
- une concentration énorme du secteur. Les petites structures aussi disparaissent de plus en plus – c'est clair. Dernièrement, il y a six mois ou un an, un gros acteur wallon a été repris par un plus gros acteur fédéral ou flamand.

Le rapport Idea Consult contient néanmoins certaines pistes intéressantes qui peuvent devenir de véritables leviers. Il recommande :

- la nécessité d'améliorer la qualité de l'emploi sur base d'un meilleur salaire, mais pas uniquement ;
- un soutien accru à la formation ;
- un renforcement de l'encadrement ;
- des consolidations de la fonction d'insertion ;
- un meilleur ciblage des financements publics.

Toutes les entreprises ne supportent pas ces mêmes coûts sociaux. Toutes les entreprises ne remplissent pas les mêmes missions. Toutes n'investissent pas dans l'accompagnement humain. C'est pourquoi nous défendons plusieurs options.

Premièrement, mettre en place des mécanismes de financement qui tiennent davantage compte de l'insertion, de la formation, de l'encadrement, de la qualité de l'emploi, de l'accompagnement des publics fragilisés, mais aussi des publics qui cumulent ces difficultés. Je vous redonnerai l'exemple de Lina, maman seule, quatre enfants, pas de permis de conduire, français difficile, et cetera.

Deuxièmement, on demande de préserver la diversité des opérateurs parce que cette diversité constitue une force du système. Un secteur composé uniquement de quelques groupes serait plus vulnérable aux stratégies financières, aux logiques de concentration, aux restructurations.

Troisièmement – cela paraîtra peut-être étonnant pour un patron –, il faut que les coûts pour les utilisateurs restent abordables, à tout le moins pour les personnes les plus précaires. Et ce, de deux manières : tout d'abord avec un encadrement, ou du moins une meilleure lisibilité des coûts administratifs. Actuellement, on a plusieurs types à 1,50 euro par heure, des frais d'entrée, des abonnements, des frais par heure plafonnés. On voudrait avoir une uniformisation. Ensuite, peut-être rabaisser le cliquet pour passer de 10,40 euros – bientôt 10,60 euros – à 11,40 euros par titre. Ce cliquet est actuellement de 175 titres. Cela permettrait à des personnes moins aisées de toujours bénéficier a minima de trois heures de prestations par quinzaine.

Quatrièmement – cela paraîtra peut-être étonnant aussi pour un patron –, il faudrait intensifier les contrôles. Il n'est pas normal, pour un système financé par l'argent public à près de 70 %, que la moyenne des heures de formation soit de cinq heures et 30 minutes, de mémoire, alors que le prescrit légal est de neuf heures. Il n'est pas normal que ce soit 17 heures et 30 minutes en moyenne sur une entreprise, alors que le prescrit légal exige 19 heures. À ce sujet, l'explication de ma collègue est peut-être bonne, mais cela mériterait à tout le moins d'aller voir plus loin.

Enfin, nous demandons que si réforme il y a, ou plutôt quand réforme il y aura, il faudra qu'elle se fasse progressivement et en concertation avec le secteur. Je pense que mes collègues ne me contrediront pas : le secteur est sous tension. Une dérégulation ou une modification brutale du dispositif risquerait d'accélérer les fermetures, de fragiliser les travailleurs, d'appauvrir progressivement le tissu local wallon.

Mesdames et Messieurs les Députés, Madame la Présidente, Monsieur le Ministre, le débat sur les titres-

services n'est pas uniquement un débat budgétaire, mais il l'est. C'est aussi un débat sur un modèle. Voulons-nous d'un modèle avec un secteur uniquement organisé autour de la logique de volumes, de rentabilité, ou voulons-nous préserver un modèle où la proximité, l'insertion et l'ancrage territorial restent au cœur du dispositif? L'économie sociale ne demande pas à être protégée. L'économie sociale demande simplement que la valeur sociale et territoriale qu'elle produit soit reconnue dans les futures réformes des titres-services.

Mme la Présidente. – Merci beaucoup et merci d'avoir strictement respecté le timing.

Audition de M. Dupanloup, Secrétaire fédéral de la centrale générale (ACCG) de la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB)

Mme la Présidente. – La parole est à M. Dupanloup.

M. Sébastien Dupanloup, Secrétaire fédéral de la centrale générale (ACCG) de la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB). – Monsieur le Ministre, Mesdames et Messieurs les Députés, tout d'abord, permettez-moi de vous remercier de donner la parole aux travailleurs dans notre Parlement.

J'interviendrai comme Secrétaire fédéral en charge du secteur des titres-services pour la Wallonie et Bruxelles. Je tiens à préciser que je suis aussi – j'ai cette chance-là – le président de la Commission d'agrément des entreprises de titres-services en Wallonie et membre de la Commission du Fonds de formation des titres-services wallon, qui sont deux outils très importants. Comme organisation représentante des travailleurs, notre lecture du rapport Idea que nous avons reçu dernièrement reste sensiblement la même que ce que nous connaissons depuis de nombreuses années. D'ailleurs, elle peut se traduire chez nous en deux images : « Ma santé n'a pas de prix » et « L'argent public doit servir aux aides-ménagères, pas aux actionnaires ». C'est quelque chose que l'on a sorti il y a 10 ans ; il n'y a pas grand-chose qui a changé depuis ce moment.

Je tiens directement à signaler que, en Wallonie, il faut saluer la demande des ministres, quels qu'ils soient, qui a été mise en place au niveau wallon depuis plus de 10 ans maintenant et qui vise un *screening* du secteur. C'est la seule région. On se plaint souvent de ce que la Wallonie fait et je pense qu'il faut souligner que la Wallonie est la seule région qui analyse de cette manière ces politiques d'emploi. Pour nous, en tout cas, ce sont des outils très importants.

Nous nous sommes partagés, mon collègue Olivier et moi-même, la prise de parole. Je vais m'axer plutôt sur les aspects bien-être au travail et conditions de travail tandis qu'Olivier fera la rentabilité des

entreprises. Comme cela, on pourra laisser la place au débat aussi.

Comme je l'ai exprimé, le secteur est le plus étudié scientifiquement depuis plus de 10 ans. J'en tiens pour preuve, au-delà des différents rapports Idea qui ont été menés, les rapports qui ont été menés par le SERV au niveau néerlandophone, qui disaient que c'était un des secteurs les moins faisables, qu'il y avait des problèmes de motivation au travail, de travail routinier. Il y avait un problème dans la variation des tâches, les conditions de travail stressantes et le peu d'opportunités d'apprentissage.

Il y a d'autres rapports, dont un est pour moi la référence aujourd'hui en matière de bien-être au travail. C'est celui qui a été réalisé par l'ULB – DULBEA – à la demande de l'INAMI. Il a été fait par Leduc et Tojerow qui expliquent que le secteur des titres-services a une influence négative sur la santé des aides-ménagères et, dès lors, sur la rentabilité des entreprises. Je peux le concevoir.

Cela conduit à des problèmes de santé. Il y a 35 fois plus de probabilités de souffrir de troubles musculosquelettiques dans le secteur des titres-services. Le travail dans le secteur augmente de 260 % le risque de tomber en invalidité.

Conclusion, les aides-ménagères sortent du chômage, mais certaines d'entre elles sont prises en charge par l'assurance maladie. Les débats qui existent aujourd'hui au niveau fédéral peuvent aussi faire écho à ce que l'on voit et ce que ce rapport peut nous dire.

Une autre des études portait sur les risques psychosociaux. C'était une étude menée par Citéa et l'ULB, où il y avait des recherches sur les risques psychosociaux et les douleurs musculosquelettiques dans le secteur.

La cinquième étude, c'était un travail précaire en Belgique. C'est une étude néerlandophone de la VUB. On y estimait que le secteur des titres-services était parmi les secteurs précaires. Le secteur des titres-services obtient des résultats particulièrement médiocres en matière de salaires. Ils ont aussi analysé l'évolution salariale des aides-ménagères. Je pense que l'on peut tous être d'accord sur le fait que nous avons des travailleurs pauvres dans ce secteur.

Il y a eu une étude de la KUL sur les produits utilisés. Une aide-ménagère fait en moyenne sept clients sur la semaine. Quand elle fait sept clients sur la semaine, elle change sept fois d'outils de travail. Voyez un ouvrier dans un autre métier qui doit changer sept fois d'outils de travail, sept fois de produits.

Quand on parle de produits, les produits donnés à utiliser aux aides-ménagères par les clients n'ont pas de normes similaires. Les normes imposées sont des normes européennes qui disent que c'est pour un usage

hebdomadaire à la maison. Une aide-ménagère va faire, sur sept ménages, peut-être cinq salles de bains, quatre chambres, mais elle fera les livings tous les jours. On fait une fois les vitres. Les produits, elle les a tout le temps et elle les change.

L'analyse des risques sur ces produits, l'impact de ces produits ont un impact sur les aides-ménagères. Cette étude disait qu'elles ont un risque accru d'asthme, de maladies respiratoires et d'autres affections, notamment des affections de la peau.

Le titre-service a même fait l'objet d'études au niveau de l'Agence d'information de l'Union européenne en matière de sécurité au travail. Les diverses caractéristiques propres à la profession compromettent le bien-être du travail des personnes actives dans le secteur, et menacent sa pérennité : la pérennité du travailleur, mais la pérennité du secteur aussi. C'est quelque chose à prendre en compte.

On avait un quart d'heure, donc je me suis limité dans ma présentation au quart d'heure et j'ai fait des choix sur les thèmes que j'allais aborder.

Un des thèmes, c'est le taux d'invalidité. L'absentéisme, vous le connaissez, il est dans le rapport Idea, je ne le conteste pas. Je trouve même que par rapport à certaines régions, il est moins important dans le rapport Idea que certaines régions. Si on prend la situation dans le Hainaut, qui est une région plus faible, le taux d'absentéisme augmente directement. Ce sont des réalités que l'on connaît. Ce sont des situations que l'on connaît aussi, par exemple, à certains endroits dans la région liégeoise.

Concernant le taux d'invalidité – tous les chiffres que je vous donne sont des chiffres vérifiés par le SPF. En 2022, j'étais ici dans cette même Commission et je vous montrais l'évolution du taux d'invalidité. En 2022, le secteur fournissait 30 % des entrées en invalidité au niveau national ! Cela signifiait qu'un employeur sur cinq déclarait des travailleurs qui entrent en invalidité dans le secteur des titres-services. Il y a – c'est toujours actuel – 8,8 fois plus d'invalidité dans le secteur des titres-services que dans le secteur de la construction et 13,3 fois plus de travailleurs en invalidité dans les titres-services que dans le nettoyage. Malheureusement, voici les chiffres qui nous ont été fournis par le SPF Concertation sociale, chiffres de février 2026.

Sur ces chiffres, on a une évolution encore plus importante. Je m'aperçois que je n'ai pas le tableau 2026 dans cette présentation, désolé. Toutefois, on a dépassé le million pour les chiffres 2026. En un an, on faisait 59 %. En trois ans, on a fait 52 % d'augmentation d'invalidité dans le secteur. Comme secteur, nous recevons une liste de montants. Un employeur, qui a aujourd'hui un taux trop important d'invalidité dans son entreprise, est soumis à payer une cotisation supplémentaire vis-à-vis d'un fonds qui doit

normalement servir au niveau de la commission paritaire. Ces fonds sociaux doivent être utilisés pour améliorer et diminuer l'invalidité dans le secteur. Aujourd'hui, ce montant n'a fait qu'augmenter.

Les études sont l'autre élément que je voulais mettre en avant. Pour certains d'entre vous, vous avez eu des débats les quatre années précédentes sur cela. Je les ai suivis. Comme organisation syndicale, à l'époque du covid, nous avons sorti le livre noir des aides-ménagères et de leurs conditions de travail. À la suite de cela, le ministre de l'Emploi de l'époque a mis en place un contrôle et a demandé au contrôle Bien-être d'aller analyser ce qui se passait dans les entreprises, avec des analyses sporadiques, choix qui leur appartenait. Tout au long des quatre années, les rapports ont donné que 90 % des entreprises contrôlées n'ont pas d'analyse de risques. C'est même pire dans un secteur où il y a 95,9 % de femmes dans le secteur. Ce sont les chiffres du rapport d'Idea : 60 % des entreprises n'avaient pas d'analyse de risques pour femmes enceintes. Bien que ce soit compliqué à faire appliquer – je le reconnais –, je rappelle que le respect des salaires et des conditions de travail est aussi une obligation d'agrément de la part des entreprises.

L'autre grand élément dont il faut tenir compte, puisque l'on nous parle de rentabilité des entreprises : sans évolution depuis 2021, par rapport à tous les secteurs en Belgique, ce secteur des titres-services a quatre fois plus d'absences autorisées. C'est quoi, une absence autorisée dans le secteur des titres-services ? C'est bien simple. Votre client annule à la dernière minute. Théoriquement, une entreprise doit exiger que le client paie l'ensemble de la prestation. C'est prévu par la législation et dans les conventions que les entreprises signent avec les clients. Vous comprendrez que, pour des raisons commerciales, on ne le fait pas. Que se passe-t-il avec l'aide-ménagère ? Généralement, on lui demande de prendre des jours de congé ou on la met en absence autorisée. Voici la réalité des aides-ménagères aujourd'hui. Concernant le chômage temporaire, je rappelle qu'il y a des règles. C'est écrit dans le rapport d'Idea ; le chômage temporaire n'est pas excessif dans un secteur comme celui-ci, mais la flexibilité se fait aussi là-bas.

Quand on parle de rentabilité des entreprises, il faut aussi prendre en compte un de ces éléments, qui est l'absence autorisée dans le secteur. C'est de l'argent qui est perdu, que l'on ne réclame pas aux clients. De plus, je trouve qu'il est important que les parlementaires s'intéressent à deux autres éléments. Vu que j'ai un temps de parole limité, je me suis limité, mais je pourrai développer ces points si vous le souhaitez.

Le secteur des titres-services est le secteur où, en dix ans, le *goodwill* a été multiplié par dix. Qu'est-ce que le *goodwill* ? On peut imaginer le *goodwill* comme un pas de porte. C'est le prix que l'on paie quand on rachète une entreprise et sa clientèle. Il n'apparaît dans aucune

analyse, ni même dans celle d'Idea. Pourtant, celui-ci ne fait qu'augmenter. Il faut le prendre en compte parce que c'est avec de l'argent public que l'on rachète les autres entreprises. C'est l'amortissement qui est fait dans les comptes d'une entreprise. Je peux donner des exemples sans problème. On est passé dans ce secteur de 1,4 million d'euros à plus de 14 millions d'euros de *goodwills* pour quelques entreprises. Je peux partager cet élément-là également ; j'ai entendu des employeurs se plaindre du coût salarial à 1,50 euro. Je pense que c'était en ajoutant les 0,77 euro sans avoir calculé les réductions de cotisations de l'Arizona. Je peux vous dire, Mesdames et Messieurs, que vous devez revoir vos calculs. Je peux vous le prouver si nécessaire, je peux afficher mon calcul à l'écran. On en est très loin. On est à 0,61 euro de coût salarial supplémentaire pour une augmentation salariale de 0,77 euro pour des travailleurs. Je rappelle que ces travailleurs n'ont pas eu d'augmentation salariale en 2023-2024. Je rappelle aussi que les organisations syndicales se sont engagées à ne pas réclamer d'augmentation salariale en 2025-2026. Nous dire aujourd'hui que ce sont les travailleurs qui coûtent cher – vous m'excuserez, mais je tiens à m'y opposer et à m'inscrire en faux par rapport à cela. Je tiens les calculs à disposition de quiconque, comme pour le *goodwill* d'ailleurs.

Un autre point concerne la formation. C'est un élément indispensable. Je ne conteste pas les chiffres qui sont dans le rapport d'Idea. Ce sont les mêmes chiffres. Vous allez devoir vous positionner sur un ensemble de données alors que nous avions 15 minutes. Avec les interlocuteurs sociaux, sous la coupole de Form TS, qui est le centre de formation, le fonds de formation fédéral, nous avons réalisé une étude en 2023. Je vous demande d'aller voir cette étude selon laquelle une aide-ménagère sur trois n'a pas accès à la formation – je pourrai vous la fournir si besoin – et où une aide-ménagère – 20 % dans le rapport – explique qu'elle ne sait pas quelle formation elle va suivre. En matière de formation, quand on nous dit qu'il y a un besoin d'accéder à d'autres métiers, vous avez devant vous une personne qui est convaincue par cela, mais, pour ce faire, il faut fournir de la formation. Malheureusement, j'ai lu, dans le rapport Idea, que nombre d'entreprises disaient que c'était trop compliqué et trop administratif que de donner des formations. Pourtant, c'est une obligation en Wallonie.

Je terminerai avec quelques conclusions et sans donner de leçon à quiconque. Je vous demanderai juste, Mesdames et Messieurs les Députés, d'analyser la réforme qui vous sera présentée au regard de l'ensemble des études existantes. J'ai entendu aujourd'hui que l'on avait interrogé 32 aides-ménagères, 32 déléguées syndicales, pour l'étude Idea, mais je rappelle que le rapport précédent avait un groupe cible de 4 000 aides-ménagères. Je tiens à rassurer tout le monde – sauf mon collègue et moi-même, malheureusement –, nous n'avons pas 4 000 déléguées dans ce secteur. Pourtant, l'étude précédente, qui a été demandée par la ministre précédente, a fait un *focus group* de 4 000 aides-

ménagères et les réponses sont sensiblement les mêmes. Cela n'a donc rien à voir avec les *focus groups*. Analysez, s'il vous plaît, l'ensemble de ce qui vous a été dit, de ce qui vous a été donné.

Je retiendrai un élément du rapport 2018-2020, où l'on demandait d'organiser une visite médicale annuelle pour chaque aide-ménagère afin d'analyser les risques pour la santé. Je rappelle que 90 % des entreprises n'avaient pas d'analyse de risques dans ce secteur. Quand on compare une caissière à une aide-ménagère, c'est oublier que, quand on allait chez Cora ou Delhaize, il y avait des analyses de postes. Dans les titres-services, il n'y a pas d'analyse de poste. Il y a une analyse théorique. Pourquoi ? Parce qu'il a été décidé de supprimer les visites chez les clients, alors que cela permettait aux aides-ménagères d'être accompagnées et d'éviter que des aides-ménagères se retrouvent seules devant des clients quand on lui demande, par exemple, de bouger des meubles ou quand on réduit ses prestations de quatre heures à trois heures parce que l'on a augmenté de 1 euro, parce que l'on a mis des frais complémentaires et qu'on lui dit : « Tu feras la même chose en trois heures ». C'est cela la réalité. On ne peut donc pas comparer des pommes et des poires. Ce n'est pas honnête intellectuellement.

Clairement, c'est écrit : les clients sont prêts à payer un peu plus si l'argent va à l'amélioration des conditions de travail des aides-ménagères, mais je tiens à signaler que, quand le Gouvernement précédent a augmenté de 1 euro la valeur faciale du titre-service, on a crié au loup, on a présenté les frais en disant : « Les frais complémentaires vont servir à payer les aides-ménagères ». Cependant, je l'affirme ici : dans toutes les conventions que j'ai chez tous mes permanents, partout en Belgique, moins d'une entreprise sur trois a augmenté les salaires des aides-ménagères. Nous dire que c'était pour les aides-ménagères, c'était du *babbelen*. Ce sont des trucs que l'on a utilisés pour faire du commerce et pour essayer de justifier cela auprès des clients. C'est la réalité. Les principales entreprises qui ont augmenté les salaires des aides-ménagères, ce sont les entreprises d'insertion, mais pas les entreprises commerciales.

Clairement, le dispositif du titre-service est arrivé à la quadrature du cercle. Comme permanent syndical, comme secrétaire fédéral des titres-services, je l'affirme : le modèle doit être revu. En tant que parlementaires – parce que le législateur, c'est vous ; c'est vous qui prendrez les décisions –, vous serez face à des choix et des conséquences énormes pour 32 506 aides-ménagères wallonnes. Je le rappelle : il y a 95,9 % de femmes dans ce secteur.

L'amélioration de l'encadrement et des conditions de travail, pour nous, cela ne peut avoir qu'un effet vertueux pour la rentabilité des entreprises en diminuant l'absentéisme, le taux de maladie, le taux d'invalidité et en améliorant les conditions de travail des aides-

ménagères. Vous devez réfléchir à quel modèle vous allez mettre en place demain. Si on a de la main-d'œuvre à bas coût, on n'aura plus un dispositif qui sera une aide à la consommation – puisque c'est cela l'objectif de départ –, on aura des travailleurs domestiques pour certaines régions et pour les plus nantis. Pour nous, il est évident que – nous l'avons toujours dit – l'argent public doit servir aux aides-ménagères et pas aux actionnaires.

Merci pour votre attention.

Audition de M. Buyse, Secrétaire permanent de la CSC Alimentation et Services

Mme la Présidente. – La parole est à M. Buyse.

M. Olivier Buyse, Secrétaire permanent de la CSC Alimentation et Services. – Monsieur le Ministre, Mesdames et Messieurs les Députés, merci de nous recevoir et de nous entendre, ce jour.

Je suis permanent syndical dans la région de Tournai-Ath-Mouscron. Mon quotidien est de côtoyer les délégués titres-services, les travailleurs titres-services. Je suis au plus près du secteur. J'ai également la chance et l'opportunité d'être membre de la commission paritaire Titres-services, ce qui me permet d'avoir également un peu de hauteur. Même si Sébastien et moi avons tenté de séparer nos thématiques, certains points seront tout de même redondants – vous m'en excuserez.

La présentation de ce jour se base en effet sur le rapport d'Idea Consult. Comme nous vous l'avons indiqué déjà à plusieurs reprises, il n'y a pas de surprise dans ce rapport. L'effet constaté en 2018 par Idea Consult et les organisations syndicales ne se voit que confirmé. La thématique est toujours identique. Les chiffres sur lesquels je vais me baser sont principalement issus de l'année 2024, parce que les chiffres de 2025 sont seulement en cours de publication ; je pense que vous pouvez le comprendre. Nous constatons toutefois que la tendance est malgré tout relativement identique dans les entreprises pour lesquelles les comptes sont déjà publiés. Par exemple, nous avons fait récemment l'analyse d'une entreprise avec un résultat de 1,9 million d'euros de bénéfices en 2025, identique à l'année précédente. Les 77 centimes, souvent évoqués comme étant le grand changement qui révolutionne la rentabilité des grandes entreprises, est réellement à relativiser à ce regard.

D'ailleurs, pour rappel – cela a également été dit par M. Dupanloup –, les 77 centimes ont également été valorisés depuis le 1^{er} janvier 2024, avec 1 euro d'augmentation de la valeur des titres-services, sans aucune compensation pour les travailleurs et pour les finances des entreprises, étant donné que les compensations ont été annulées par le Conseil d'État.

Comme cela a été dit, notre intervention va se baser principalement sur la rentabilité des entreprises. À cet égard, nous avons fait une analyse poussée en 2024 pour le secteur des titres-services. Notre demande principale sera le conditionnement du financement du titre-service.

En 2024, le constat général est qu'il y a eu un retour à une marge sectorielle de 3 %. Le secteur avait de nouveau une marge bénéficiaire, contrairement aux années précédentes qui étaient plus compliquées suite à la crise covid et à l'augmentation importante des frais liés à la guerre en Ukraine. Soulignons que 67 % des entreprises sont bénéficiaires ; ces entreprises emploient 84 % des travailleurs. Ce sont principalement les grosses entreprises – j'y reviendrai. Le message central est que le secteur se porte globalement bien, mais nous constatons un écart entre les modèles – j'y reviendrai également. Les grosses entreprises commerciales renforcent leurs bénéfices. Par contre, les structures plutôt à finalité sociale restent fragiles et déficitaires.

Voici un tableau. Je ne vais pas le détailler de fond en comble, mais vous voyez l'addition de la totalité des chiffres d'affaires, bénéfices d'exploitation, et cetera, des entreprises. C'est une addition assez complète. Je tiens toutefois à préciser que les entreprises qui participent à plusieurs secteurs d'activité, qui n'ont pas uniquement le titre-service comme activité, ont été exclues de cette analyse pour ne pas pouvoir justifier d'un apport financier lié à un autre secteur. On est donc bien exclusivement sur des entreprises avec l'activité de titres-services.

Comme vous pouvez le voir, depuis 2022, le chiffre d'affaires a augmenté, le bénéfice après impôts a largement augmenté depuis 2022 et les dividendes aux actionnaires sont effectivement également très importants. Les entreprises bénéficiaires ont augmenté de 55 % en 2022 à 67 % en 2024. Elles représentent, comme je l'ai dit tout à l'heure, 84 % des travailleurs en 2024.

Vous voyez ici un tableau qui explique l'évolution des bénéfices. Je pense que c'est assez intéressant. On voit une diminution des bénéfices jusqu'en 2022 et une fameuse réaugmentation en 2023-2024 ; situation qui est encore équivalente aujourd'hui.

Par rapport à la rentabilité des capitaux, c'est un élément qui est important. Cette indication nous indique, pour 1 euro investi par un actionnaire dans le secteur des titres-services – dans les fonds propres donc –, combien on peut espérer en retour. Ainsi, vous voyez que, dans les années 2023-2024, pour 1 euro investi, l'actionnaire pouvait espérer 16 euros de retour, pour 14 euros en 2024.

Ce sont des résultats excellents. Il faut savoir qu'une bonne rentabilité dans une entreprise est estimée entre 5 % et 10 %. Dans le secteur des titres-services, avec les

14 % à 16 %, nous sommes bien au-delà. L'argent apporte effectivement de l'argent dans le secteur des titres-services.

Il y a des entreprises en difficulté, mais les entreprises qui gagnent de l'argent sont effectivement beaucoup plus importantes. En bleu, vous voyez les entreprises bénéficiaires, le total des entreprises bénéficiaires et, en orange, les entreprises qui ont plus de difficultés, donc les pertes. Vous voyez que le bénéfice compense très largement la perte par année. D'où la question de notre part, qui est une question de refinancement, mais surtout un refinancement conditionné du secteur des titres-services. J'y reviendrai également par la suite.

Les dividendes, c'est de l'argent qui sort du secteur. C'est de l'argent public principalement qui sort du secteur des titres-services pour d'autres activités ou pour des actionnaires. Vous voyez donc que ces dividendes ont largement augmenté, car 92 % des bénéfices ont été distribués aux actionnaires dans le secteur des titres-services. Ce n'est pas un secteur en difficulté. Ces 92 % concernent la période 2021-2024.

Nous avons de grands écarts entre modèles d'entreprises. En préalable, je dois reconnaître que toutes les entreprises d'un même modèle ne sont pas identiques dans leur fonctionnement. Ce sont des tendances lourdes et importantes, que l'on ne peut pas nier. Néanmoins, il y a, malgré tout, des différences. Il y a des petites entreprises commerciales qui sont tout à fait humaines et qui ont des difficultés financières. Nous avons des entreprises plus larges, dans d'autres secteurs, qui s'en sortent plutôt bien. Malgré tout, nous devons constater des différences dans l'utilisation des fonds qui restent dans le secteur ou hors du secteur, dans le suivi des travailleurs, le choix des clients, la proximité et la rémunération. Malgré tout, nous avons, par facilité, classé les entreprises, avec, en bleu, les sociétés anonymes. Vous voyez bien que ce sont les entreprises qui se portent le mieux au niveau économique. Les SPRL-SRL, qui restent des entreprises plutôt commerciales, qui sont de taille généralement plus humaine et qui se portent mieux. Par contre, les entreprises liées plutôt à l'économie sociale, les ASBL et les sociétés coopératives, elles, ont beaucoup plus de mal et sont à peine en bénéfice, voire régulièrement en déficit.

Vous voyez, ici, un tableau qui reprend le nombre de travailleurs, le pourcentage d'entreprises bénéficiaires par type d'entreprises et le pourcentage de travailleurs qui sont dans une entreprise bénéficiaire. Vous voyez que, dans les sociétés anonymes, 94 % des travailleurs de ces sociétés sont dans des entreprises bénéficiaires. Par contre, dans une ASBL, nous ne sommes déjà plus qu'à 73 % des travailleurs de ces ASBL qui travaillent dans des entreprises bénéficiaires et, dans les sociétés coopératives, 34 % des travailleurs travaillent dans une entreprise bénéficiaire. Effectivement, ce sont des

entreprises qui, à terme, sont vouées à disparaître à partir du moment où les finances ne sont pas suffisantes.

Je vous présente quelques chiffres clés sur les entreprises en Wallonie. Près de 75 % des entreprises restent malgré tout des entreprises de petite taille de moins de 50 travailleurs. Elles représentent énormément d'entreprises, mais très peu de travailleurs.

Trente-huit pour cent des entreprises sont des entreprises à finalité sociale et d'insertion. Il faut noter que c'est le double par rapport à la Flandre et le triple par rapport à Bruxelles. Malgré tout, nous connaissons une baisse de 13,5 % des entreprises actives en Région wallonne depuis 2021, avec une concentration et une croissance de grosses entreprises commerciales. Par exemple, au niveau belge, les entreprises Trixxo et Daenens emploient chacune environ 17 000 aides-ménagères.

Je vous donne quelques exemples de facteurs explicatifs des écarts par rapport à la formation des travailleurs. Vous voyez les chiffres, avec des heures de formation beaucoup plus importantes dans les entreprises de type insertion par rapport aux entreprises commerciales. Même chose par rapport à l'encadrement, avec un encadrement bien plus important dans les entreprises d'insertion par rapport aux entreprises de type commercial, intérim.

En ce qui concerne l'image générale du métier, il est peu attrayant. Il y a une faible reconnaissance sociale, c'est peu de le dire. C'est un travail physiquement exigeant. Les troubles musculosquelettiques sont fréquents. Une pression accrue des clients est à constater. Les conditions de travail sont à risque, avec un matériel inadapté et des produits nocifs. Les déplacements sont importants, fréquents et de plus en plus longs. Il y a peu de perspectives professionnelles. L'absentéisme explose avec un absentéisme total de près de 30 %. Tout cela a déjà été détaillé par Sébastien.

Quelques recommandations d'Idea Consult dans lesquelles nous ne pouvons que nous inscrire :

- améliorer les conditions d'exercice du métier avec une amélioration du revenu des travailleurs, une réduction des contraintes de mobilité et un renforcement de l'accompagnement et de la formation des travailleurs ;
- orienter les moyens du secteur vers les conditions de travail, comme la rémunération, la formation, l'encadrement, les visites à domicile ;
- renforcer le pilotage et les contrôles, avec un conditionnement d'une partie du financement et un encadrement de la distribution de dividendes.

Nous devons constater deux modèles d'entreprise :

- les entreprises plutôt de type commercial qui font un transfert des subsides vers les actionnaires ;
- un type d'entreprises plutôt sociales qui est un modèle plus coûteux, mais plus encadrant, avec

un investissement accru dans l'encadrement, la formation, le soutien, la prévention, les visites, la médiation et l'accompagnement des aides-ménagères.

La question se pose de quel modèle nous souhaitons. Nous devons constater que le Gouvernement wallon a pris la décision de certaines suppressions d'avantages pour les entreprises sociales : la suppression des ALE qui sont des entreprises qui correspondaient à un modèle que nous défendons.

Nous devons constater également que, sans différenciation dudit financement, ce sont toujours les grosses entreprises commerciales qui sortent gagnantes par l'effet de masse et de rentabilité.

Nous avons vraiment un besoin, une nécessité d'orienter les subsides vers la faisabilité du travail, le bien-être, la formation et la santé. Les différents chiffres présentés par Sébastien le démontrent. Nous devons absolument conditionner une partie du subventionnement vers l'encadrement et des objectifs précis d'investissement social.

Idea Consult rappelle qu'il y a un cadre déjà pour toute une série de points. Il y a une réglementation, mais elle n'est pas suivie. Le conditionnement des subsides est le seul moyen qui convaincra les entreprises d'adapter leurs politiques.

Par rapport aux critères de conditionnement, nous proposons la formation avec le nombre de formations minimum à respecter, l'encadrement, le bien-être et la proximité. Notre recommandation est que 90 % des subventions actuelles continuent à être allouées sans condition, mais que les 10 % restants soient attribués dans une enveloppe répartie entre les entreprises en fonction du respect de certaines conditions, cela à enveloppe égale.

Si ce Gouvernement, suite à votre travail, devait augmenter l'enveloppe, nous demandons que cette enveloppe augmentée aille également dans la répartition des entreprises dans la question du conditionnement.

Il va de soi que les entreprises qui accordent une importance supérieure à la moyenne à ces critères recevront davantage de subventions qu'aujourd'hui, pour permettre aux entreprises de type insertion de sortir la tête de l'eau et de continuer à maintenir une qualité d'emploi. Concernant les bénéfices et les dividendes, nous devons constater que le secteur est subsidié à 70 %. Nous recommandons donc qu'au moins 70 % des bénéfices restent en entreprise afin d'investir dans les conditions de travail. Pour rappel, 92 % du bénéfice après impôts cumulés a été distribué aux actionnaires entre 2021 et 2024.

Concernant enfin les frais administratifs, les clients sont effectivement prêts à payer plus, à condition que ce surcoût profite aux aides-ménagères. Aujourd'hui, les

frais supplémentaires sont perçus comme peu transparents, mal justifiés et déconnectés de l'amélioration des conditions de travail. Nous devons constater que toute une série d'entreprises ont envoyé, lors de la mise en place de frais, des courriers à leurs clients indiquant que cette facturation allait servir au bien-être et à la formation des travailleurs ; ainsi qu'à une amélioration de leurs revenus. Cela a toutefois été contredit par les faits et la réalité de terrain. De même, la facturation n'est pas un fait obligatoire. Même dans des entreprises complémentaires qui n'ont pas de financement complémentaire, toute une série d'entreprises ne pratiquent pas la facturation aujourd'hui.

J'ai entendu tout à l'heure que, de manière générale, certaines entreprises ou fédérations patronales se veulent parties constructives sans grandes initiatives politiques, et veulent laisser la place à la concertation interne, au secteur et au marché. Néanmoins, sur le terrain, nous constatons des difficultés de concertation dans ces entreprises ou au niveau du secteur. Le fait que nous soyons le seul secteur en Belgique à ne pas avoir d'accords sectoriels – et je rappelle qu'un accord sectoriel traite également de la qualité d'emploi, du bien-être et de la santé – depuis quatre ans en est le meilleur exemple. Aujourd'hui encore, un accord sectoriel est bloqué par certains partenaires.

Ma conclusion se structure en quatre points. Tout d'abord, le conditionnement des subsides est un élément sine qua non pour continuer à disposer d'un secteur des titres-services respectueux des travailleurs. Ensuite, les conditions de travail correctes, tant sur l'exercice du travail et les conditions de travail que sur la rémunération, constituent un élément essentiel pour les travailleurs. Par ailleurs, il convient de procéder à des contrôles accrus du respect des règles avec des sanctions et des retraits d'agrément si nécessaire. Enfin, nous formulons la demande claire que l'argent public reste à destination du secteur et de ses travailleurs.

Mme la Présidente. – Je vous propose une pause de deux minutes.

Mme Bénédicte Linard (Ecolo). – Madame la Présidente, je suis très pressée, donc je demande l'indulgence aux collègues de rapidement poser mes questions. J'aurai fini en cinq minutes. L'usage fait que, d'habitude, ce n'est pas Ecolo qui prend la parole en premier. Si les collègues sont d'accord, néanmoins, j'interviens maintenant. Cela laissera le temps aussi à ceux qui en ont besoin d'une pause technique si nécessaire.

Échange de vues

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Linard.

Mme Bénédicte Linard (Ecolo). – Toutes mes excuses aux différents intervenants, car je ne sais pas rester plus longtemps. J'ai néanmoins pris note de tout ce que vous avez dit et, surtout, j'écouterai toutes les réponses que vous aurez formulées. Je vous remercie d'être venus aujourd'hui. Les dernières conclusions sont des conclusions qui me parlent particulièrement en tant qu'écologiste.

(Mme Linard s'exprime en néerlandais)

Ce n'est pas toujours facile. Messieurs Vandenberghe et Vanautgaerden, je vais commencer par deux petites questions à votre attention. Vous avez évoqué l'idée d'un congrès national. Pourriez-vous expliquer les raisons pour lesquelles vous souhaitez qu'il y ait un congrès national ? Deuxièmement, j'ai vu du scepticisme, sur votre visage, lors de la présentation sur les dividendes. Si les chiffres qui ont été présentés ne sont pas vos chiffres, quels sont les vrais chiffres, éventuellement, en la matière ?

Je vais surtout concentrer mes questions sur la partie consacrée à l'économie sociale. Cela n'enlève rien à l'intérêt de l'entièreté des prises de paroles. J'ai des questions à adresser particulièrement à M. Morrier. Pourquoi faudrait-il maintenir un soutien spécifique aux entreprises d'insertion, alors que le rapport d'Idea montre que certaines entreprises commerciales obtiennent également de bons résultats pour la même prestation de nettoyage ? Comment démontrez-vous que la différence de financement produit effectivement une différence de résultat ?

Si les aides spécifiques disparaissent demain, par exemple SINE, y a-t-il des missions concrètes que vous ne pourrez plus assurer ? Le Gouvernement affirme vouloir augmenter le taux d'emploi en Wallonie : est-il cohérent de réduire les moyens des structures qui recrutent les personnes les plus éloignées du marché du travail ? Vous avez dit que 50 % de personnes avaient juste un diplôme de secondaire. Quelle serait la conséquence de la suppression du soutien spécifique à l'économie sociale sur les objectifs wallons en matière d'emploi ?

Les entreprises d'insertion facturent-elles des frais complémentaires ? Dans l'affirmative, pour quelles raisons ?

Vous avez dit que le système doit évoluer, je trouve cela intéressant. Comment évite-t-on alors un système trop complexe ou difficilement contrôlable ? Vous avez dit que le contrôle devrait peut-être être revu.

Êtes-vous d'accord lorsque l'on parle de double subventionnement au secteur ? C'est quelque chose qui revient souvent dans notre Commission.

Vous avez évoqué la question de la concentration du secteur, de la richesse, de la diversité pour la robustesse du système. C'est juste une réflexion. Il est intéressant

de se dire qu'il y a une place pour tout le monde, mais l'ancrage local et la diversité sont importants.

D'autres questions s'adressent à tout le monde. Selon vous, qu'est-ce qui améliorerait le plus rapidement l'attractivité du métier ? Je pose la question à tout le monde. Seriez-vous favorables à une augmentation du prix du titre-service ? Certains ont déjà évoqué en partie la question. Quels sont les avantages et les inconvénients que vous percevez ? En tant qu'écologiste, on revendique beaucoup la transparence sur ce qui est demandé aux utilisateurs et utilisatrices. Travailler à l'augmentation du prix du titre-service, au lieu, par exemple, des frais complémentaires, cela peut être une manière d'induire une plus grande adhésion des utilisateurs et utilisatrices. Seriez-vous favorables à un élargissement du dispositif à d'autres activités que celles couvertes actuellement par les titres-services ?

J'ai fini avec mes questions, je n'interviendrai pas plus. Je m'excuse encore de ne pas pouvoir entendre de visu les réponses, mais j'irai lire et réécouter vos réponses par la suite.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Van Walle.

Mme Patricia Van Walle (PTB). – Je tenais à remercier les différents intervenants pour la qualité de leur présentation et souligner que ces auditions sont vraiment très enrichissantes pour notre travail parlementaire. J'en viens maintenant à mes questions.

Je propose de commencer par les représentants de Domiva. Je voudrais d'abord vous entendre. J'ai des questions par rapport à qui vous représentez exactement et par rapport à la concertation sociale. Sur votre site web, on trouve assez peu d'informations sur qui vous êtes et qui sont vos membres. Combien d'entreprises représentez-vous, combien de travailleurs et quelle part du marché ? Dans le même ordre d'idée, j'ai cru comprendre que votre fédération succède à Federgon. J'aimerais dès lors vous entendre sur votre vision, vos positions et votre attitude vis-à-vis de la concertation sociale. Va-t-elle être différente de celle de Federgon ? Par exemple, Federgon refusait systématiquement de négocier certains aspects au niveau sectoriel et renvoyait systématiquement vers les entreprises individuelles. Allez-vous rompre avec cette pratique ?

À ce propos, j'ai une question concrète. Seriez-vous prêts à conclure un accord au niveau sectoriel pour augmenter le remboursement des frais kilométriques pour les aides-ménagères ? Au niveau fédéral, le Gouvernement a justement décidé, tout récemment, de permettre aux entreprises de titres-services d'augmenter de 0,10 euro le remboursement kilométrique pour les frais de déplacement et, ensuite, de récupérer fiscalement le coût de la mesure. Comme vous le savez, les aides-ménagères ne touchent pas un gros salaire et ne perçoivent pas grand-chose pour leurs frais de

déplacement et sont donc fortement touchées par la hausse des prix du carburant, d'autant plus au vu de leur petit salaire. J'aurais aimé vous entendre là-dessus. Vous avez parlé, comme d'autres collègues, de l'augmentation de 0,77 euro en disant que cela vous coûtera 1,50 euro. Cependant, comme l'a rappelé M. Dupanloup, le Gouvernement fédéral a mis en place des réductions de cotisations sociales. En tenez-vous compte dans votre calcul ? Il est clair que cela change la donne.

Pour aborder le rapport d'Idea Consult et ses conclusions, le rapport montre qu'en 2024, 73,5 % des entreprises sont bénéficiaires et 80 % des aides-ménagères travaillent dans une entreprise rentable. Pourtant, depuis plusieurs années, certaines fédérations parlent d'un secteur au bord du gouffre. Comment expliquez-vous cette différence ? Le rapport constate aussi que l'obligation de 9 heures de formation par équivalent temps plein n'est pas atteinte. La moyenne dans le secteur est de 5,3 heures. Surtout, pour les entreprises commerciales, elle tombe à 4 heures par ETP. Pourquoi les entreprises ne respectent-elles pas cette obligation ? Que comptez-vous faire pour qu'elles la respectent enfin ?

Le rapport montre également de fortes différences d'encadrement. Dans l'insertion, on trouve un encadrant pour 20 travailleuses. Par contre, dans les entreprises commerciales, le taux est plus faible ; Mme Garcia, sauf erreur de ma part, a même parlé d'un encadrant pour 40 travailleuses. À quoi attribuez-vous ces différences ? Domiva reconnaît-elle que l'encadrement est un élément central pour la santé des travailleurs et la qualité de service ? Le rapport montre aussi que le secteur fait face à une forte pénibilité : absentéisme élevé, invalidité, vieillissement des travailleuses, difficultés à rester dans le métier. Cela confirme ce que l'Inspection sociale avait déjà constaté avec des taux d'infractions très élevés, notamment sur le bien-être au travail, l'analyse de risques, la prévention, le suivi médical et l'encadrement. Comme fédération patronale, reconnaissez-vous qu'il y a un problème structurel de respect de la législation sociale et du bien-être dans le secteur des titres-services ? Quelles mesures concrètes allez-vous prendre pour garantir que toutes vos entreprises respectent leurs obligations ?

Si la commission consultative titres-services vous soumet des cas concrets d'entreprises en infraction sur le bien-être au travail, vous engagez-vous à accepter que des sanctions soient prises, allant même jusqu'au retrait d'agrément ? Sur les frais supplémentaires, le rapport montre qu'ils sont une source majeure d'insatisfaction pour les utilisateurs, puisqu'un utilisateur sur deux dit que ces frais posent problème. Une autre critique est que l'on ne sait pas à quoi ils servent. Le rapport appelle d'ailleurs à plus de transparence sur le sujet. Vous dites que vous êtes contre un plafonnement, mais seriez-vous au moins prêt à obliger vos membres à justifier la transparence de l'utilisation de ces frais ?

Je m'adresse maintenant à Mme Garcia de Home Clean. Je voudrais d'abord vous questionner sur les pratiques concrètes de l'entreprise. Idea Consult insiste sur le fait que les entreprises commerciales sont en moyenne plus rentables que les ALE et les entreprises d'insertion. Pouvez-vous m'expliquer concrètement comment votre entreprise utilise les subsides publics ? Quelle part va aux salaires, à l'encadrement, à la formation, aux frais de structure et aux résultats de l'entreprise ? Combien d'heures de formation par équivalent temps plein organisez-vous réellement ? Atteignez-vous l'objectif régional de 9 heures par ETP ? Sinon, pourquoi ?

Sauf erreur de ma part, comme je l'ai dit tout à l'heure, vous avez dit qu'il y a un employé pour une quarantaine d'ouvrières. Estimez-vous que ce ratio permet réellement d'assurer les visites à domicile, la médiation avec les clients, la prévention et le suivi des problèmes de santé ? Le rapport révèle que la pénibilité, les déplacements et les horaires fragmentés limitent fortement le nombre d'heures prestées et donc le revenu des aides-ménagères. Vous nous avez parlé de votre passé comme aide-ménagère, de la difficulté que c'était comme jeune maman. Moi aussi, j'ai été, comme maman solo, aide-ménagère. Je comprends donc tout à fait.

Vous avez aussi parlé de l'enquête ESG, qui est vraiment intéressante. Vous avez notamment évoqué le taux de 22 % d'absentéisme dans votre entreprise. Quel est votre plan pour réduire ce taux ? Les travailleuses et leurs représentants sont-ils impliqués dans ce dossier ?

Pour terminer avec vous, Madame Garcia, j'ai une question sur les frais et la rentabilité. Depuis 2025, vous facturez à vos clients 1,70 euro de frais supplémentaires par heure prestée, avec un plafond de 25 euros par mois.

(Réaction de Mme Garcia)

D'accord, mais je vais quand même poser ma question pour que vous puissiez répondre par la suite. Les frais supplémentaires que vous facturez peuvent donc atteindre 300 euros par an. Sur votre site, vous dites que ces frais permettent de financer plusieurs choses pour votre personnel. C'est très bien, surtout quand on entend M. Dupanloup dire que moins d'une entreprise sur trois le fait.

Je me pose tout de même une question : tout le monde autour de la table sait que c'est votre entreprise qui a déposé au Conseil d'État le recours qui a abouti à l'annulation de l'interdiction des frais supplémentaires en octobre 2024. À l'époque, vous avez argumenté que, sans ces frais supplémentaires, votre entreprise n'était pas assez rentable. Pourtant, en décembre de la même année, vous avez racheté Azaé pour un montant de 5 millions d'euros. Ma question est donc toute simple : si votre entreprise n'était pas rentable, comment avez-vous fait pour déboursier une telle somme ? Surtout, si

vous arrivez, sans frais supplémentaires, à sortir 5 millions d'euros pour racheter un concurrent, pourquoi ne pas plutôt investir cet argent dans vos travailleuses sans demander aux clients de payer encore plus ?

Je vais à présent m'adresser à M. Morrier, représentant d'Initiatives. Je vais d'abord aborder la plus-value sociale. Le rapport montre que les entreprises d'insertion ont des coûts plus élevés, notamment parce qu'elles investissent davantage dans l'encadrement et la formation. Comment éviter que le fonctionnement du dispositif des titres-services ne pénalise les entreprises qui font le plus d'efforts sociaux ? Seriez-vous favorable à ce qu'une partie du financement soit conditionnée afin de valoriser l'accompagnement, la formation, l'insertion, la prévention et le maintien de l'emploi plutôt que de rémunérer uniquement le volume de titres-services prestés ?

Quant à la concurrence avec les entreprises commerciales et intérimaires, je rappelle que celles-ci concentrent 75,5 % de l'emploi et 72,6 % des titres remboursés, alors qu'elles n'ont pas les mêmes missions que les entreprises d'économie sociale. Cette concurrence est-elle tenable pour les acteurs de l'insertion ? Craignez-vous que la concentration du secteur autour de grands groupes commerciaux ne fasse disparaître des opérateurs d'économie sociale ? Dans le même ordre d'idées, quel jugement portez-vous sur les dernières réformes du Gouvernement, notamment en matière d'aides à l'embauche ? Êtes-vous d'accord lorsqu'on vous parle de double subventionnement du secteur, comme l'a dit Mme Linard ?

Ma dernière question pour vous porte sur les frais kilométriques. Comme je l'ai demandé aux représentants de Domiva, seriez-vous prêt à conclure un accord au niveau sectoriel pour augmenter le remboursement des frais kilométriques pour les aides-ménagères, connaissant les difficultés qu'elles rencontrent ?

Mes questions suivantes sont adressées à M. Dupanloup, de la FGTB. À propos des effets des hausses de prix, le rapport d'Idea Consult donne la parole à certains utilisateurs et à certaines aides-ménagères, qui disent que le travail au noir risque de revenir si on laisse trop augmenter le prix du titre-service et les frais supplémentaires. La FGTB observe-t-elle déjà aujourd'hui sur le terrain une augmentation du travail au noir ?

Toujours au sujet des frais supplémentaires, d'après le rapport, près d'un utilisateur sur deux estime que ces frais sont un problème. Constatez-vous, sur le terrain, un changement de comportement des clients depuis que ces frais existent ? Par exemple, sont-ils plus exigeants ? Je pense que vous l'avez dit. Réduisent-ils leurs heures ? Pensez-vous qu'il faudrait supprimer les frais

supplémentaires, les plafonner ou les maintenir sur leur affectation aux travailleuses éprouvées ?

Par rapport aux conditions de travail et à l'encadrement, Idea Consult montre que l'obligation de formation n'est pas atteinte et que le métier reste peu attractif en raison de la pénibilité, du salaire, des horaires fragmentés et des déplacements. Quelles seraient vos trois priorités pour rendre le métier soutenable ? Le rapport souligne que le temps partiel est massif et que les revenus mensuels restent faibles. Que faudrait-il changer dans l'organisation du travail pour permettre de meilleurs revenus sans aggraver la pénibilité des aides-ménagères ? J'ai la même question que celle que j'ai adressée à Domiva en ce qui concerne la concertation sociale : seriez-vous favorables à une harmonisation des avantages des travailleurs au niveau du secteur ?

Les maladies de longue durée et l'absentéisme sont importants dans le secteur, comme vous l'avez montré dans votre présentation avec toutes les études universitaires et tous les chiffres officiels qui sont très parlants et qui se dégradent. Dans le même temps, les rapports de l'Inspection sociale montrent qu'énormément d'entreprises ne respectent pas leurs obligations en matière de bien-être au travail. Vous présidez la Commission consultative d'agrément des entreprises titres-services qui s'occupe d'octroyer et de retirer l'agrément des entreprises. Depuis que les rapports sont sortis, y a-t-il eu des retraits d'agrément en lien avec des infractions à la législation sur le bien-être au travail ? Si pas, pourquoi cela a-t-il coïncé ? Concernant les agréments d'entreprises, on constate une forte concentration du secteur avec plusieurs entreprises qui rachètent à tour de bras leurs concurrents de plus petite taille. Aujourd'hui, en Wallonie, sait-on ce que deviennent les agréments de ces entreprises ?

Vous avez indiqué que le *goodwill* dans le bilan des entreprises a été multiplié par 10 ces dernières années, soit 14 millions d'euros. Pouvez-vous nous donner le nom des entreprises qui utilisent le *goodwill* pour réduire le montant des bénéfices qu'elles déclarent ?

J'adresse les questions suivantes aux représentants de la CSC. Vos études montrent que le secteur a connu des bénéfices importants en 2023, en 2024 et en 2025, mais avec un fort écart entre les grandes entreprises commerciales et les structures sociales. Vos études montrent aussi qu'une grande partie de ces bénéfices sortent du secteur, avec 92 % versés sous la forme de dividendes. Vous avez précisé que toutes les entreprises ne sont pas dans la même situation. L'étude d'Idea Consult le confirme puisqu'elle évoque seulement 13,7 % d'entreprises qui versent des dividendes. Pouvez-vous nous dire de manière approximative quel pourcentage de parts de marché et d'emploi représentent ces entreprises qui versent des dividendes ? Est-ce le même ordre de grandeur que les bénéfices ?

Je souhaitais vous interroger sur le conditionnement des subsides et le plafonnement des dividendes, mais vous avez anticipé ma question puisque vous avez fait des propositions pour lesquelles je vous remercie. J'espère que le ministre les a notées et je me ferai un plaisir de les lui rappeler.

Enfin, j'ai une réflexion et une question à l'attention de tous les auditionnés. Idea Consult montre que le dispositif coûte cher, mais qu'il génère d'importants effets de retour qui bénéficient principalement à l'échelon fédéral. Selon vous, compte tenu de cela, ne faudrait-il pas réorienter le débat, non pas en se demandant combien coûte le secteur, mais à quelles conditions sociales on le finance ? Tout compte fait, le fait de régionaliser le secteur des titres-services n'a-t-il pas été une erreur ?

Mme la Présidente. – La parole est à Mme De Rodder.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Tout d'abord, je vous remercie chacune et chacun pour vos interventions qui permettent de donner un éclairage différent sur ce sujet terriblement important. Encore une fois, il y a eu pas mal d'interpellations sur le rapport d'Idea Consult. Dès lors, j'aurais vraiment apprécié que les oratrices que l'on a reçues il y a deux semaines puissent nous aider à y répondre, mais j'imagine que ce sera prévu pour la suite.

Pour suivre l'ordre des interventions, je m'adresserai tout d'abord à MM. Vandenberghe et Fossaert. Le rapport d'Idea Consult montre que les frais complémentaires sont aujourd'hui la principale source d'insatisfaction des utilisateurs. Considérez-vous que leur généralisation est soutenable pour l'image et l'accessibilité du secteur ? Pourquoi certaines entreprises continuent-elles d'augmenter ces frais alors que le remboursement public a été relevé ces dernières années ? Considérez-vous que le titre-service doit être vu comme une aide à l'emploi ou une aide à la consommation ?

S'agissant de l'utilisation des financements publics, puisque vous parlez de refinancement du secteur, comment garantir que les moyens publics supplémentaires servent effectivement à améliorer les conditions de travail et l'encadrement des aides-ménagères ? Le rapport recommande de mieux conditionner les aides publiques. Êtes-vous aussi favorables à un tel conditionnement ? Êtes-vous favorables à des contreparties sociales plus fortes en échange d'un soutien public ?

Par ailleurs, comment justifier que certaines entreprises distribuent des dividendes ? À ce sujet, les tableaux présentés par M. Buyse sont assez édifiants. Comment pouvez-vous justifier que certaines entreprises distribuent des dividendes alors que le secteur reste confronté à une forte pénibilité ou à un

absentéisme élevé ? Selon vous, y a-t-il là une piste à creuser ?

Quant aux conditions de travail, que pensez-vous de la suppression de l'obligation de la présence du travailleur lors des visites au domicile ? La question suivante est adressée à tous les auditionnés présents : quelles mesures concrètes pourriez-vous prévoir pour réduire la pénibilité, encourager l'attractivité du métier et proposer des aménagements de fin de carrière ? En effet, vous avez presque tous dit que ce métier est particulièrement pénible physiquement.

Comme ma collègue, j'aurais aussi aimé une petite présentation de Domiva. Combien d'entreprises fédérez-vous ? Quelle est votre assise ? Il serait intéressant pour nous d'obtenir quelques chiffres.

Madame Garcia, votre expérience confirme-t-elle de fortes disparités de rentabilité entre le secteur mis en évidence par Idea Consult et les entreprises du secteur privé ? Ma question est également la même concernant le rachat d'Azaé.

Ensuite, le comparateur annoncé par le Gouvernement wallon vous paraît-il suffisant pour protéger les consommateurs ? Faut-il, selon vous, mieux encadrer ou interdire certains frais ?

Sur l'équilibre du secteur, comment préserver l'accessibilité du dispositif tout en tenant compte des difficultés financières des entreprises et des revendications des travailleuses ? Je pense que c'est le fil sur lequel nous devrions essayer de travailler.

Vous avez remis en question à plusieurs reprises l'analyse d'Idea Consult, que ce soit sur le panel ou sur d'autres questions évaluées. Quelle aurait été, par exemple, une question que vous auriez aimé poser dans cette grande enquête ?

L'aménagement des fins de carrière, j'en ai déjà parlé. Comment faites-vous, Madame Garcia, quand il y a des absences d'utilisateurs ? Très concrètement, le contrat minimum de 19 heures est-il garanti chez vous ? Ces questions étaient posées de part et d'autre. J'aimerais savoir comment cela fonctionne concrètement.

Quelle est, selon vous, la cause principale de la difficulté de recrutement ? On nous a donné des chiffres qui démontrent que c'est un métier en pénurie. Pourtant, il y a beaucoup de demandeurs d'emploi. Quelle est la principale difficulté à entrer dans ce métier que vous décrivez avec une plus-value sociale, et cetera ?

Concernant les frais complémentaires, votre entreprise applique-t-elle des frais complémentaires ? Si oui, à quoi servent-ils précisément ? Sont-ils devenus indispensables au modèle économique du secteur ? Le rapport d'Idea montre que la rentabilité des entreprises s'est considérablement redressée. Le mot est faible au

regard des chiffres que j'ai pu voir aujourd'hui pour la période postcovid.

Concernant les travailleuses, quels investissements votre entreprise réalise-t-elle concrètement en matière d'encadrement, de prévention des risques et de formation ?

La suppression de la présence obligatoire du travailleur lors des visites à domicile vous semble-t-elle compatible avec une politique sérieuse de prévention ? Êtes-vous d'accord avec cela ?

Concernant M. Morrier, pour Initiatives, relativement aux spécificités liées à l'économie sociale, le rapport d'Idea souligne la fragilité particulière des ALE, des ASBL et des entreprises d'insertion. Quelles sont aujourd'hui les principales difficultés rencontrées par vos structures ? Estimez-vous que le système actuel est trop favorable aux grands groupes et moins favorable à l'économie sociale ? Si oui, sur quels points ?

Concernant le financement public, faut-il différencier davantage les soutiens publics selon le modèle d'entreprise et les missions sociales remplies ? Comment mieux valoriser les entreprises qui investissent réellement dans l'accompagnement et l'insertion des travailleurs du système ?

S'agissant des conditions de travail, les structures d'économie sociale disposent-elles encore de moyens suffisants pour assurer un encadrement de qualité ? Parfois, pour aller rechercher ou remettre à l'emploi des personnes qui sont très très éloignées de l'emploi, il y a toute une série de freins à l'emploi qu'il faut lever, et donc toute une série de personnes qu'il faut mettre autour des problématiques qui concernent le travailleur.

J'aimerais que vous nous disiez un mot sur les termes « double subventionnement » que l'on entend souvent ici comme étant la cause de tous les maux budgétaires. On pourrait entendre quelques-unes de vos idées sur le sujet.

J'en viens aux questions adressées aux représentants syndicaux de la FGTB et de la CSC. Le rapport confirme une hausse importante de l'absentéisme et des maladies de longue durée. Quels sont aujourd'hui les principaux facteurs de pénibilité de ce secteur ? Les mesures prises depuis 2021 ont-elles permis des améliorations concrètes sur le terrain ? Quelles sont encore les principales lacunes en matière de prévention et de protection des travailleuses ? On a pu observer à cet égard que vous disiez à peu près tous la même chose sur le sujet, à savoir que le coût relatif aux maladies de longue durée était important dans vos différentes structures.

Sur les réformes récentes, quel impact aura, selon vous, la suppression de l'obligation de la présence d'un travailleur lors des visites au domicile ? C'est une question que j'adresse conjointement à tout le monde.

Le rapport recommande de mieux conditionner les aides publiques. On a vu que c'était également une recommandation forte dans votre chef. Quelles contreparties sociales devraient être imposées aux entreprises ? Vous parlez de conditionnement, mais peut-on aller un cran plus loin pour savoir précisément ce à quoi vous pensez ? Est-il acceptable que certaines entreprises distribuent des dividendes importants, alors que les travailleuses continuent de dénoncer la pénibilité du métier ?

Au sujet de l'avenir du secteur, quelle serait, selon vous, la mesure prioritaire pour rendre le métier plus attractif et réduire les pénuries ? Comment reconstruire un équilibre durable entre accessibilité du dispositif, viabilité économique et qualité de l'emploi ? Êtes-vous en faveur de l'harmonisation des avantages des travailleurs ? On en a parlé comme étant une piste de solution. Pourriez-vous me donner un avis à ce sujet ?

Mme Garcia signalait dans son intervention que les contrôles étaient nombreux dans le secteur. Monsieur Dupanloup, en tant que président de la Commission d'agrément, pouvez-vous nous dire si, effectivement, ces contrôles sont réguliers ? Disposez-vous de chiffres concernant ces contrôles, puisqu'on les a annoncés d'un côté ?

J'aimerais vous poser une question relative aux sections titres-services adossées aux ALE. Quel est, selon vous, l'avenir de ces sections qui concentrent énormément de travailleuses très éloignées de l'emploi et qui, de surcroît, se trouvent très avancées dans la pyramide des âges ? J'aimerais que l'on puisse en dire un mot également.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Fafchamps.

Mme Sophie Fafchamps (Les Engagés). – J'aimerais d'abord remercier tous les intervenants pour leurs retours d'expérience, qui sont complémentaires entre eux. On dispose d'un panel vraiment large d'interventions parfois d'ailleurs un peu contradictoires entre les différents intervenants. C'est la preuve que le secteur est à un tournant, que la réforme nécessaire ne pourra pas se faire en deux coups de cuillère à pot, et que les défis sont majeurs et multifactoriels.

J'ai quelques questions générales qui s'adressent à tous les orateurs. Je vous laisse juger de votre désir d'y répondre ou de votre pertinence pour ces questions. Ensuite, j'aurai quelques questions spécifiques pour chacun.

Tout d'abord, à chacun, si vous ne deviez retenir qu'une seule mesure prioritaire pour assurer l'avenir et la pérennité du secteur, quelle serait-elle ?

Ensuite – Mme Garcia l'a souligné –, on entretient parfois une image assez négative du métier, alors qu'il n'est pas toujours perçu comme cela, ni par les travailleurs ou les travailleuses, ni par les clients. Quels sont, selon vous, les leviers les plus importants pour renforcer l'attractivité du métier et lutter contre cette image parfois négative ?

Le rapport Idea montre que le prix du titre-service est souvent perçu comme un facteur important, alors même qu'il demeure inférieur au coût salarial brut de la prestation. Plus fondamentalement, ne vaut-il pas mieux valoriser auprès des citoyens le travail réalisé par les aides-ménagères, ainsi que sa contribution au bien-être des utilisateurs et à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, et vraiment voir le titre-service comme un soutien aux familles ? Comment faire évoluer cette perception vers quelque chose de vraiment positif ?

Pour Domiva, vous avez parlé d'augmenter le prix à 15 euros le titre-service, il me semble. Ne craignez-vous pas que ce montant risque de faire perdre beaucoup de clients ? Si l'on se réfère au rapport, 47 % seraient d'accord de payer entre 11 et 13 euros, mais au-delà de 13 euros, on est seulement à 12 % d'utilisateurs qui seraient d'accord de payer ce prix. Sur quelle base fixez-vous votre chiffre à 15 euros ?

Le rapport souligne aussi que les utilisateurs préféreraient la suppression des frais supplémentaires, accompagnée d'une augmentation du titre-service d'un euro, plutôt que de supprimer la déductibilité fiscale. Mais pour nous, cette comparaison semble opposer deux mesures dont les effets ne sont pas vraiment comparables, puisque l'une entraîne une augmentation généralisée du coût pour tout le monde, tandis que l'autre peut avoir des effets différenciés selon les utilisateurs, puisque la déductibilité fiscale dépend quand même un peu du profil fiscal individuel.

Dès lors, quelle est votre position sur le maintien de la déductibilité fiscale et quel est également votre avis sur une augmentation d'un euro du prix du titre-service ? Cela rejoint un peu ma question relative aux 15 euros.

Concernant les frais complémentaires qui apparaissent vraiment comme l'élément le plus critiqué par les utilisateurs, êtes-vous donc favorable à un encadrement plus strict et, si oui, sous quelle forme ? Faut-il aller jusqu'à l'interdiction des frais et de compenser par une augmentation du titre-service ?

Madame Garcia, merci pour votre approche positive autour du secteur des titres-services, parce qu'il est vrai que l'on a souvent l'habitude d'insister sur les aspects négatifs – que l'on ne doit pas nier –, mais je pense

qu'avoir parfois une approche positive du secteur, c'est quand même important.

Je suis vraiment d'accord avec vous : on ne doit pas diaboliser le métier, mais plutôt essayer de le valoriser puisque, comme je le disais tout à l'heure, ces dames – je pense que l'on peut dire ces dames – sont vraiment essentielles dans notre quotidien à nous, Wallonnes et Wallons. Elles font un job vraiment essentiel pour beaucoup de familles.

Comment peut-on expliquer que l'on a autant de mal à recruter ? Vous avez dit qu'en 2025, cela avait un peu évolué, mais je voulais savoir pourquoi on a du mal à attirer de jeunes travailleurs et travailleuses dans le dispositif. Vous avez dit qu'il était plus facile d'engager depuis 2025. J'aurais voulu savoir si vous aviez une interprétation, une explication et quel est le type de profil qui postule. Est-ce essentiellement lié à la réforme du chômage ou a-t-on aussi des jeunes qui veulent intégrer ce dispositif ?

Vous avez insisté sur la différence de coût horaire entre les centrales de repassage et les aides-ménagères à domicile. Vous avez évoqué qu'il faudrait peut-être avoir une facturation différente. Pourrais-je avoir plus de détails ? Comment envisagez-vous cette différence ? Quelle serait votre recommandation ? Seraient-ce des frais complémentaires dans l'un plus élevés que dans l'autre ? Faudrait-il un titre-service différent pour les deux types de prestations ? Voilà, j'aimerais avoir un peu une approche plus détaillée.

Vous nous avez aussi exposé que la situation financière était déjà compliquée actuellement et qu'elle nécessiterait un refinancement. Cependant, vous dites aussi que l'absentéisme va augmenter puisque, comme nous tous, les ouvrières vieillissent – ce que je peux comprendre aisément. De nouveau, quelle serait votre recommandation ? En effet, vous pouvez, j'imagine, comprendre que le dispositif ne peut pas être toujours plus financé et que l'on remette toujours plus d'argent public en acceptant, à côté de cela, qu'il y ait une augmentation croissante des heures improductives. On peut aisément comprendre qu'alors on monte dans un engrenage qui n'est pas tenable pour les finances publiques. Quelles initiatives concrètes pourraient être mises en œuvre afin de permettre aux travailleurs et aux travailleuses plus âgés de rester actifs dans le secteur jusqu'à l'âge de la pension dans des conditions soutenables ? Vous avez parlé d'élargir les activités. À quoi voudriez-vous élargir les activités ? Voudriez-vous les élargir à toutes les ouvrières, ou uniquement dans le but d'une reconversion ou d'une fin de carrière ? C'étaient mes questions à Mme Garcia.

Si M. Morrier a un avis sur les questions que je viens de poser, il peut aussi s'exprimer, puisque vous êtes tous les deux des employeurs.

Monsieur Morrier, vous nous avez dressé le portrait de Lina et des différentes formations que vous lui avez proposées. Pourriez-vous un peu préciser des exemples de formations que vous proposez à vos ouvrières qui leur permettent soit d'évoluer au sein du secteur, soit d'aller vers autre chose ?

J'aurais aussi voulu avoir votre retour concernant le permis de conduire. Dans tous les groupes politiques, on s'était un peu étonné des chiffres qui sont dans le rapport d'Idea, puisque 25 % des potentielles candidates en titres-services ont le permis de conduire, alors que 70 % des offres d'emploi demandent un permis de conduire. Il y a un delta entre les deux.

Dans le même temps, on voit que l'intérêt pour l'aide au permis de conduire à laquelle les entreprises ont droit diminue. Comment pourrait-on améliorer ce dispositif afin de renforcer l'efficacité ? Plus largement, comment réduire le décalage entre l'offre et la demande d'emploi dans le secteur ?

Pour compléter sur le taux de formation, comment pourrait-on mieux organiser et utiliser les heures de formation, afin de préserver la santé des travailleuses, prévenir l'usure professionnelle et limiter les conséquences à long terme sur leur parcours professionnel et leur espérance de vie en bonne santé ? Je pense que la FGTB a aussi un peu parlé de ce point. De nouveau, si vous voulez apporter des éléments de réponse à cette question, sentez-vous libre.

Je voulais une petite confirmation, car je ne suis pas certaine d'avoir compris ce que vous avez dit. Proposez-vous d'abaisser le nombre de titres à partir du moment où le prix augmente ? Pour le moment, la valeur faciale du titre augmente à partir de 175 titres. Proposez-vous d'abaisser ? Je veux bien une confirmation pour cela.

Pour la FGTB, merci d'avoir parlé des produits d'entretien. On ne parle pas si souvent de ce constat. Je comprends le fait qu'elles jonglent entre plein de produits différents et que cela peut avoir un impact pour leur santé. Concrètement, quelle serait votre recommandation ? C'est assez compliqué. Voudriez-vous que les entreprises fournissent les produits à leurs ouvrières ? Voudriez-vous que le cadre impose aux clients ou aux entreprises d'utiliser uniquement certains produits, c'est-à-dire les mêmes partout ? Concrètement, comment le mettre en place, sans que cela devienne une usine à gaz ou incontrôlable ? C'est bien de mettre des règles, mais il faut que, derrière, on puisse les contrôler, sinon cela ne sert à rien.

Concernant la validité, c'est la même chose. Je ne conteste pas du tout vos chiffres. Les chiffres de l'invalidité sont hyper interpellants. Quel serait votre conseil pour les diminuer ?

J'ai une question un peu plus générale pour les deux syndicats : comment faire en sorte que les titres-services constituent éventuellement un tremplin vers d'autres

opportunités professionnelles ? Comment développer les passerelles vers d'autres métiers et inscrire davantage cette activité dans un parcours professionnel évolutif ?

Ce travail est essentiel, mais il peine parfois à attirer les plus jeunes qui ne s'y projettent pas vraiment sur du long terme. C'est difficile à 22 ans de se dire que l'on va partir pour 40 ans de ménage. Comment faire de cette expérience un passage valorisant tant pour les travailleurs que pour les employeurs, sans que ces derniers aient le sentiment d'investir dans la formation de personnel qui partirait au bout de quelques années ? On a un levier qui est un peu difficile.

Pour la personne de la CSC – désolée, je n'ai pas retenu votre nom –, vous avez parlé de conditionner 10 % des subsides au respect de règles strictes, idem pour les frais complémentaires. Comment imaginez-vous concrètement mettre en place ce cadre et, surtout, son contrôle, et ce, sans en faire une charge administrative énorme ? Je pense qu'il y a une vraie volonté du Gouvernement – que nous partageons – d'essayer d'alléger la charge administrative dans tous les secteurs. Le but n'est pas de rajouter de la charge administrative et d'en faire une usine à gaz. D'ailleurs, les démarches permettant de bénéficier du Fonds de formation Titres-services sont souvent décrites comme complexes et administrativement lourdes. En termes de formation, comment pourrait-on simplifier ce dispositif ? Faudrait-il envisager une réforme plus profonde du fonctionnement ? Il y avait de bonnes intentions, de bonnes idées, mais concrètement, comment pourrait-on faire pour que cela ne devienne pas trop complexe ?

Je vais m'arrêter là pour laisser la place à mes collègues du MR.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Laffut.

Mme Anne Laffut (MR). – Je voudrais à mon tour remercier les intervenants pour leur rapport, pour leur intervention et par avance pour leurs réponses. Le dispositif des titres-services constitue une politique publique majeure en Wallonie. Il représente aujourd'hui près de 45 000 emplois, majoritairement occupés par des femmes, qui sont souvent peu qualifiées. Il joue ainsi un rôle crucial à plusieurs niveaux : l'insertion professionnelle, la lutte contre le travail au noir, mais aussi la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle pour des milliers de ménages wallons.

Le rapport d'Idea Consult qui nous a été présenté lors de la précédente commission confirme que ce dispositif reste utile, concret et profondément ancré dans le quotidien des Wallons. Néanmoins, ce rapport, qui analyse la période 2021-2024, montre aussi qu'il est confronté depuis de nombreuses années à des défis, et les organisations syndicales ont rappelé que ces constats sont toujours d'actualité aujourd'hui. Depuis 2025,

plusieurs mesures ont été mises en place : l'augmentation des salaires, l'amélioration de la lutte contre la fraude fiscale et la mise en place d'un comparateur.

Les échanges avec Idea Consult ont déjà permis d'aller très loin dans l'analyse. L'objectif des auditions complémentaires de ce jour est donc de confronter ces constats à la réalité du terrain, d'affiner notre lecture et surtout d'identifier des pistes concrètes, réalistes et applicables.

Plusieurs constats reviennent clairement. Tout d'abord, il y a une rentabilité très contrastée des entreprises. Certaines parviennent à maintenir un modèle viable, tandis que d'autres accumulent les difficultés.

Ensuite, le métier reste pénible, l'absentéisme est élevé, les arrêts de longue durée progressent et le recrutement devient de plus en plus compliqué. Un tiers des travailleurs du secteur a désormais plus de 50 ans ; nous devons donc également nous interroger sur la soutenabilité humaine du système à long terme.

Troisième élément, la pression budgétaire pour la Région wallonne est considérable à l'heure où chaque euro public doit être utilisé efficacement. Il est dès lors légitime de poser la question de la soutenabilité du modèle et de l'efficacité des aides accordées.

Enfin, il faut rappeler que malgré les adaptations récentes, la Wallonie reste aujourd'hui la Région la plus avantageuse financièrement pour l'utilisateur. Désormais, notre responsabilité politique est de trouver un juste équilibre : améliorer concrètement le cadre de vie des aides-ménagères dans le respect des compétences de chaque niveau de pouvoir ; soutenir les entreprises qui créent de l'emploi – on parle quand même de 45 000 personnes – et maîtriser la dépense publique régionale. Le tout est de maintenir un système accessible pour les familles. La réforme devra donc prendre en compte chacun de ces éléments pour que le système reste viable. Le ministre nous le rappelle d'ailleurs lors de chaque séance de questions orales en commission. Rappelons que cet équilibre est essentiel si nous voulons préserver un dispositif qui contribue à augmenter le taux d'emploi de publics peu qualifiés, à réduire le travail au noir et à améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Cela, tout le monde s'accorde à dire que c'est essentiel et que c'est l'objectif à atteindre.

Cet équilibre ne pourra cependant pas reposer uniquement sur davantage de contraintes ou davantage de dépenses publiques. Nous devons privilégier la responsabilisation, la simplification et l'efficacité. À ce titre, plusieurs pistes et questions méritent d'être approfondies.

En ce qui concerne Domiva, la fédération a elle-même mentionné le fait que vous aviez votre propre

étude, mais que vous étiez basé sur le rapport d'Idea Consult pour challenger ces recommandations. C'est évidemment l'objectif de ces auditions.

Concernant les frais complémentaires, il faut rappeler que le système repose aujourd'hui sur la libre concurrence qui permet aux entreprises d'adapter leurs tarifs en fonction de leurs coûts et de leur réalité économique. Pour autant, cela ne doit pas être opposé à davantage de transparence. C'est précisément la voie choisie par le ministre Jeholet avec la mise en place du comparateur des prix. Cette mesure fait largement consensus et est saluée par l'ensemble des acteurs, y compris Idea Consult. L'enjeu aujourd'hui est sans doute moins de créer de nouvelles règles que de mieux faire connaître cet outil, afin que les utilisateurs puissent comparer les offres en pleine connaissance de cause.

Sur ce dernier point, il me semble également important de rappeler que, avant d'envisager de nouvelles obligations, il convient d'abord de veiller à l'application effective du cadre existant. De nombreuses réglementations, procédures et obligations sont déjà prévues aujourd'hui. Or, le rapport met en évidence que certaines d'entre elles ne sont pas toujours respectées ou appliquées de manière optimale. La priorité devrait donc être de renforcer l'effectivité des règles actuelles, d'évaluer les résultats et d'en assurer le suivi plutôt que d'ajouter systématiquement de nouvelles couches réglementaires qui risqueraient d'alourdir davantage le fonctionnement du secteur sans nécessairement améliorer la situation sur le terrain.

Vous avez rappelé qu'il est primordial de travailler main dans la main pour permettre de bonnes conditions de travail aux aides-ménagères. Je rappelle toutefois que tout ce qui concerne le bien-être des travailleuses et des travailleurs relève des compétences fédérales. C'est justement dans ce cadre que le MR a demandé les avis écrits du SPF Emploi et de l'INAMI. Vous avez dit qu'il était impératif de garantir des conditions correctes pour tous et de travailler sur le même pied d'égalité.

Vous avez souligné le fait que les entreprises d'insertion sont complémentaires, mais que le cadre unique ne reconnaît pas suffisamment les différences. Plusieurs d'entre vous ont mentionné cette concurrence déloyale. Certains sont doublement subventionnés et n'ont donc pas besoin de demander des frais complémentaires.

Par ailleurs, je pense par qu'il faut éviter certaines caricatures qui ne correspondent plus totalement à la réalité du terrain. Personne ne conteste la pénibilité du métier. Comme Mme Garcia et les représentants de Domiva l'ont rappelé, les employeurs sont pleinement conscients des difficultés rencontrées par les aides-ménagères et de la nécessité de poursuivre les efforts en matière de conditions de travail.

L'enquête apporte un éclairage qualitatif intéressant, mais il convient d'être prudent dans la portée des conclusions qui peuvent en être tirées compte tenu de la faible taille de l'échantillon et de sa méthode de constitution.

Quant à la simplification administrative, le constat est largement partagé. Il existe un véritable travail à mener pour réduire les obligations inutiles qui pèsent sur les entreprises et qui mobilisent des ressources précieuses, et ce, sans toujours apporter de valeur ajoutée sur le terrain. Vous appelez de vos vœux une diminution de ces obligations qui coûtent cher et qui sont énergivores. Je pense qu'un travail complémentaire sera nécessaire à ce sujet. Madame Garcia, j'aimerais entendre votre avis sur cette question : que recommanderiez-vous pour diminuer cette charge administrative ? La lisibilité de la répartition des compétences est-elle aujourd'hui assurée pour les acteurs de terrain ? À quel type de contrôles êtes-vous soumis ?

Comme le rapport le met en exergue, certaines formations ne sont pas suivies et de nombreuses aides-ménagères ne voient souvent que très peu d'intérêt à suivre les formations proposées. Quelles seraient vos recommandations et vos pistes d'amélioration en ce qui concerne des formations intéressantes et innovantes pour les aides-ménagères ?

Le secteur reste confronté à des difficultés de recrutement importantes, même si, comme plusieurs acteurs l'indiquent, une amélioration semble se dessiner dans certaines régions depuis plusieurs mois. Pensez-vous, Madame Garcia, que cette évolution est en partie liée aux récentes réformes du chômage ?

J'aimerais tordre le cou à l'image de grandes entreprises qui engendreraient d'importants bénéfices. Le rapport d'Idea Consult a montré une réalité différente. Beaucoup d'entreprises connaissent aujourd'hui une rentabilité faible, voire inexistante, malgré les frais complémentaires. Comme Mme Garcia l'a rappelé, la rentabilité moyenne mentionnée dans le rapport est de 0,61 centime par titre-service moins 1,50 euro de frais supplémentaires liés à l'augmentation salariale. Nous conviendrons tous qu'il s'agit d'une perte pour les entreprises.

Les organisations syndicales ont notamment mentionné une société qui a fait 1,9 million d'euros de bénéfices. J'aimerais rectifier en signalant qu'il s'agit de l'entreprise XLG et que c'est lié à la fermeture de quatre bureaux sur cinq, et non pas un bénéfice lié à des bénéfices incroyables par rapport à ses activités. Gardons à l'esprit que, derrière ces entreprises, ce sont 45 000 emplois qu'il convient de préserver et que ces fameuses grandes entreprises concentrent la grande majorité de ces emplois. Une entreprise bénéficiaire et stable signifie un emploi stable et garanti pour les employés.

Enfin, le dispositif représente plus de 600 millions d'euros par an pour la Région et ce coût ne fait qu'augmenter d'année en année. Cette réalité budgétaire doit également faire partie du débat. Comme cela a été rappelé, il est nécessaire de conscientiser les utilisateurs sur le coût réel que représente un titre-service. À l'heure où chaque euro public doit être utilisé efficacement, il est légitime de poser la question de la soutenabilité du modèle et de l'efficience des aides accordées.

Monsieur Morrier, concernant plus spécifiquement les entreprises d'économie sociale et les aides publiques supplémentaires dont elles bénéficient, le rapport met en évidence un taux d'absentéisme supérieur à la moyenne du secteur. Comment expliquez-vous cet écart ? L'objectif n'est évidemment pas d'opposer les acteurs, mais bien de construire un modèle plus soutenable, plus efficace et plus juste en optimisant l'impact de chaque euro investi.

Concernant les utilisateurs, la question des frais complémentaires reste également importante. Idea Consult ne recommandait pas un plafonnement, notamment en raison de difficultés juridiques, mais soulignait l'importance de renforcer la transparence, notamment via le comparateur récemment mis en ligne. Quelles pistes voyez-vous pour améliorer encore l'information des utilisateurs et la lisibilité des coûts réels ?

La digitalisation est déjà en place en Flandre et partiellement en Wallonie. Quels retours de terrain avez-vous sur ce qui fonctionne et sur ce qui pose encore difficulté aujourd'hui ? Comment avancer dans cette voie tout en tenant compte des personnes âgées ou en situation de fragilité numérique ?

Je m'étonne de vos propos selon lesquels il s'agit d'un dispositif de consommation et non pas d'emploi, c'est bien cela ? Or, dans un récent article du *Soir*, vous disiez : « Le secteur doit être régulé, car cela reste une politique de l'emploi qui doit permettre aux travailleurs de s'émanciper ».

Monsieur Dupanloup, en ce qui concerne les frais complémentaires, j'aurais aimé le détail du coût salarial que vous avez mis en avant.

Pour conclure, notre responsabilité politique consiste à trouver un équilibre entre l'amélioration concrète du cadre de travail des aides-ménagères dans le respect des compétences de chaque niveau de pouvoir, le soutien aux entreprises qui créent de l'emploi, la maîtrise budgétaire pour la Région et le maintien d'un système accessible pour les familles. La réforme devra prendre en compte chacun de ces éléments pour que le système reste viable. C'est dans cet équilibre que devra s'inscrire la réforme. Je pense que, sur tous ces points, tout le monde s'accordera.

Mme la Présidente. – Nous avons fait le tour des groupes politiques.

Étant donné qu'il est 12 heures 20 et que certains demandent une pause, souhaitez-vous une suspension de quelques minutes ou la pause de midi, sachant que des sandwiches sont disponibles, y compris pour les intervenants, dans les salles archéologiques, pour nous permettre de reprendre des forces ?

La parole est à M. le Ministre Jeholet.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Je précise que j'ai quelque chose de prévu ce midi et que je ne pourrai pas être présent avant 14 heures.

Mme la Présidente. – Je propose de suspendre nos travaux jusqu'à 14 heures et de prendre la pause de midi, ce qui permettra à nos intervenants de se concerter pour organiser le tour de réponses.

Je vous informe que nous avons reçu un mail de Test-Achats. L'organisme a été sollicité pour être auditionné ce jour, mais il préfère remettre une contribution écrite d'ici le début de la semaine prochaine.

La séance est suspendue.

- La séance est suspendue à 12 heures 23 minutes.

REPRISE DE LA SÉANCE

- La séance est reprise à 14 heures 11 minutes.

Mme la Présidente. – La séance est reprise.

AUDITIONS

(Suite)

Évaluation du dispositif wallon des titres-services réalisée par Idea Consult pour la période 2021-2024

Échange de vues

(Suite)

Mme la Présidente. – Je vous propose de reprendre nos travaux là où nous les avons laissés. Les différents groupes politiques s'étant exprimés à l'égard des différentes auditions, je propose de donner la parole en réponse en refaisant exactement le même tour, donc en commençant par Domiva, représentée par M. Vandenberghe et M. Fossaert.

La parole est à M. Vandenberghe.

M. Steve Vandenberghe, Directeur de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva. – À l'heure actuelle, nous représentons toujours les

membres de Federgon – la Fédération des partenaires de l'emploi – soit les 149 entreprises qui détiennent plus des deux tiers du marché. Nous avons été nommés au sein de Federgon dans la CP. Nous avons été invités en tant que Domiva, ce dont nous vous remercions, ce qui, en soi, constituait déjà une légitimation. En ce qui concerne la constitution de Domiva, hier, nous avons reçu la confirmation que la publication de notre acte constitutif aurait lieu aujourd'hui au *Moniteur belge*. Nous constatons également un immense enthousiasme de la part des entreprises qui souhaitent adhérer à notre association. Nous avons reçu plus de 20 candidatures pour devenir conseiller.

En concertation avec Federgon et son conseil d'administration, la nécessité de créer une fédération autonome entièrement dédiée au secteur des titres-services est apparue. Les défis sont nombreux, structurels et urgents. Domiva a été créée pour prendre des décisions réalistes et applicables à l'ensemble des acteurs, porter une vision ambitieuse et tournée vers l'avenir, soutenir toutes les entreprises, grandes, moyennes et petites. Lors de mes visites de terrain, j'ai rencontré des entrepreneurs qui avaient littéralement la tête sous l'eau. Les marges sont minimales, parfois inexistantes. Certains doivent puiser dans leurs économies pour survivre. En tant que nouveau directeur général, je veux l'être pour toutes les entreprises.

Prendre aujourd'hui des décisions économiquement irréflechies qui fragiliseraient les plus vulnérables ne peut pas être notre objectif. Je comprends l'impatience et la pression, mais les décisions doivent être cohérentes, concertées et inscrites dans une vision globale. Des décisions rapides, mais regrettables demain, ne servent personne, contrairement à des décisions solides et durables. Les données du tableau 61 de l'étude le démontrent clairement : les entreprises réinventent leurs marges déjà très réduites dans la continuité des activités, la qualité du travail et le soutien aux travailleurs. Le débat ne peut donc pas se limiter à la question du profit ou du dividende.

Aujourd'hui, la vraie question est la suivante : comment garantir la santé financière des entreprises tout en leur permettant de continuer à investir dans les aides-ménagères ? Sans marges suffisantes, il n'y a pas d'entreprises solides, pas d'amélioration des conditions de travail, pas de secteur durable. C'est pourquoi nous devons construire ensemble un secteur 2.0 viable, résilient et aligné avec les réalités sociétales.

Un secteur renouvelé doit reposer sur des piliers clairs : un financement durable, des emplois attractifs, des entreprises solides, la formation et les perspectives d'évolution, une digitalisation intelligente et un impact sociétal maximal, notamment via l'élargissement des tâches autorisées.

L'utilité des titres-services n'est plus à démontrer. La question est désormais : comment garantir la viabilité

financière et organisationnelle d'un système qui répond à un besoin essentiel de notre société ? Nous avons été très clairs, aucune concession ne sera faite sur les conditions de travail. Les outils existants sont la commission d'agrément et l'inspection des entreprises. Nous abordons les problèmes structurels dans un dialogue constructif avec toutes les parties prenantes.

Des questions légitimes se posent sur la formation. Les obligations sont importantes, les moyens limités. Les formations représentent un coût significatif, seulement partiellement compensé par le fonds sectoriel. Pourtant, les entreprises, y compris commerciales, investissent déjà beaucoup.

Notre approche s'appuie au maximum sur les structures existantes :

- renforcer Form TS comme prestataire sectoriel ;
- évoluer vers un mécanisme de subsidiation moderne reliant obligations régionales et accès aux subsides ;
- adapter les parcours aux besoins réels des travailleurs, car un débutant n'a pas les mêmes besoins qu'une aide-ménagère expérimentée.

La récente étude ne démontre pas de lien direct entre différences de formation et qualité ou bien-être.

Je souhaite également préciser que cette Commission n'est pas l'endroit où mener le débat du dialogue social. Nous respectons pleinement les organes de concertation et nous continuerons à y travailler de manière constructive avec les organisations syndicales.

La main reste tendue, mais nous devons aussi être responsables. Nous ne prendrons jamais de décision qui mettrait encore davantage d'entreprises en difficulté.

Depuis plusieurs mois, nous visitons de nombreuses entreprises sur le terrain. Ce que nous constatons est préoccupant. Pour beaucoup, l'eau arrive aux lèvres. Les marges sont inexistantes. Certains entrepreneurs doivent déjà puiser dans leurs économies, parfois très limitées, pour continuer à payer leurs travailleurs.

Nous aimerions pouvoir tout donner, mais nous devons regarder la réalité économique en face. Les mesures que nous prenons doivent être financièrement viables. Le secteur doit encore exister dans trois ou cinq ans. C'est précisément pour cela que nous plaidons pour un dialogue social responsable inscrit dans les réalités du terrain et dans la capacité réelle des entreprises.

Rappelons également qu'un accord sectoriel majeur avec des implications financières importantes a été conclu l'année passée. Il doit être intégré dans toute réflexion future.

Lors de la journée d'étude, un élément essentiel sera abordé : des modèles financiers réalistes et viables pour l'avenir du secteur. Ils constitueront un pilier fondamental de notre note globale. Pour avancer, il faut

sortir des tranchées, oser penser autrement, construire ensemble une vision commune du secteur dans les trois à cinq ans. Le *momentum* est là, dès maintenant. Je tends la main.

Pour structurer cette réflexion collective, j'annonce aujourd'hui l'organisation d'un congrès national sur l'avenir du secteur des titres-services. Un moment fort ouvert à tous les acteurs, entreprises, travailleurs, partenaires sociaux, experts et responsables politiques pour définir ensemble les contours du secteur 2.0 que nous voulons bâtir.

Nous sommes à un tournant, Mesdames et Messieurs, nous avons la responsabilité et l'opportunité de construire un secteur plus solide, plus moderne et plus durable. Domiva est prête : nous sommes ouverts, nous sommes engagés et nous sommes déterminés à travailler avec chacun d'entre vous.

Je souhaite être très clair sur un point essentiel. Si certaines questions techniques ne reçoivent pas aujourd'hui une réponse immédiate, ce n'est pas un manque de préparation, mais un choix de professionnalisme. Dans un secteur aussi complexe que le nôtre, nous refusons de donner des réponses rapides, mais inexactes. Nous privilégions des réponses correctes, concertées et soutenues par l'ensemble des acteurs. Certaines analyses nécessitent du temps, de la rigueur et de la concertation. C'est ainsi que l'on construit un secteur durable.

Je passe la parole à M. Fossaert pour répondre à quelques autres questions posées.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Fossaert.

M. Daan Fossaert, Responsable Stratégie et organisation de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva. – Je reviens aux questions des membres en m'excusant de répéter certaines choses.

Pourquoi un congrès national ? Un congrès national se justifie par la nécessité de clarifier la répartition des compétences, de renforcer la coordination et l'harmonisation des politiques, de promouvoir une image positive du secteur, d'envisager un élargissement des activités et d'aborder la question du financement structurel dans la mesure où les retombées économiques du dispositif ne se situent pas nécessairement au niveau des Régions, mais également au niveau fédéral.

En ce qui concerne l'attitude dans la concertation sociale, il y a, dans le secteur, une méfiance profondément enracinée et historique. Nous regardons de quelle manière nous pouvons reconstruire les relations dans les CP. Cela exigera de toutes les parties qu'elles adoptent une attitude ouverte et réaliste. Il n'est pas inutile de procéder à une auto-évaluation, tant pour nous-mêmes que pour les autres parties.

En ce qui concerne les dividendes, ce n'est pas le problème en soi. Cela s'inscrit dans le cadre d'un système dans lequel des entreprises commerciales ont été désignées pour assumer également cette mission sociale. J'ai pris note des chiffres présentés et nous attendons les comptes annuels de 2025 pour les chiffres exacts et leur analyse.

En ce qui concerne l'étude d'Idea, le mot « dividende » n'est utilisé que deux fois dans un rapport de 350 pages. Ce qui est important, c'est le tableau 61, que nous avons déjà nommé sur l'utilisation des bénéfices d'exploitation. Ce dernier montre que l'affectation des bénéfices d'exploitation à des dividendes dans le secteur des titres-services n'est pas un phénomène généralisé ni en forte expansion, et certainement pas en Wallonie.

Selon l'étude, les dividendes restent plutôt limités et stables. Le rapport ne précise pas s'il s'agit de dividendes ponctuels ou de dividendes versés chaque année. L'étude montre que les bénéfices d'exploitation sont principalement affectés à l'assainissement de l'entreprise, à l'amélioration des conditions de travail et à l'amélioration de la rémunération des collaborateurs, notamment dans les entreprises commerciales. La présence des dividendes limités n'empêche pas les entreprises d'investir leurs bénéfices d'exploitation dans le personnel, la qualité et l'organisation.

En 2024, 26 % des entreprises étaient déjà déficitaires compte tenu des changements intervenus depuis. On peut se demander s'il restera encore des bénéfices d'exploitation non affectés en 2025.

Le véritable défi réside dans la rentabilité structurelle du secteur. Si nous voulons renforcer le système, nous devons nous concentrer sur la rentabilité structurelle de tous les acteurs.

En ce qui concerne l'utilisation des ressources, il est également nécessaire de procéder à une analyse des flux financiers au sein des fonds social et de formation. C'est ce que nous sommes en train de faire actuellement. Ce dont on ne parle pas dans le débat ni dans les études, ce sont les dizaines de millions d'euros de cotisations patronales qui partent chaque année pour la gestion et les compensations, alors que ces fonds pourraient déjà contribuer à améliorer considérablement le statut des aides-ménagères. Nous ne mettons pas l'accent sur cela, mais cela peut être évoqué dans un débat serein.

En ce qui concerne les mesures temporaires d'intervention publique relatives aux déplacements, il s'agit d'une option à envisager au niveau sectoriel. Le principe de base était que dans d'autres commissions paritaires, cela ne se faisait pas par le biais d'une convention collective, mais par des décisions individuelles et une sensibilisation des entreprises. C'est toutefois une possibilité qui mérite d'être envisagée.

Concernant les doubles subsides, ceux-ci sont octroyés sur base du positionnement commercial et social. Les deux types d'entreprises ont des intérêts communs sur lesquels tout le monde s'accorde :

- un financement viable, les marges étant sous pression pour tous les acteurs ;
- un emploi viable et à flux de main-d'œuvre, pour lequel on sait que le marché du travail est le principal goulot d'étranglement ;
- le maintien de la demande et de l'accessibilité ;
- une politique stable et prévisible.

Sans entreprises financièrement saines, il n'y a pas d'emplois durables ni de systèmes accessibles. Comme je l'ai déjà dit ce matin, le véritable problème du système ne réside pas dans l'opposition entre le commercial et le social, mais dans un système insuffisamment adapté qui tente de faire fonctionner différents modèles selon une logique uniforme. Les entreprises commerciales et les entreprises d'insertion remplissent des rôles complémentaires au sein du même écosystème, mais opèrent aujourd'hui dans un cadre unique qui ne reconnaît pas suffisamment leurs différences.

Le secteur des titres-services repose à la fois sur des entreprises commerciales et des entreprises d'insertion. Si nous voulons un secteur fort, nous devons construire un système qui soutienne à la fois la viabilité économique et les objectifs sociaux. Un secteur des titres-services durable n'exige pas de choisir entre les deux, mais un système qui reconnaisse et soutienne leur complémentarité. Chez Domiva, nous ne faisons pas de choix entre un type d'entreprise ou un autre. Nous plaçons pour un système permettant aux deux modèles de fonctionner de manière durable.

En ce qui concerne les systèmes de contrôle, nous avons écrit dans notre note que ce point va de soi. Les accords sectoriels et la législation doivent être respectés. La priorité est accordée à une application du cadre actuel plutôt qu'à l'introduction de nouvelles obligations, et nous souhaitons assumer cette responsabilité en collaboration avec tous les acteurs concernés, non pas sur la base de tensions historiques ou d'hypothèses, mais dans le cadre d'une approche juridiquement correcte et constructive.

Nous contribuerons à apporter le soutien et l'expertise nécessaires pour atteindre cet objectif. En tant que nouvelle fédération en phase de démarrage, nous n'avons pas encore eu l'occasion de faire connaissance avec tous les partenaires du secteur, mais nous le ferons certainement et examinerons comment nous pouvons nous rejoindre et nous soutenir mutuellement.

Concernant les formations, il existe un décalage entre les obligations et les possibilités financières. La formation représente un coût important qui n'est que partiellement compensé par les fonds de formation.

Néanmoins, les entreprises, y compris les entreprises commerciales, déploient déjà des efforts considérables dans ce domaine. Notre proposition consiste à s'appuyer autant que possible sur les structures existantes au sein du secteur. Au fil des ans, Form TS a évolué d'un fonds de formation classique vers un prestataire de service sectoriel à part entière. C'est à ce niveau que les premières mesures sont déjà prises au sein de l'organe paritaire pour mettre en place un système de subvention plus moderne. Au sein de Form TS, il existe par exemple déjà un lien entre les obligations régionales en matière de formation et l'ouverture du droit aux subventions. Nous ne pouvons pas oublier que les plans de formation doivent aussi être approuvés au niveau des entreprises.

Les demandes émanant des travailleurs sont également pertinentes à cet égard. Les besoins d'un débutant sont différents de ceux d'une femme de ménage ayant 20 ans d'expérience et d'ancienneté. À cet égard, l'étude elle-même ne fournit pas de données permettant d'affirmer qu'il existerait un lien entre certaines différences de formation d'une part, et la qualité du travail et le bien-être d'autre part.

En ce qui concerne l'encadrement et les subsides conditionnels, en tant que fédération, nous reconnaissons l'importance de définir des éléments clés en matière d'encadrement et de recenser et diffuser les bonnes pratiques. Cela suppose de définir clairement au préalable les résultats et la qualité exacts qui sont attendus, ainsi que les normes d'encadrement nécessaires à cet effet, la nécessité de mener des recherches complémentaires dans lesquelles les différents niveaux des intrants sont testés de manière causale par rapport aux données d'extrants. Nous souhaitons être un partenaire constructif dans ce débat.

En ce qui concerne les frais administratifs et l'image que l'utilisateur assume les frais, le fait que certains utilisateurs associent une augmentation de leur contribution à une hausse de la rémunération des aides-ménagères s'explique probablement par la perception erronée selon laquelle le prix du titre-service correspond directement à leur salaire. Il s'agit pourtant de deux choses distinctes dans la communication relative à une éventuelle augmentation de la contribution. Il convient donc d'accorder l'attention nécessaire à la communication du coût réel d'une heure d'aide-ménagère. En raison des évolutions susmentionnées, une heure d'aide-ménagère n'est plus couverte pour les entreprises par la combinaison du prix payé par le client et de la contribution de l'État à la consommation du client. Je ne me mettrai pas à votre place pour déterminer le prix pour l'utilisateur, mais les deux composants devraient totaliser au moins 34 à 35 euros par heure pour garantir la viabilité des entreprises. J'ai dit ce matin que pour déterminer les niveaux de tarification possibles, il peut être utile de se baser sur le prix estimé d'une heure de travail compris entre 13 et 15 euros.

Concernant les conditions de travail, nous avons dit qu'aucune concession ne sera faite en matière de sécurité et de bonnes conditions. Nous abordons les problèmes dans le cadre d'un dialogue constructif avec les parties prenantes que nous commençons tout juste à connaître.

Si nous devons proposer une mesure unique, à long terme, nous avons déjà nommé le Congrès national pour réfléchir à l'avenir du secteur et oser engager le débat sur la répartition des compétences et les flux de financement inégaux. À court terme – ce qui est le plus évident parce qu'il y a des consensus –, il s'agira de travailler sur la liste des produits nuisibles. Nous considérons également l'élargissement des activités comme important.

La dernière question que j'ai notée concerne les 0,75 euro brut. Le coût est d'environ 1,50 euro. La déduction fiscale ou les avantages fiscaux sont difficiles à lier parce que la fiscalité est complexe, mais j'attends le calcul. Notre focus n'était pas uniquement sur le 1,50 euro, mais aussi sur d'autres changements de circonstances qui ont déjà eu un impact fondamental sur la rentabilité opérationnelle des entreprises, notamment l'introduction de la contribution de solidarité, l'indexation incomplète, l'incertitude économique et la baisse des chiffres d'utilisation.

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

Mme Nathalie Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean. – Je vais commencer par les questions qui ont été posées par le PTB. Comment ma société utilise-t-elle les subsides ? Je préfère plutôt parler de financements que de subsides. Dans ma présentation de ce matin, j'ai expliqué que sur 100 euros qui rentrent, 92,78 euros sont consacrés aux charges salariales des ouvriers ; 4,65 euros aux charges salariales des employés ; les 2,56 euros restants couvrent la totalité des frais généraux, mais également les taxes et la rémunération du dirigeant. Ces données sont relatives à 2025.

Vous avez posé une question sur le nombre d'heures de formations qui sont données dans la société. La société utilise la totalité du budget qui est délivré par le Fonds de formation Titres-services. Nous avons trois types de formations dans l'entreprise. Il y a une formation à destination des nouveaux travailleurs, qui effectuent leurs premières heures de prestation dans le secteur du titre-service. Là, il y a une formation théorique d'une journée complète, donc de huit heures, et c'est complété par une formation avec une accompagnatrice ou une formatrice sur terrain variable en fonction du niveau de la personne qui commence et qui est de un à trois jours temps plein sur le terrain avec le travailleur. C'est pour les nouveaux entrants dans le métier. En parallèle, il y a la formation pour toutes les aides-ménagères qui est de neuf heures par temps plein. Ces formations ne sont pas nécessairement suivies dans

leur totalité, parce que les aides-ménagères ne sont pas nécessairement friandes des formations. On remarque que les jours de formation donnent davantage d'absences dans le chef des travailleurs.

Concernant la question sur l'encadrement, nous sommes dans un ratio d'un employé pour 41 aides-ménagères. Par rapport aux données qui ont été communiquées tout à l'heure, on voit qu'on est en dessous du ratio des sociétés commerciales. Quand on est dans une société commerciale, on a quand même une certaine dynamique de gestion, de mise en œuvre et l'on adopte un certain comportement. Je ne suis pas dans la critique, mais par exemple, pour avoir déjà repris des ALE, ce n'est pas du tout le même type de fonctionnement, c'est un modèle plus commercial du type « on y va, on avance ».

Au niveau de l'absentéisme et de la pénibilité, qu'est-il prévu ? On a un absentéisme de courte durée – donc moins de quatre semaines – qui est de 7,5 % chez Home Clean, et de 22 % pour les maladies de longue durée. Derrière cela, depuis la fin de l'année 2025, voire le début de 2026, j'ai contacté une société spécialisée dans l'accompagnement RH. On vient de finaliser un travail avec les équipes, avec les aides-ménagères entre autres, avec les délégués syndicaux également pour comprendre les raisons de l'absentéisme. On a organisé des réunions de travail avec les travailleurs, mais aussi avec les référentes en lien direct avec les aides-ménagères pour comprendre les raisons de l'absentéisme ; dans quels cas une aide-ménagère remet-elle un certificat médical pour une raison autre que la maladie ? On va travailler sur ces points-là pour essayer d'améliorer, en tout cas, de répondre aux besoins de l'aide-ménagère pour éviter qu'elle remette un certificat. Ce sont parfois des petites choses très simples. Certaines aides-ménagères disent par exemple que si elles avaient accès à la liste des remplacements possibles quand l'un de leurs utilisateurs est absent, elles pourraient elles-mêmes choisir un utilisateur qui est proche de chez elle, ce qui les motiverait à combler d'éventuelles heures.

Concernant la question sur les frais, il y avait trois sous-questions. Les frais, en 2025, étaient de 1,20 euro par heure prestée avec un maximum de 15 euros par mois. Vous avez fait mention du recours au Conseil d'État. Je tiens quand même à préciser que Home Clean a fait cavalier seul et ne s'est pas associé aux autres sociétés. Il y a eu deux recours séparés : Home Clean d'un côté, d'autres sociétés de l'autre côté. Home Clean a fait un recours au Conseil d'État exclusivement pour les centrales de repassage. Je n'ai pas fait de recours pour les autres activités, parce qu'il était possible de trouver des solutions. Les centrales de repassage, elles, occasionnent un surcoût de 4,04 euros par heure prestée et donc sans frais complémentaires, c'est impossible.

Quand le bras est gangréné, soit on coupe le bras, soit tout le corps meurt. On était dans une obligation

d'agir par rapport aux centrales de repassage. Par conséquent, j'ai fait un recours au Conseil d'État pour celles-ci uniquement.

Par rapport à Azaé, en effet, on a déboursé plus de 5 millions d'euros pour l'acheter. C'est une stratégie commerciale. Une entreprise peut acquérir une autre société. Les 5 millions d'euros n'étaient pas sur notre compte. En Belgique, il existe un truc super qui s'appelle le crédit. J'ai été à la banque avec mon plan financier sous le bras et j'ai négocié un crédit pour faire l'acquisition d'Azaé. On a utilisé, d'une part, des fonds propres de l'entreprise Home Clean et, d'autre part, un crédit.

Quelle a été ma motivation pour acheter Azaé ? Il n'y avait pas 50 acteurs qui se sont montrés intéressés par l'acquisition d'Azaé. C'était donc stratégique : soit Home Clean remonte ses bras et reste sur la partie wallonne avec une part plus importante de marché, ou bien j'ouvre grand la porte aux sociétés néerlandophones qui, immanquablement, auraient racheté Azaé. On aurait eu un concurrent direct de poids. C'est pour rester sur du wallon que j'ai été sur ce terrain-là, en tout cas.

Par ailleurs, on est quand même dans une dynamique de rachat où l'on garantit un maintien de l'emploi. En effet, si ces travailleuses n'intégraient pas une autre structure, elles allaient perdre leur emploi. À l'heure actuelle, particulièrement depuis quelques mois, on voit que les sociétés qui décident d'arrêter ont plutôt tendance à jeter le gant et ne prennent même plus la peine de trouver un repreneur. Ici, à l'inverse, on est quand même sur un modèle de maintien de l'emploi.

Je passe à vos questions, Madame De Rodder. Vous m'avez demandé, de façon générale, quelles mesures permettraient de réduire la pénibilité et d'aménager les fins de carrière. La première chose, ce serait de diversifier les activités. Tout à l'heure, je parlais de dame de compagnie, par exemple. Il faut aussi s'ouvrir à d'autres métiers plus en phase avec notre temps. Par exemple, à l'heure actuelle, les plus jeunes ménages ne prennent pas nécessairement le temps de préparer des repas quand ils rentrent d'une dure journée de travail. Ainsi, on pourrait peut-être mettre l'accent sur des activités qui sont déjà autorisées dans le cadre des titres-services, mais dont on ne fait pas suffisamment la promotion. Tout ce qui a trait à la préparation de repas, aux courses ou à l'aide au ménage pourrait avoir davantage de publicité et de communication.

Votre seconde question concernait le rachat d'Azaé. Je viens d'expliquer la raison du rachat et la façon dont son financement a été opéré.

Vous m'avez aussi demandé si le comparateur était suffisant. Je trouve que ce n'est pas le cas. On devrait avoir plus de transparence sur les frais complémentaires. Je trouve que l'on devrait pouvoir clairement dire que

telle société demande tel montant et ce qu'elle fait avec ce montant. Tout à l'heure, par exemple, M. Dupanloup disait que certaines sociétés avaient communiqué à ce sujet, mais que cela visait davantage un effet de communication que d'explicitier les frais demandés et les avantages qui en découlent. Chez Home Clean, j'ai communiqué aux clients, au début du mois de mars, que l'on ajouterait des frais complémentaires dès le 1^{er} avril ; dès cette date, toutes les travailleuses ont eu une augmentation de leurs chèques-repas ou ont eu des chèques-repas pour celles qui n'en avaient pas. On n'est donc pas du tout sur un effet de communication, mais bien sur un effet réel, avec une publication et une signature de CCT. Le tout s'est fait au 1^{er} avril 2025.

Quant à la façon de préserver le secteur en tenant compte des difficultés des travailleurs et des entreprises, comme je le disais tout à l'heure, à mon sens, la préservation du secteur passe par son refinancement. Je ne parle pas d'un refinancement à tout prix selon un modèle comparable à celui du début des titres-services. C'était une belle période ; le salaire brut des travailleurs tournait autour de 8 euros pour un financement de 23,56 euros, soit presque le triple. À l'heure actuelle, on n'est même pas au double. On est ainsi passés d'un extrême, avec un financement « plus plus », à un autre, avec un financement qui devient « moins moins ». On ne doit pas revenir au ratio d'origine, mais on doit trouver un montant juste pour chacun par rapport à son financement. Le financement doit permettre aux entreprises d'être rentables. Il ne s'agit pas de générer des bénéfices comme par le passé, mais au moins d'être rentable. Cela permettrait d'avoir un retour direct et un avantage pour les travailleurs.

Vous m'avez demandé quelles questions j'aurais aimé poser à propos de l'enquête d'Idea Consult. Sur l'enquête 2021-2024, je n'ai pas vraiment de questions qui n'ont pas déjà été posées. Par contre, si une telle enquête était faite aujourd'hui, il est bien certain que j'aurais des questions à poser par rapport aux modèles et aux modifications que notre secteur a subies au cours de la dernière année.

Vous m'avez demandé comment je fais quand un utilisateur est absent. Je suis une société commerciale, vous l'avez certainement compris. Je ne demande pas à l'utilisateur de payer une prestation lors d'une première annulation, mais en cas d'annulations répétées et en dernière minute, le client paye la prestation au tarif de 30,55 euros. Cependant, si un utilisateur est absent et s'il nous a prévenus dans les temps, nous proposons à nos travailleuses un remplacement, c'est-à-dire que si une aide-ménagère est absente, certains utilisateurs souhaiteront un remplacement. On a des aides-ménagères qui, à l'inverse, sont disponibles. C'est un jeu de planning. On propose un remplacement à l'aide-ménagère, afin qu'elle ne perde pas ses heures. Maintenant, si nous n'avons pas de remplacement à lui proposer, ces heures lui sont payées en heures

improductives payées. Elle nous est redevable de la prestation dans les mois à venir.

Il y a un système de pot d'heures annuel chez Home Clean. Les travailleuses viennent mettre des heures dans leur pot tout au fil de l'année, et elles viennent les ressortir pour des raisons qui sont les leurs. Elles peuvent ne pas avoir envie de faire de remplacement, parce que beaucoup d'aides-ménagères n'aiment pas et ne souhaitent pas avoir un remplacement et préfèrent aller puiser dans leur pot d'heures. Ce pot d'heures peut aussi servir à agrémenter et à solutionner les problèmes de garde pendant les vacances scolaires, par exemple.

Vous m'avez demandé quel était le volume d'heures prestées moyen chez Home Clean. Il est de 27 heures par semaine.

Vous m'avez demandé les causes de difficulté du recrutement. En fonction des régions, on peut avoir un gros déséquilibre entre les couches de la population. Dans le Brabant wallon, il est beaucoup plus difficile de trouver des aides-ménagères. Des aides-ménagères viennent de Bruxelles pour y travailler, par exemple. Je ne suis pas à Bruxelles, donc cela ne me concerne pas. On a un déséquilibre entre l'offre et la demande en fonction de la région.

La difficulté de recrutement, comme je le disais tout à l'heure, était exacte en 2024, mais en 2025, elle est réduite. Ce sont, entre autres, les mesures politiques actuelles de réactivation des demandeurs d'emploi qui font que certaines personnes se remettent dans un circuit du travail. Cela permet de solutionner cette problématique.

Vous m'avez posé une question sur les frais complémentaires. Sont-ils essentiels ? Oui, à l'heure actuelle, les frais complémentaires sont essentiels pour atteindre un équilibre. Cet équilibre dépend de chaque société. Les sociétés ont des spécificités. Les frais complémentaires vont varier en fonction de la spécificité de l'entreprise.

Vous me demandez quels sont les investissements en formation et en encadrement. Chez Home Clean, on a quatre types d'encadrement. La référente est la personne qui est en contact direct avec l'aide-ménagère et va gérer son planning, la manager en quelque sorte et l'encadrer. Elle est là quand elle a un problème, elle est disponible en permanence.

L'accompagnatrice est une aide-ménagère qui a un profil qui peut correspondre à de l'accompagnement. Elle sera disponible si une aide-ménagère a un souci quelconque. Si on a un problème chez un client, elle se rend chez le client avec l'aide-ménagère, et elle trouve des solutions à la problématique.

On fait des formations en interne, mais aussi des formations externes avec des sociétés spécialisées en formation.

La dernière question est : lors des visites domiciliaires, est-il problématique qu'un travailleur ne soit pas présent ? Il est toujours plus facile pour le travailleur, lorsque c'est un nouveau client – et même pour le client – que la visite domiciliaire se fasse avec le client, l'aide-ménagère et l'accompagnatrice ou la personne du bureau. Quand la travailleuse n'est pas là et que la visite domiciliaire ne se fait pas lors du premier passage, l'employé fait un rapport très précis de la situation, et on fait un descriptif très complet à l'aide-ménagère. J'espère avoir répondu à toutes vos questions.

Madame Fafchamps, selon nous, la mesure la plus importante est de refinancer le système. Comme je l'ai expliqué tout à l'heure, le système manque d'huile à l'heure actuelle. Ses rouages sont occupés à se figer. Remettre un peu d'huile permettrait que toute la machine se remette en route, c'est-à-dire que les sociétés retrouvent de la rentabilité pour celles qui n'en ont plus.

Je suis curieuse de connaître les résultats de mes homologues pour 2025, mais en parlant avec les uns et les autres, les situations sont catastrophiques à peu près partout. Il s'agit de remettre un peu d'huile pour remettre la machinerie en route. À partir du moment où une société retrouve de la rentabilité, le travailleur est gagnant dans l'opération, on retrouve de la paix sociale et on a des perspectives d'avenir. Sinon, il est impossible de faire des pronostics et des perspectives pour demain. Nous n'avons même pas de visibilité à six mois. Nous sommes dans le brouillard pour piloter nos entreprises et c'est hyper inconfortable.

Quels leviers y a-t-il pour renforcer l'image ? Tout d'abord, comme je le disais tout à l'heure, le coût réel d'une heure de travail doit être clairement communiqué à l'utilisateur. Nous devons aussi renforcer l'image du secteur, parce qu'à l'heure actuelle, il est peint de façon très sombre : c'est un métier hyper pénible, il n'y a rien de positif dans le métier, les entreprises sont là juste pour s'en mettre plein les poches, elles n'en ont rien à faire des travailleurs. Cette stigmatisation dure depuis des mois et des années, et nuit au secteur. Il faut élaborer une communication plus positive et mettre en avant les bons côtés du métier. Il y a de mauvais côtés, des côtés pénibles et des troubles musculo-squelettiques. À côté de cela, il y a des avantages dans le métier que l'on ne communique pas suffisamment.

J'ai déjà répondu aux interrogations sur les difficultés de recrutement, mais vous avez posé une question plus spécifique sur les jeunes. Il n'est pas plus difficile de recruter un jeune qu'une personne plus mature. La seule chose, c'est que le jeune va correspondre à sa génération, donc on se retrouve avec des profils plus volatils. Il y a 30, 40 ans, on entrait dans une entreprise à 20 ans et on en sortait à 60 ans, pensionné. À l'heure actuelle, un jeune entre dans une entreprise pour deux ou trois ans quand tout va bien. Il y

a davantage de volatilité. Sinon, il n'est pas difficile de recruter de jeunes travailleurs. Vous m'avez posé une question sur la différence de coût entre une aide-ménagère et le service de repassage. Tout à l'heure, j'ai expliqué qu'une heure de repassage coûte 4,04 euros en plus d'une heure aide-ménagère.

Mme Sophie Fafchamps (Les Engagés). – Sur la différence entre les aides-ménagères et le repassage, ma question était : quelle serait votre recommandation pour couvrir cette différence ? J'avais compris la différence de tarif de 4 euros et quelques.

Mme Nathalie Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean. – Il y a deux possibilités, notamment à travers un financement différent, qui pourrait être réalisé, peut-être pas par le système, mais financé par l'utilisateur via des frais complémentaires plus élevés. Derrière cela, nous devons offrir à l'utilisateur une alternative en lui disant qu'en centrale, le coût est de 4,04 euros en supplément, que l'on demande une participation de tant, mais qu'il existe une alternative qui serait que l'aide-ménagère vienne repasser chez vous. À partir du moment où la personne faisant le repassage switch et continue la même fonction, à savoir du repassage, mais qu'elle va au domicile de l'utilisateur, il y a toute une série de frais qui ne sont plus liés à l'activité en centrale qui disparaissent. La travailleuse garde la même fonction et le même métier, mais à un endroit différent. C'est le sens dans lequel doit aller votre réflexion. Je ne suis moi-même pas aux commandes.

Madame Laffut, vous m'avez posé des questions sur le type de contrôle. Tout à l'heure, Madame De Rodder, vous avez dit que j'avais dit qu'il y avait des contrôles fréquents. Je n'ai pas utilisé le mot « fréquents ». J'ai dit qu'il y avait des contrôles et que nous avions été contrôlés, mais je ne dis pas qu'ils sont fréquents. Je ne sais pas du tout à quelle fréquence mes homologues sont contrôlés. En tout cas, il y a des contrôles. J'ai oublié dans la liste des contrôles de dire qu'il y a un an, j'ai eu un contrôle sur le bien-être également. Sur les douze ou quinze derniers mois, j'ai donc eu des contrôles relatifs au bien-être, aux titres-services et aux lois sociales. Il y a quand même des contrôles dans le secteur.

Vous avez demandé ce qui pouvait être mis en place pour que les formations soient davantage suivies. Nous devons peut-être voir une liste de formations qui intéressent davantage nos travailleurs. Certaines travailleuses ne trouvent pas d'intérêt de suivre des formations après 15 ou 20 ans dans le milieu. Elles ne comprennent pas ce que l'on va leur apprendre. Je comprends leur façon de penser. Par exemple, sur la dernière année, nous avons fait une formation aux premiers secours. C'est vraiment une formation qui intéresse tous les travailleurs, parce qu'elle est utile aussi dans la vie privée. On y apprend donc des choses franchement intéressantes. Et là, on avait un taux de présence plus élevé sur les premiers secours, mais on

devrait réfléchir à un panel de formations qui intéresserait davantage les travailleuses.

La troisième question était « que recommander pour diminuer les charges administratives ? ». Passer au titre électronique diminuerait déjà partiellement toutes les charges liées à la gestion du titre papier : réception du titre, comptage, scan, envoi chez Pluxee.

Au niveau des enquêtes que nous devons réaliser en entreprise, je ne perçois pas la raison de certaines questions et je pense dès lors que l'on pourrait peut-être alléger de ce côté-là.

Merci à vous.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Morrier.

M. Denis Morrier, Président de la Fédération wallonne des entreprises d'insertion, des initiatives de développement de l'emploi dans les secteurs des services de proximité à finalité sociale et des initiatives d'économie sociale (InitiativES). – Je vais essayer de répondre à toutes les questions, mais j'imagine que je ne saurai plus me relire et que je risque d'en oublier. Je vous rassure, ce n'est pas du tout voulu. Je vais essayer de les globaliser.

Que voulais-je dire avec le soutien différencié ? Actuellement, une entreprise d'insertion a trois sources de financement : les titres-services – comme mes collègues à ma gauche –, une partie en économie sociale, et le SINE, une aide à l'embauche qui est en train de disparaître. Au 1^{er} juillet, grosso modo, ce sera fini. Le SINE avait deux avantages : c'était une aide à l'embauche qui touchait les personnes les plus éloignées de l'emploi, et qui avait une longue durée. Ce qui voulait dire que, dans le cadre de l'exemple de Lina de tout à l'heure, on avait le temps de lever un frein et puis l'autre et de travailler sur du long terme. Nous ne l'aurons plus. Nous le déplorons. L'économie sociale a cette capacité de se réinventer. Nous nous réinventerons, mais nous ne savons pas encore totalement comment.

Par contre, dans le soutien différencié, clairement, il y a encore pour le moment la possibilité d'être une entreprise de titres-services et une entreprise d'insertion. Et il nous semble important de pouvoir maintenir cette double casquette, où le soutien est davantage à l'entrée. Nous avons un soutien pendant 12 ou 24 mois et cela nous permet aussi de travailler sur les freins des travailleurs les plus éloignés de l'emploi, pas nécessairement des personnes handicapées, mais plutôt des personnes qui cumulent toute une série de freins – pas de permis de conduire, difficultés avec la langue, et cetera.

On me demande aussi ce que je pense du double subventionnement. Le dispositif des titres-services a été notifié à l'Europe comme étant un soutien à la consommation, et non une aide à l'emploi. En 2020-2021, l'AViQ a voulu interdire le cumul entre l'aide en

entreprise de travail adapté et les titres-services. À l'époque, j'avais une autre casquette – peu importe laquelle –, on a fait opposition et on a argumenté. L'AViQ a dit que c'était une aide à la consommation. Le cumul ETA-titres-services est donc tout à fait légal au regard de la législation wallonne et européenne.

On me demande aussi ce que je voulais dire lors de mon interview dans *Le Soir*, *in illo tempore non suspecto*. Pour moi, le dispositif des titres-services est clairement un dispositif dont le véhicule juridique est une aide à la consommation qui touche trois objectifs : concilier vie privée et vie professionnelle, lutter contre le travail au noir et favoriser l'emploi. Dans ce cadre, dans les objectifs de la loi, il y avait clairement aussi une volonté de travailler sur les personnes les plus éloignées de l'emploi. Après, je ne sais plus ce que j'ai dit aux journalistes mais, vous le savez encore mieux que moi, les journalistes – en général – disent ce qu'ils veulent entendre.

Sur l'augmentation du titre-service, qu'en pense Initiatives ? On n'a pas une position claire, ferme et définitive. Faut-il mettre le titre-service à 11 euros, à 12 euros ou à 10,24 euros ? Nous n'en savons rien.

Par contre, on remarque dans les débats sur les titres-services que le client est régulièrement le grand oublié. On veut absolument que les personnes les plus précaires puissent encore avoir accès au dispositif de manière moins intense. Je rencontre régulièrement des personnes pensionnées, qui me disent : « M. Morrier, nous, on a besoin d'une aide-ménagère, mais on ne sait pas payer plus que trois heures par quinzaine ou trois heures par semaine ». Ces personnes, il faut leur maintenir cet accès aux titres-services parce que cela leur permet – un – d'avoir une maison propre et – deux –, pour le pouvoir public communal, de les maintenir chez eux.

Dans le même ordre d'idées, que pense-t-on de la digitalisation du titre-service ? C'est clair que cela facilitera la vie des entreprises, cela peut entraîner une diminution du coût pour le budget wallon, mais il ne faut pas oublier toutes les personnes qui ont une fracture numérique et toutes ces personnes qui auront de grosses difficultés à valider des titres électroniques.

Faut-il limiter ou interdire les chèques papier pour les moins de 50 ans, les moins de 65 ans ou les moins de 75 ans ? On n'a pas une position ferme. Clairement, on doit aussi penser aux personnes qui ont horreur de l'ordinateur, j'en suis l'exemple type.

Parallèlement, que pense-t-on de la concentration du secteur ? La concentration du secteur est quelque chose que l'on voit arriver depuis longtemps. C'est quelque chose qui se matérialise de plus en plus. Le deuxième plus gros acteur wallon a été repris par l'une des trois plus grandes entreprises flamandes. La concentration est là.

Le risque avec une concentration est clairement une perte de relation entre le client et son entreprise. Avoir juste un numéro unique à Bruxelles, à Charleroi ou à Namur, cela perd tout le sens de la proximité. Cela risque aussi de faire fuir toute une série de travailleurs ou de les rendre faux salariés, mais, en réalité, ce seront de vrais indépendants qui vont gérer leur popote tout seul.

Que pense-t-on de l'attractivité du métier ? Le métier est un métier dur et il est terriblement dévalorisé. Régulièrement, mes collègues me disent qu'elles ne sont pas fières de dire à leurs enfants : « Je suis aide-ménagère ». Parfois, on leur dit tout simplement : « Tu n'es bonne qu'à être aide-ménagère ». Un des points qui pourrait valoriser le métier est que – c'est ce que j'essaie de faire comprendre à mes collègues, je ne suis pas sûr que je sois très bon là-dedans –, outre le fait qu'elles nettoient, elles ont développé une série de compétences phénoménales : compétence de priorisation, de résolution de problèmes – peut-être pas des gros, mais des petits, tout le temps –, des compétences de gestion des clients. En effet, elles doivent gérer un client le matin et un autre l'après-midi. Cela, ce n'est pas donné à tout le monde. En tant que partenaires sociaux – vous aussi en tant que politiques –, on devrait essayer de valoriser différemment le métier d'aide-ménagère et de mettre en avant les compétences qu'elles ont développées, des compétences que je serai personnellement incapable de mettre en œuvre tous les jours.

Par rapport aux frais kilométriques et à l'augmentation des frais kilométriques en lien avec la crise énergétique, je m'étonne de la réponse de 2020. Il y a un mois environ – je n'ai pas su y aller, j'ai mal au dos, comme cela vous saurez tout –, il y a eu une commission paritaire et, dans celle-ci, cinq membres étaient d'accord d'en discuter, voire d'avoir un accord. Il y a un partenaire – Domiva, pour ne pas la citer – qui a préféré ne pas discuter et a quitté la table des négociations. Je n'y étais pas, mais on me l'a dit. Parmi les cinq partenaires, il y avait les trois organisations syndicales, Initiatives et la plateforme des ALE flamandes. Il y avait sensiblement un consensus pour, à tout le moins, en discuter sectoriellement et ne pas laisser cela en entreprise.

Comment fait-on pour soulever les freins à l'emploi ? Cela fait partie de notre métier. A priori, on a développé toute une série de compétences, spécifiques peut-être aux entreprises d'insertion, et que l'on ne retrouvera pas dans les sociétés commerciales. Loin de moi de dire que l'on fait mieux notre boulot. On le fait différemment, clairement. Ces compétences, on les a. Avec le SINE et le soutien, mais on l'a toujours, de l'entreprise d'insertion, on a parfois un peu de temps pour travailler sur ces freins à l'emploi. Le temps, cela n'a pas de prix quand on parle d'insertion de personnes très éloignées de l'emploi ; parfois, elles le sont vraiment.

Une des questions touchait aussi, et c'est dans le rapport Idea, l'absentéisme. Comment peut-on expliquer qu'en entreprise d'insertion, l'absentéisme soit similaire à celui des autres structures ? Il y a deux raisons, celles que je vois du moins. Les personnes en absentéisme longue durée, on les maintient dans notre *payroll*, elles sont là et comptent dans le pourcentage. La seconde raison : pour les personnes que l'on va engager, celles parfois éloignées de l'emploi et qui vont prendre du temps avant d'avoir un comportement professionnel – je n'aime pas ce mot, mais vous le comprendrez – et ne vont pas remettre nécessairement un certificat parce qu'elles ont eu un week-end difficile et le lundi, on ne parvient pas à se lever, cela prend un certain temps à s'apprendre. C'est quelque chose d'exagéré de ma part. Je vois mes amis syndicalistes qui me tuent du regard. L'absentéisme de courte durée s'explique aussi chez nous à cause de cela.

Quelles seraient les mesures que l'on essaierait de mettre en avant pour avoir une soutenabilité du secteur ? Je ne parviens pas à en avoir qu'une. Je vais vous en donner quatre : maintenir le financement différencié, donc un volet titres-services et un volet spécifique pour l'économie sociale d'insertion ; ne pas réformer à la hussarde, donc prendre du temps pour une réforme concernant 45 000 travailleurs, je ne sais plus exactement combien d'entreprises, 300 000 utilisateurs, un budget de 600 millions. C'est une sorte de Titanic qui ne se conduit pas comme une vedette. Cela prend du temps à essayer d'être réformé. C'est important.

Madame Fafchamps, vous me demandiez aussi, par rapport aux formations, ce que l'on fait. On essaie – là, je prends ma casquette plutôt de chef d'entreprise – d'avoir toute une série de formations pour des personnes parfois éloignées de l'emploi parce qu'elles ont un problème de langue. Beaucoup de nos collègues suivent des cours de français langue étrangère ou de remédiation de français.

Quand une personne commence, notre politique est de lui faire suivre un stage via des organismes d'insertion. Une fois qu'elle est prête à intégrer l'entreprise, elle est accompagnée par une tutrice sur notre *payroll* qui va la suivre pendant deux semaines. Ce sera de la formation informelle. Ensuite, il va y avoir toutes les formations formelles possibles et imaginables en fonction du besoin de la personne, mais toujours dans le cadre du début de l'embauche, les six premiers mois si possible.

Ces formations peuvent être des formations d'organisation, de gestion des produits, de communication avec le client. Ce sont des formations spécifiquement liées au secteur. Après un moment, on essaiera de faire des formations qui sortent peut-être un peu du secteur : savoir dire non aux clients, pouvoir faire le deuil du client – pas nécessairement parce que le client meurt, je vous rassure, mais aussi parce que le client change et il faut pouvoir s'adapter à ces

situations. Cela se déroulera plutôt dans les années de maturité au niveau du titre-service. On va aussi essayer aussi d'accompagner nos collègues vers un autre emploi, parce que c'est un métier dévalorisé et usant physiquement. Or, on ne guérit pas de l'usure. Dès lors, on va essayer d'aider nos collègues à trouver un autre emploi via des mécanismes X ou Y, mais aussi via des formations.

Par exemple, nous avons payé, autant en termes de salaire qu'en termes de coût de la formation, une formation de gardiennage – la formation Tobback – à une personne. Cette personne est sortie de notre *payroll* et travaille maintenant comme gardienne – je ne sais pas où, mais elle ne travaille plus chez nous – et elle est sortie par la grande porte. On a aussi financé une formation en carrelage. Je sais que c'est étonnant dans le cadre des titres-services. La travailleuse n'est plus chez nous, elle travaille ailleurs aussi. Elle n'est pas carreleuse, mais elle est femme à tout faire dans une structure X ou Y.

Ce qui fait aussi la spécificité des politiques d'insertion est de se dire que nous n'allons pas nécessairement garder nos travailleurs *ad vitam aeternam*. On a une vraie politique d'émancipation en interne et en externe pour leur permettre, si elles le désirent, de trouver un emploi ailleurs.

Madame Fafchamps, à propos de notre positionnement sur le permis de conduire, j'ai été étonné de lire dans le rapport d'Idea Consult – mais je ne suis pas sûr exactement de mes chiffres – que 83 % des entreprises d'insertion avaient eu un travailleur qui avait utilisé l'aide de la Région pour suivre une formation au permis de conduire. Il s'agissait de 83 % des entreprises d'insertion. Cette aide est gratuite pour le travailleur et donc pour l'entreprise. Dans le cadre des autres entreprises, on descendait parfois jusqu'à 50 %, voire peut-être moins. Je ne comprends pas pourquoi il y a une différence par rapport à ce dispositif qui est gratuit – enfin, j'ai peur de le comprendre...

Par rapport à la politique de mobilité du titre-service, c'est parfois un gros frein à l'emploi. C'est aussi clairement un gros frein pour la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée.

J'ai la chance d'avoir mon bureau en périphérie de Liège. Dès lors, nous sommes fortement équipés en termes de bus, c'est nettement moins le cas dans des structures plus rurales où la mobilité devient clairement problématique, tant pour les travailleurs que pour les entreprises. Depuis deux semaines – c'est tout neuf, et je ne suis pas certain que cela va fonctionner –, on vient de créer un service de mobilité à destination de la population environnante, mais aussi à destination des travailleurs de Home Net et d'autres, éventuellement. C'est encore une structure d'économie sociale, mais je vous rassure, tout le monde y a accès. Il faut juste

respecter certains principes, comme la limitation des dividendes et des tensions salariales.

J'espère avoir répondu à tout le monde ; si ce n'est pas le cas, je vous prie de m'en excuser.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Dupanloup.

M. Sébastien Dupanloup, Secrétaire fédéral de la centrale générale (ACCG) de la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB). – Mesdames et Messieurs les Députés, je vais essayer d'être le plus complet et le plus précis possible, dans un temps raisonnable. Je vais essayer de répondre à tout le monde, même s'il y a des choses qui font un peu doublon. Le cas échéant, je regrouperai mes réponses.

Je répondrai d'abord aux questions de Mme Linard, qui les verra en différé. À propos de la conférence nationale du secteur qui va être tenue et à laquelle on est invités, c'est une information que j'apprends moi-même aujourd'hui. C'est un peu symptomatique du fonctionnement de la concertation sociale dans le secteur depuis 2018. Avant, c'était avec Federgon ; maintenant, c'est avec Domiva, mais peu de choses ont changé et nous ne pouvons que le regretter. Cela ne va pas dans l'intérêt des aides-ménagères.

Qu'on le veuille ou non, je tiens quand même à signaler que des décisions politiques ont été prises : en 2014, il y a eu une réforme de l'État qui a transféré des compétences aux Régions. Je suis le premier à dire que cette réforme a été incomplète en ce qu'il manque une partie des effets retour pour la Région, qui est le pouvoir subsidiant. Si vous me demandez mon avis, il faudra quand même, à un moment donné, se poser la question de savoir si l'on ne doit pas envisager une réforme complète pour permettre aux Régions d'obtenir quelque chose de totalement soutenable. Vous m'excuserez l'expression, mais il n'est confortable pour personne, ni pour le monde politique – le pouvoir subsidiant – ni pour les interlocuteurs sociaux, d'avoir le cul entre deux chaises. Je m'excuse pour l'expression, mais, au moins, on se comprend bien sur la réalité dans laquelle tout le monde se trouve aujourd'hui. Ce sont des éléments dont il faut tenir compte.

Le rapport d'Idea explique que, aujourd'hui, les trois Régions ont pris des orientations totalement différentes. Il est un peu utopique de croire que l'on va faire une grande messe et que tout va aller mieux. Je ne sais pas qui peut croire cela. En tout cas, en tant que responsable de secteur depuis plus de 10 ans, j'ai un avis assez tranché : malheureusement – je ne l'ai pas souhaité –, c'est la réalité des cartes qui nous ont été données, à nous, interlocuteurs sociaux. C'est dans ce cadre que nous sommes aujourd'hui.

Plusieurs d'entre vous ont posé des questions concernant l'élargissement des activités. Je voudrais juste attirer votre attention sur le fait que, dans la DPR

précédente – et je ne pense pas que ce soit dans la DPR actuelle –, l'élargissement des activités était inscrit. En effet, durant la législature précédente, nous nous sommes retrouvés à plusieurs interlocuteurs, invités à une audition, avec les responsables des différents cabinets, à nous demander si un élargissement des activités était faisable et comment nous pourrions le mettre en place. Nous avons compris, au regard des décisions qui ont été prises, que c'était infaisable ou, en tout cas, difficilement faisable. J'invite chacun des partis politiques à retourner voir ses représentants de l'époque, à relire les notes qui ont été transmises – puisqu'un paquet de notes ont été transmises sur cela –, et à envisager d'autres perspectives.

En tout cas, pour nous, au niveau de l'élargissement, ce n'est pas la solution aujourd'hui que de demander à une aide-ménagère d'aller garder des enfants. Quand on voit le rapport Idea qui vous explique le nombre de familles monoparentales que nous avons. Ces gens, ces dames, que font-elles de leurs gosses ? Elles les font garder par qui, avec les revenus qu'elles ont ?

C'est un autre exemple dont on peut parler : l'augmentation du prix. Le rapport Idea est très clair – on en a fait la démonstration – sur l'impact. Je pensais avoir mal entendu ce matin et qui n'avait pas été demandé par Domiva, le fait que l'on passait à 15 euros, mais j'ai entendu cet après-midi que cela avait été confirmé. J'attire l'attention des parlementaires. C'était M. Morrier qui était présent à l'époque, et c'était Federgon pour les entreprises commerciales, je vous invite à aller revoir l'audition de septembre 2023 ou juillet 2023 – on a été auditionnés de manière séparée – et où, clairement, on vous demandait 15 euros. Le rapport Idea est très clair sur ce qu'il en est.

On peut toujours se baser sur un vieux rapport qui a été brandi à l'époque, qui était l'analyse Graydon, qui a été fait par Federgon, mais cette analyse est obsolète, elle a été démontée par tout le monde et encore plus aujourd'hui par le rapport Idea.

Mmes Van Walle et De Rodder, j'ai un peu mixé les réponses puisqu'il y a un paquet. D'autres ne sont pas les mêmes, mais il y en a quand même quelques-unes qui sont les mêmes. Sur l'augmentation du prix, je viens d'y répondre.

Sur l'encadrement, Idea formule aujourd'hui des chiffres concernant l'encadrement. Sauf que ce n'est pas correct, on ne peut pas comparer une entreprise commerciale avec une entreprise d'insertion. Je m'explique. Quand vous prenez un volume de travailleurs, vous prenez des volumes et vous divisez par le nombre de personnes, ce n'est pas correct. Aujourd'hui, quelle est la relation réelle dans une entreprise commerciale entre un comptable, quelqu'un qui s'occupe du marketing et l'aide-ménagère ? Elle n'existe pas ou quasi pas. Cela peut exister dans une petite structure de quelques travailleurs, mais pas dans

une grande structure. Il faut comparer ce qui est comparable. C'est un des défauts du rapport.

En tout cas, pour nous – c'est une réponse à une question qui avait été posée –, il est très clair qu'il faut un encadrant pour 30 aides-ménagères. Qu'est-ce qu'un encadrant ? Cette question a été posée par l'un d'entre vous. Un encadrant, c'est une personne qui a, soit au travers d'un diplôme, des compétences d'encadrement, soit de par son expérience – là je suis d'accord sur le parcours professionnel à avoir –, une personne qui pourrait dire « Je suis aide-ménagère, mais ma santé ne me permet plus. Peut-être au travers d'une formation ou au travers d'une reprise d'études, je peux devenir un encadrant ». Que serait l'idéal de mon job ? Au lieu d'avoir une absence autorisée, parce que je suis – je vais un peu caricaturer – quelqu'un qui n'a pas de diplôme, je suis une aide-ménagère, je suis primoarrivante ou je suis une personne plus âgée mais qui n'a pas l'utilisation de la langue – c'est sociologique, faites l'analyse du secteur, vous le verrez – aide-ménagère qui ai de l'expérience, je peux très bien expliquer quel bus prendre, quel trajet prendre. C'est un rôle d'accompagnement qui pourrait être mis à côté. Ce n'est pas un coût pour l'entreprise, c'est un investissement. Ce nombre d'absences autorisées, ce nombre d'incapacités, ce sont des choses que l'on peut mettre en place pour essayer de garder les gens à l'emploi. Sur l'encadrement, c'est ce qui, pour nous, pourrait être pris en compte.

Vous avez évoqué l'impact des frais clients. Vous avez dit : y a-t-il un retour au noir ? Je l'affirme, il y a un retour au noir. Je peux même vous donner des prix et je peux même vous dire comment cela se passe. Avec 15 euros de l'heure, comment font les filles ? J'ai une cliente qui a besoin de quelqu'un pour sa belle-sœur. Je vais voir mon entreprise qui m'indique qu'elle n'a pas d'aide-ménagère pour le moment : « Je ne peux pas prendre de cliente pour le moment soit parce que j'ai 19 heures et je risque de perdre des avantages, soit parce que ce n'est pas possible pour moi. Ne t'inquiète pas, je vais venir travailler chez ta belle-sœur un samedi au noir. Tu me paies 15 euros en attendant que l'on ait quelqu'un qui soit disponible ». Ce sont des choses qui existent. Ce n'est pas ubuesque. C'est la réalité.

Concernant la réduction des heures, je vais vous donner un exemple. Nous avons mené une étude, au niveau de la FGTB, auprès de 1 711 aides-ménagères sur la perte de clients due à l'augmentation des frais. Parmi les répondantes, 46 % des aides-ménagères ont répondu qu'elles avaient perdu des clients depuis 2025. En moyenne, on parle d'une perte d'un peu moins d'un client par aide-ménagère. Selon 65 % des répondantes, la principale raison du départ des clients réside dans les frais administratifs élevés facturés aux clients par les sociétés de titres-services. Pour 64 % des répondantes, la deuxième raison la plus fréquemment citée est l'augmentation des titres-services. Il s'agit d'une étude menée sur une semaine au travers d'un questionnaire

digital. Un peu plus de 80 000 personnes, dont de nombreuses aides-ménagères, nous suivent sur nos réseaux sociaux. Nous estimons dès lors avoir des résultats représentatifs.

Je vais être un peu provocateur : mon plombier voudrait bien recevoir 70 % d'argent public par heure de travail et en même temps facturer le prix à son client. Je parlais de quadrature du cercle. À l'heure actuelle, où nous devons faire attention à l'argent public, c'est un vrai problème dont il faut tenir compte.

On constate qu'un certain nombre d'entreprises facturent des forfaits aux clients. La moyenne s'élève à 9,99 euros, et ce, sans aucune prestation. Dans le courrier envoyé au client, on lui dit : « Nous allons vous facturer 9,99 euros et nous nous engageons à essayer de vous trouver une aide-ménagère en remplacement. Vous devez comprendre que nous avons des frais fixes à couvrir ». Je voudrais attirer l'attention des députés sur la législation du titre-service. Un titre-service, c'est égal à une heure de travail. Par contre, pour les frais, on fait ce que l'on veut. Si vous devez encadrer le secteur, l'une des premières règles à appliquer, ce serait de lier les frais demandés aux clients aux prestations effectives des aides-ménagères. Si, à l'égard des clients, vous voulez entamer une démarche, il faudra peut-être y réfléchir.

Il nous a été demandé de citer trois priorités pour rendre le métier soutenable. Tout d'abord, c'est disposer d'une analyse de risques. Ensuite, il y a l'encadrement. Enfin, il y a la visite domiciliaire qui a été supprimée, alors qu'elle est indispensable. Aujourd'hui, les aides-ménagères sont confrontées à un phénomène où l'on réduit leurs heures, mais à qui on demande de faire le même travail. On parle d'aides-ménagères qui se rendent chez des clients, alors qu'elles sont dans une situation plus fragile à cause de leurs origines, leurs diplômes ou leurs compétences. M. Morrier a parlé des propos tels que : « Vous n'êtes qu'une aide-ménagère ». Il faut être attentifs à ce genre de choses et se dire que la visite domiciliaire, ce n'est pas un coût, c'est de la prévention. J'ai montré tout à l'heure tous les chiffres concernant l'incapacité et l'invalidité. C'est clair qu'il faudrait un rapport aux autorités subsidiaires sur l'utilisation des moyens ; il faudrait que l'on vous fournisse un rapport annuel sur ce qui est fait avec cet argent public.

Madame Van Walle, vous avez évoqué tout à l'heure la concertation sociale. Moi, je suis content, Madame Garcia, de vous entendre parler d'une harmonisation, et je suis d'accord avec vous. Je plaide pour une harmonisation au niveau national, sauf que les personnes qui sont à côté de vous – j'ai les PV, si vous voulez – nous ont déclaré il y a trois semaines qu'il n'y avait plus de raison et qu'il n'avait aucun mandat de votre part – puisque vous êtes dans le conseil d'administration – pour avoir une concertation au niveau national. Je viens d'apprendre qu'elles voulaient

discuter des frais de déplacement au niveau national. C'est totalement fou. Quand on est en concertation, il y a un double langage. C'est ce que nous avons reproché à Federgon. Domiva nous a dit qu'elle allait faire autre chose. Malheureusement, dans les faits, ce n'est pas le cas. Nous espérons voir un autre visage dans les jours qui viennent, puisque nous nous voyons déjà demain en réunion.

Concernant l'agrément et l'inspection sociale, j'ai déjà répondu à une partie. Il est clair qu'entre les différentes Régions, toutes les compétences n'ont pas été transférées. Les inspecteurs wallons font un travail remarquable, mais ils doivent aussi dépendre d'autres. Ces éléments-là empêchent aujourd'hui clairement un juste contrôle. Je ne demande pas qu'il y ait plus de contrôles, je demande simplement que les contrôles soient justes. Je tiens d'ailleurs, vu que vous m'avez donné l'occasion, sur la commission d'agrément – et je mets ma casquette de président –, à remercier le personnel du SPW, du FOREm et du CESE pour leur travail, qui permet un bon fonctionnement. Je tiens à ce que cela se sache : nous sommes la seule commission d'agrément en Belgique dans les titres-services qui auditionne les entreprises afin d'être certains que quand nous rendons un avis, il soit juste – sachant que la décision appartient au ministre. Nous retirons sept à huit agréments par an maximum et nous auditionnons en moyenne entre deux et trois entreprises par mois. Il n'y a pas de chasse, et j'invite ceux qui le souhaitent à venir à la commission. Je pense que c'est bien d'auditionner la commission et que vous entendiez ce qui est fait aussi.

Je soutiens les remarques de Mme Garcia concernant les difficultés en matière de repassage. Mme Garcia fait partie du groupe de travail. Nous avons établi un rapport concernant le fait que nous devons essayer d'améliorer le repassage parce que pour une entreprise sur deux qui avait un contrôle, le contrôle était dû à un problème de repassage – le poids des mannes, comment on comptabilise une heure de travail, ce genre de choses. Je rejoins les entreprises concernant le repassage, parce qu'il y a clairement un manque dans la législation. Je ne suis pas d'accord sur le fait que l'on transférerait à l'extérieur et que l'on renverrait le repassage chez le client. Comme je vous l'ai expliqué tantôt, les aides-ménagères travaillent avec sept clients par semaine. Elles devraient changer sept fois de planche à repasser, sept fois de fer. Au niveau de l'analyse de risque, c'est la même chose. Vous savez comment cela peut se retrouver chez les clients.

Que deviennent les agréments des entreprises ? Quand il y a un retrait, cela retourne à l'administration. Par contre, les entreprises se rachètent aujourd'hui. Pour l'agrément, je ne sais pas vous dire. Je suis président de la commission d'agrément, et je ne sais pas vous dire. Il y a un agrément qui est donné à une entreprise, elle vient une fois, puis il peut y avoir 17 entreprises qui portent le même nom, mais ce ne sont pas elles qui ont

demandé un agrément. L'agrément est dans la nature. Ce qui se passe – ce sont des faits, je peux le prouver au travers de la commission d'agrément –, c'est que, aujourd'hui, on a des hommes de paille qui utilisent les agréments. Ce sont des gens qui n'ont plus le droit d'exercer dans le secteur des titres-services, mais on fait passer une aide-ménagère ou l'on fait passer quelqu'un d'autre en agrément. C'est la première solution.

La deuxième solution, c'est que l'on vous rachète l'agrément. Moi, qui avais perdu mon agrément, je peux continuer à gérer une entreprise. Je mets un homme de paille comme administrateur et je continue à gérer l'entreprise. Des exemples comme cela, je peux vous en donner facilement cinq. Je peux vous donner les noms sans problème.

Il y a clairement un problème sur les agréments. Je ne demande pas à contrôler toutes les entreprises, loin de là. Je ne vais pas mon temps à passer au CESE, mais l'administration devrait au moins recevoir – quand il y a un transfert d'entreprise – ou au moins savoir ce que ce qui est fait de l'agrément qui a été donné par une autorité publique, puisque c'est la Région qui donne elle-même l'agrément.

J'aurais bien voulu vous montrer les éléments en matière de *goodwill* et répondre à Mme Laffut sur les calculs.

Je vais vous montrer le programme informatique que j'utilise. Comme cela, vous verrez ce que nous faisons dans les organisations syndicales. J'ai un programme informatique qui me permet d'analyser, entreprise par entreprise – et j'ai les comptes de toutes les entreprises puisque c'est basé sur la Banque nationale et le *goodwill*.

Le *goodwill* a fait x 10 en quatre ans. Je n'essaye pas de stigmatiser qui que ce soit, que l'on s'entende bien. Mon expression par rapport au *goodwill* est juste que, quand on vous dit que les entreprises ne sont pas rentables, une somme de choses doit être prise en compte. Le *goodwill*, si je prends le cas de Mme Garcia, a évolué entre 2021 jusqu'à 2024, de 34 321 euros à 121 726 euros. Ce sont les comptes. Ce qui veut dire que l'on a eu une évolution du *goodwill*, en trois ans, de 254 %. Soyez juste attentifs que, quand on vous demande d'analyser, quand vous allez prendre des décisions, prenez l'ensemble des choses.

Quand j'entends que l'on nous dit « on a besoin d'argent » et que l'on doit attendre, s'il vous plaît, je vous demanderai, Mesdames et Messieurs les Parlementaires – c'est ce qui manque dans le rapport Idea, ce sont les transferts d'argent entre les entreprises – de regarder à l'utilisation de l'argent public. Est-il normal aujourd'hui qu'une entreprise de titres-services prête de l'argent public à une chocolaterie, à une immobilière, à l'entreprise de sa maman, de son papa ? Est-il normal, aujourd'hui, que l'on finance une salle de

spectacles avec l'argent public ? Aujourd'hui, est-il normal que, avec de l'argent public, une des équipes de première division de cyclisme ait sur son maillot le nom d'une entreprise de titres-services – avec autant d'argent ? On nous dit pourtant que l'on doit réduire et regarder à ce que l'on fait avec l'argent public. Je ne dis pas que l'on ne doit rien faire avec l'argent public dans les entreprises. On doit investir et il est bien sûr normal qu'une entreprise fasse de la publicité, mais doit-on faire de la publicité à ce niveau-là ?

Je reviens à présent sur les questions que vous aviez posées. Madame De Rodder, dans ce que vous avez demandé, il y avait bien évidemment aussi l'absence de visites domiciliaires ; j'y ai répondu.

Sur les ALE, nous avons fait une analyse. Cela fait quatre ans maintenant que nous monitorons tous les ans les comptes des ALE et que c'est une catastrophe. Ces entreprises sont aujourd'hui dans un état de délabrement. Je n'ai pas d'autres mots, c'est une catastrophe. Il y a moins d'une entreprise sur trois qui est encore rentable dans ces entreprises en particulier. Que devraient-elles faire ? Je regrette que lorsqu'on a été les voir en 2019 avec Initiatives, ils n'aient pas pris le pli de réfléchir avec nous à un modèle plus soutenable.

Deuxième chose, s'il y a quelque chose d'urgent à faire – c'est un terme qui n'est peut-être pas le bon, mais si j'utilise le terme coopérative, je ne vais peut-être pas utiliser le bon terme non plus –, c'est de réfléchir afin de savoir si l'on veut sauver un modèle tel que celui-là, parce qu'il faut penser à la population qui est utilisée. J'ai entendu ce que Mme Garcia disait, à savoir qu'une ALE, ce n'était pas la même chose, ce n'était pas la même réalité. Peut-être que vous devez réfléchir à une intercommunale wallonne qui regrouperait les ALE et qui leur permettrait de faire des économies d'échelle. Il faut peut-être y réfléchir.

Concernant le repassage – Mme Fafchamps n'est pas là –, je l'ai expliqué, on a un travail réalisé derrière et nous en sommes conscients.

Concernant les produits, il n'y a pas de solution miracle, mais avec les interlocuteurs sociaux de l'époque, nous avons déjà discuté – c'était avant 2018 – afin de voir s'il n'y avait pas moyen d'avoir des centrales d'achat. Je sais qu'il y a de grands joueurs qui, à un moment donné, ont eux-mêmes réfléchi à avoir des centrales d'achat pour leurs clients. Il y en avait même qui avaient des frais et qui donnaient un bon de 45 euros s'ils allaient acheter des produits dans une entreprise sœur. Je n'ai pas dit que c'était la solution, mais j'ai dit qu'il y a une réflexion à avoir là-dessus.

Ensuite, je pense que vous êtes tous représentés à différents niveaux de pouvoir. Sur ce point, la législation est prise au niveau européen. Un travail doit être fait là-bas. Les aides-ménagères, en Belgique, on

appelle cela des titres-services, mais au niveau international, on appelle cela des *domestic workers*. Il faut réfléchir à cela de manière plus élargie, parce que le problème se pose aussi dans les fédérations internationales quand je parle avec eux.

Toujours concernant les questions de Mme Fafchamps, sur les formations, je rejoins ce qui a été dit par M. Morrier. Les deux exemples me faisaient d'ailleurs sourire, parce qu'il nous ressort toujours les mêmes. Quand Mme Tillieux était ministre, en 2017, on a continué jusqu'à 2018-2019 avec les interlocuteurs sociaux. Malheureusement, les interlocuteurs sociaux ont changé et les mandats ont changé, mais nous avons une concertation sur ce que l'on pouvait faire avec la formation. Nous avons donc un fonds de formation. Le problème de l'époque, c'est que le fonds de formation était en sous-utilisation – 47 % d'utilisation. Aujourd'hui, on a un fonds de formation qui est à plus de 80 % d'utilisation et l'on doit s'en féliciter, mais il reste limité.

Tantôt, je vous ai projeté un lien pour un fonds de formation. Ce que les aides-ménagères nous disent, c'est que les formations sont redondantes, qu'elles ne sont pas intéressantes et ne permettent pas de sortir du secteur. Je pense que l'on doit avoir une réelle réflexion sur cela. Je pense que plusieurs personnes ici dans la salle m'ont déjà entendu dire que, selon moi, pour les entreprises au niveau du fonds de formation wallon – le Fédéral, c'est autre chose –, s'il reste un reliquat et que ces entreprises font réellement de la formation, pourquoi les empêche-t-on de bénéficier d'un subside supplémentaire ? Pourquoi limite-t-on ? J'entendais Mme Garcia qui disait avoir utilisé l'ensemble de son budget, qu'après elle était bloquée. Je pense qu'il faut réfléchir aussi à ces utilisations et peut-être des pénalités pour ceux qui ne le font pas. Parce que j'ai lu aussi dans le rapport qu'il y avait des gens qui ne le faisaient pas, donc c'est peut-être à réfléchir et à mettre en place.

Je suis désolé, Madame Laffut, je ne vais pas pouvoir vous projeter mon calcul, mais je vais vous inviter à prendre de quoi écrire afin de vous expliquer le calcul du coût salarial. Le salaire horaire avant le 1^{er} juillet 2025 était de 14,76 euros de l'heure. Les cotisations sociales – ONSS et au fonds social – représentent, pour une heure de travail, 5,10 euros. Les autres dépenses salariales – tout ce qui est pécule de vacances, jours fériés, salaire garanti – représentent 3,81 euros. La réduction structurelle ONSS de l'époque – avant le 1^{er} juillet 2025 – était de 1,05 euro. Le coût salarial de l'époque était donc de 22,62 euros.

Le 1^{er} juillet 2025, on a vu une augmentation de 77 centimes. Le salaire horaire est à 15,53 euros de l'heure. Pour les cotisations sociales – ONSS et fonds social –, on passe de 5,10 à 5,37 euros. Pour les autres dépenses – pécule de vacances, jours fériés, salaire garanti –, on passe de 3,81 euros à 4,01 euros. Où fais-je la différence et où oubliez-vous, du côté du banc

patronal, d'intégrer cela ? C'est qu'au 1^{er} juillet 2025, l'Arizona a pris une réduction de cotisations supplémentaires. La réduction de cotisations au 1^{er} juillet pour les entreprises en réduction structurelle et de l'ONSS, elle est passée de 1,05 à 1,68 euro. Cela veut donc dire que le coût salarial d'une heure avec les 77 centimes, on est à 23,23 euros. C'est là que je dis que la différence n'est pas à 1,50 et à 0,61. Est-ce supportable ? Oui, c'est supportable.

Je rappelle quand même que nous sommes en 2025, que c'est en 2024 que les titres-services ont été augmentés de 1 euro. Du côté flamand, c'est en 2025 qu'ils ont été augmentés de 1 euro. Donc, l'intervention des Régions était en hausse. Les marges bénéficiaires, on les a vues, elles ont évolué. Vous les avez vues vous-mêmes. C'est dans le rapport Idea : la rentabilité de l'entreprise a augmenté. En Wallonie, les entreprises ont réintroduit les frais administratifs et les entreprises flamandes les ont augmentés. Et on vient nous dire que ce n'est pas rentable. Je suis désolé, mais les 77 centimes, cela n'a rien coûté aux entreprises. Ce calcul, je peux vous le montrer et nous pouvons le faire ensemble, il n'y a pas de problème.

Donc, sur ces éléments, je pense qu'il faut quand même remettre l'église au milieu du village. Je pense que j'ai terminé mes explications et je vous remercie de votre écoute.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Buyse.

M. Olivier Buyse, Secrétaire permanent de la CSC Alimentation et Services. – Je commencerai par prendre la parole et mon responsable national, M. Vanautgaerden, qui me surveille, complétera sans doute sur certains points.

Pour répondre d'abord à Mme Linard, par rapport à l'augmentation du prix de la valeur faciale titres-services, concernant les avantages et les inconvénients. Pour nous, ce n'est pas une priorité, surtout si les entreprises ne doivent pas mettre en échange de meilleures conditions de travail et de rémunération. En effet, comme on l'a dit, toute augmentation de prix pour le client n'est pas comprise si elle ne se couple pas à une amélioration des conditions de travail. De même, augmenter le prix de la valeur faciale en laissant la facturation libre peut poser des problèmes et rendre l'accessibilité pour certains clients compliquée. Clairement, notre objectif est de rester accessibles, car, si le prix pour l'utilisateur devient plus cher, ce sont les aides-ménagères qui, souvent, en paient la facture, avec des diminutions d'heures, donc plus de clients et une exigence plus importante de la part de ces mêmes clients, et cetera.

Par rapport à l'extension à d'autres activités, ce n'est pas notre demande, mais, si cela doit se faire, nous demandons à ce que cela ne fasse pas concurrence à d'autres secteurs déjà organisés ; secteurs qui sont

souvent dans le non-marchand. Il ne faut pas non plus oublier notre public qui est principalement féminin, souvent des femmes seules avec enfants. Un des avantages principaux de ce secteur reste l'organisation horaire. Avoir une activité qui ne rentre pas dans ces clous posera en partie problème.

Pour répondre aux questions de Mme Van Walle, il y a des éléments sur lesquels je vais être un peu redondant avec Sébastien Dupanloup, et veuillez m'en excuser. Par rapport à l'encadrement, nous demandons de faire très attention à la définition. Tous les employés sont repris dans l'encadrement, dans le calcul actuel, y compris les services comptabilité, secrétariat de direction, marketing, et cetera. Il est donc important pour nous que l'encadrement soit réellement des personnes encadrantes qui ont une compétence sociale et d'accompagnement des travailleurs.

Je passe les questions auxquelles mon collègue répondra.

Pour la question de l'harmonisation des avantages au niveau du secteur, une harmonisation vers le haut est toujours souhaitable. Cette amélioration des conditions de travail pour les travailleuses et travailleurs du secteur, si elle peut se faire via un nivellement vers le haut, est quelque chose de positif. Maintenant, reste toujours la question de la liberté des négociations dans l'entreprise, qui est quelque chose de fondamental et à laquelle on est attachés, malgré tout.

Par rapport aux bénéfices des entreprises, dans le secteur, il y a des bénéfices importants dans certaines structures. Nous sommes revenus sur les dividendes à 92 %. Toutes les entreprises ne sont cependant pas identiques. Il est difficile pour moi de dire exactement quel est le pourcentage de ces grandes entreprises, car je n'ai pas une analyse complète. Au niveau de la CSC, une étude a été faite sur les chiffres 2024. Nous sommes tout à fait prêts à partager cette étude pour que vous ayez les chiffres concernant l'ensemble des entreprises. Je tiens quand même à souligner que 50 % de l'emploi dans le secteur est aux mains de quatre grandes entreprises. Cette accumulation d'emplois est tout de même importante. Les grandes entreprises, particulièrement celles-là, mais de manière générale, sont celles qui génèrent le plus de bénéfices, étant donné leur taille, et qui distribuent, par la même occasion, régulièrement le plus de dividendes. On est, dans ce cadre, loin du modèle du petit entrepreneur qui connaît ses travailleurs, qui est présent localement et pour qui la proximité et la mobilité sont essentielles. Dans ces entreprises locales et de petite taille, les dividendes ne sont pas une réalité.

Il y avait la question de réorienter le débat en se demandant combien coûtent le secteur et les conditions sociales pour avoir un secteur durable. Il est clairement contre-productif, à nos yeux, de financer un secteur qui ne respecte pas les travailleurs. C'est un secteur

essentiel avec un grand nombre de travailleurs, un grand nombre d'utilisateurs. Le secteur des titres-services est essentiel, tant pour ses travailleurs que pour ses utilisateurs, mais, quand il y a un financement public, il doit être bien utilisé. Il est dès lors important que l'argent public reste dans le secteur.

La régionalisation est-elle une erreur ? La question peut se poser. À l'époque, nous n'étions pas en faveur d'une telle régionalisation. Créer une différence entre travailleurs simplement parce qu'ils travaillent dans une Région différente ne nous semblait pas opportun, mais, aujourd'hui, il est impossible de revenir à une refédéralisation. Éviter de se cacher derrière des compétences qui ne nous appartiennent pas pour prendre des décisions, c'est effectivement compliqué. On demande donc un travail commun à ce sujet.

Concernant les questions de Mme De Rodder sur les mesures concrètes contre l'absentéisme, mon collègue y répondra. Des éléments ont déjà été mis en avant sur la prévention et la protection des travailleurs. Sébastien y a répondu, je me permets donc de ne pas y revenir. Si c'est nécessaire, nous y reviendrons par la suite.

Des questions ont été posées sur le meilleur conditionnement des aides publiques, les contreparties sociales qui doivent être imposées aux entreprises et sur les points d'attention à retenir. Les points qui sont essentiels à nos yeux sont la formation, l'encadrement, la proximité et le bien-être. Je vais également répondre à la question du contrôle de ces points qui, je pense, a été posée par Mme Fafchamps en disant qu'il ne fallait pas alourdir. Pour les trois premiers points, à savoir la formation, l'encadrement et la proximité, ce sont des contrôles assez simples. Les chiffres sont déjà disponibles – il s'agit de compiler des chiffres qui existent. Pour le bien-être, c'est plus compliqué parce que cela se juge d'une façon plus fine. On parle là d'absences autorisées, de matériel, de produits, et cetera. Comme l'a dit Sébastien, un rapport qui devrait être remis par les entreprises nous semble essentiel. Malgré tout, un travail d'analyse sera à prévoir et cela, on n'y coupera pas à partir du moment où on est dans de la conditionnalité et pas dans un subside automatique ou dans un montant d'aide automatique.

Est-il acceptable qu'il y ait des dividendes importants dans ce métier ? Non. On a effectivement beaucoup de mal à comprendre de tels dividendes. Je voudrais revenir sur quelque chose rapidement, je vais essayer moi aussi de partager mon écran parce que les dividendes sont une réalité qui n'est pas nouvelle.

Nous avons mené une analyse. Depuis 2018, des dividendes sont octroyés aux actionnaires. En 2018, 72 % des bénéfices étaient octroyés. Il y a eu une petite diminution en 2019-2020, avec un beau départ à la hausse pour 2021-2022 particulièrement. Pourquoi est-il question de 583 % en 2022 ? Il y avait eu des réserves, des bénéfices après impôts de 3,6 millions d'euros en

2022, mais des dividendes versés de 21,3 millions d'euros. On a vidé les caisses des entreprises à ce moment-là – des caisses qui avaient été peu à peu remplies auparavant, étant donné sans doute les difficultés et les inquiétudes liées à la crise covid, comme vous vous en souvenez. Ce tableau, comme les autres tableaux qui concernent les finances, vous sera partagé. Les dividendes ne sont donc pas une nouveauté.

Concernant la viabilité et le futur des sections titres-services adossés aux ALE, des démarches sont effectuées pour qu'une partie de ces entreprises soient revendues à des entreprises généralement commerciales, pour certaines à des entreprises d'insertion. Un transfert, un *shift* des activités est déjà en cours. Une autre partie envisage d'autres possibilités comme la création d'ASBL propres hors champ des ALE. Nous avons connaissance, comme déjà précisé, que certaines de ces entreprises ALE ont entrepris des démarches pour être reconnues en tant qu'entreprises d'insertion. Nous verrons donc les suites qui seront accordées à ces différentes demandes. Je suis permanent sur la région de Tournai-Ath-Mouscron-Comines et nous avons plusieurs grosses sections ALE sur notre territoire. Nous espérons donc que des solutions seront trouvées tout en garantissant le respect des travailleurs et de leur emploi.

Pour répondre aux questions de Mme Fafchamps, si on devait choisir une seule mesure pour assurer la pérennité du secteur, je pense que j'ai été assez clair dans ma présentation. Pour moi, le conditionnement est important dans le cadre du financement des entreprises, mais également pour une réponse à toute une série de difficultés que connaît le secteur dans le respect des travailleurs. Le conditionnement permettra de répondre à nos yeux à ces deux questions.

Par rapport à l'image négative du métier et au levier pour l'attractivité, c'est tellement large, il y a énormément de réponses qui devraient être données. J'en ai ciblé trois, mais cela pourrait être beaucoup plus long. Clairement, les conditions de travail, le métier du titre-service doit être un métier qui respecte le travailleur dans son revenu et dans sa santé. On en a largement parlé auparavant. À un moment, quand un utilisateur a besoin d'un travailleur qui est content de venir travailler, qui est en bonne santé, des remplacements multiples pour des raisons de santé ne sont pas bons non plus au niveau commercial, mais c'est important surtout pour le travailleur pour qu'il ait envie de continuer à travailler et qu'il arrive dans son entreprise et chez son client avec le sourire.

Ensuite, c'est un meilleur accompagnement, une présence pour l'utilisateur et le travailleur. Je me fais l'écho des clients, parce que l'on n'a effectivement pas l'occasion d'en parler beaucoup aujourd'hui. Un client qui, quand il contacte la société, n'a pas de réponse ou n'a pas de remplacement, ou a des difficultés en cas d'absence, cela ne donne pas une bonne image non plus.

Enfin, il y a la formation des travailleurs, y compris pour sortir du secteur si nécessaire, j'y reviendrai en partie.

La question de la réponse pour les produits d'entretien et s'il faut imposer des produits ou fournir des produits, c'est effectivement une réponse complexe, mais au niveau sectoriel, nous avons tenté de travailler sur une liste de produits à interdire et à conseiller afin de la soumettre pour qu'elle soit validée au niveau réglementaire. Certains partenaires ont refusé d'avancer sur cette thématique. De même, nous demandons la création d'un service de prévention sectoriel, mais c'est également bloqué. Pour nous, ces réponses sont importantes dans le cadre de l'absentéisme du personnel.

Comment faire en sorte que le titre-service puisse constituer un tremplin vers un autre secteur, vers un autre métier ? Clairement, on a beaucoup de personnel dans le secteur des titres-services qui est peu scolarisé, pour qui envisager une reconversion professionnelle dans l'état actuel de leurs compétences et de leurs connaissances est compliqué. Un développement de formations qui permettent de sortir des secteurs est à nos yeux essentiel. J'ai eu l'occasion à plusieurs reprises, en tant que permanent local, de rencontrer des travailleurs qui souhaitaient se diriger vers un autre métier, mais les freins à une reconversion étant si compliqués, tant au niveau administratif, que suivre une formation – quand on a un travail, généralement cela coûte, c'est compliqué –, mais également en termes de structure d'entreprise, avec une impossibilité de libération de la part de l'employeur pour les heures de travail. La non-mise en place de certaines formations relativement simples pour sortir du secteur est compliquée. Les exemples donnés par M. Morrier tout à l'heure restent malheureusement des exceptions.

On tient quand même à souligner que, pour l'extension des formations, à l'époque, Federgon avait refusé d'étendre les possibilités de formation pour sortir du secteur, sous prétexte qu'il était important de garder les travailleurs du secteur dans le secteur. Nous espérons que Domiva fera évoluer cette position.

Pour le reste des questions, je pense que j'y ai répondu.

Concernant Mme Laffut, elle m'a répondu que les chiffres étaient faussés pour XLG parce que le 1,9 million d'euros était dû à la vente. Madame Laffut, je vous invite à aller consulter les différents bilans de l'entreprise, qui sont disponibles sur le site de la BCE, parce que les 2 millions de bénéfices, cela fait plusieurs années que XLG en bénéficie, à moins que XLG ait la capacité de vendre quatre entreprises ou quatre sièges chaque année. Effectivement, on est dans une entreprise qui dégage des revenus.

En attendant, je suis désolé, je ne sais pas donner énormément d'informations, parce que, comme je l'ai dit tout à l'heure, les chiffres de 2025 ne sont pas encore publiés. D'ici deux ou trois mois, on aura une visibilité plus importante. Toutefois, nous avons eu l'occasion de faire l'analyse d'une autre entreprise. Comme vous avez tout à l'heure donné le nom de XLG, je vais me permettre de donner le nom de cette entreprise qui s'appelle Tempo-Team at Home. En 2025, les bénéfices de cette entreprise étaient de 1,6 million d'euros, contre 1,5 million d'euros en 2024. En 2025, 2,5 millions d'euros ont été versés aux actionnaires de Tempo-Team at Home.

Des moyens financiers dans certaines structures, il y en a. Je ne sais pas, comme je l'ai dit, faire une étude exhaustive aujourd'hui, mais tout cela sera disponible prochainement sur le site de la BNB.

Pour conclure, pour ma part, je rappelle qu'il y a deux modèles :

- un modèle ultra commercial, avec des grosses structures qui sont présentes pour faire du business, avec des dividendes et un grand rapport possible, le plus grand rapport possible ;
- un modèle avec des structures à taille plus humaine, qui effectivement sont les modèles qui aujourd'hui ont des difficultés financières.

Des entreprises sont, en effet, en difficulté financière aujourd'hui. Ces entreprises qui sont à taille humaine et ont un respect des travailleurs, nous devons tout faire pour les maintenir. Il n'est pas souhaitable pour la CSC d'avoir un secteur des titres-services monopolisé par quelques grands acteurs qui captent la très grande majorité de l'emploi. Je répète : quatre entreprises ont 50 % de l'emploi aujourd'hui. Ce n'est pas souhaitable que cela se développe de façon encore plus importante. Il est important de garder un emploi de proximité, un emploi local. Nous y serons attentifs dans les débats suivants.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Vanautgaerden.

M. Kris Vanautgaerden, Secrétaire national de la CSC Alimentation et Services. – Je me présente, je m'appelle Kris Vanautgaerden, je suis secrétaire national pour la CSC Alimentation et Services et je suis néerlandophone. Personne n'est parfait. Je vais éviter de répéter ce que mes homologues ont déjà expliqué. Je voudrais encore me focaliser sur quelques points. D'abord, la question de Mme Linard et Mme De Rodder : comment peut-on augmenter directement l'attractivité du secteur afin d'apporter une réponse à la pénurie d'aides-ménagères ? Pour nous, la réponse est très simple et très claire : investir dans des emplois durables. Qu'est-ce que cela veut dire dans la réalité, dans la pragmatique de tous les jours ? Améliorer le bien-être dans le secteur et – mon collègue, Olivier Buyse, l'a déjà expliqué – mettre en place un

service sectoriel de prévention. Les moyens sont là. Avec les moyens du ministre Vandembroucke au niveau fédéral et la responsabilisation des entreprises, on a un budget dans le secteur. On peut l'utiliser, mais cela nécessite une volonté de toutes les parties qui sont dans la commission paritaire de prendre cette décision et de faire quelque chose avec ces moyens.

Que peut faire ce service de prévention ? Il peut proposer des initiatives en faveur du bien-être des aides-ménagères et faire une analyse des risques, mais au niveau sectoriel, parce qu'il y a vraiment une nécessité. Quand on voit la réalité du terrain, presque tous les ménages sont les mêmes. Il y a quelques différences, mais, dans les grands principes, une analyse des risques est faisable au niveau sectoriel et peut être utilisée par toutes les entreprises, grandes, moyennes et petites. Un exemple très concret d'une action est d'établir une liste sectorielle des matériaux et produits appropriés et un contrat client sectoriel pour éviter que l'on organise une concurrence déloyale sur base du bien-être dans le secteur. C'est ce qui arrive aujourd'hui.

Pour des emplois durables et pour rendre la profession d'aide-ménagère plus attractive, il s'agit de compenser correctement les frais professionnels. C'est le seul secteur en Belgique où les travailleuses – elles sont 97 % dans le secteur – doivent payer elles-mêmes leurs frais professionnels. Je prends l'exemple de tous les frais de déplacement. C'est l'entreprise qui décide où tu vas travailler. C'est la grande différence avec une entreprise normale, où tu signes un contrat et tu sais très bien : « Tous les jours, je fais mon déplacement et c'est un tel nombre de kilomètres ». Ici, c'est l'entreprise, c'est l'encadrement qui décide le nombre de kilomètres. Pour nous, c'est une revendication très claire. On veut que tous les frais de déplacement soient remboursés. Un autre exemple, c'est l'entretien des vêtements de travail. Il doit être remboursé de manière correcte. Une autre revendication, c'est de négocier des salaires corrects, introduire un stop sur les absences justifiées – comme Sébastien l'a déjà dit – et la perte salariale qui va avec cela. Avec toutes ces mesures, on peut créer des emplois durables qui sont attractifs pour des travailleurs dans le secteur.

Pour nous, la conclusion est claire : un accord sectoriel est un besoin pour ce secteur, mais un accord sectoriel avec un vrai contenu.

Je fais le lien avec la question de Mme Fafchamps sur la demande d'énoncer une seule mesure prioritaire. Comme mon collègue l'a déjà dit, c'est le conditionnement des subventions, qui est la base de tout. Dans le cadre budgétaire actuel, même avec une enveloppe fermée, on peut introduire ce système. Que veut dire un système de conditionnement ? Cela veut dire que toutes les entreprises, commerciales ou avec un but plus social, reçoivent toutes une subvention de base et, selon certains critères, des critères qui sont basés sur la formation, le bien-être, l'encadrement, la visite à

domicile et autres, elles peuvent recevoir des subventions en plus, mais la base est égale pour tout le monde. Ce n'est pas facile d'introduire cela maintenant avec un système existant. Par exemple, vous pouvez utiliser l'indexation des subventions et, étape par étape, introduire le système pour le futur. Madame Fafchamps, une mesure prioritaire, c'est clairement le conditionnement des subventions.

J'ai entendu le mot « tremplin ». D'abord, c'est Mme Garcia qui a commencé en disant que le secteur pouvait être un tremplin pour d'autres professions, pour d'autres secteurs et surtout pour toutes ces travailleuses qui sont un peu plus éloignées du marché du travail. Oui, le secteur peut être un tremplin. C'est une revendication, comme syndicat, que l'on a posée dans notre dernier cahier de revendications. Toutefois, pour nous, cela veut dire qu'il faut prévoir des formations qui sont plus génériques, qui vont plus loin que les formations qui sont données aujourd'hui et qui se focalisent surtout sur tout ce qui a trait à l'efficacité et aux techniques d'entretien. Olivier Buyse l'a déjà expliqué, l'ex-Federgon, devenue Domiva, avait une réponse très claire sur ce thème en disant que, si l'on demande des formations plus génériques, on organise la sortie du secteur. Les gens quittent le secteur et le secteur ne veut pas que les aides-ménagères le quittent parce qu'il y a une pénibilité. C'est vraiment de la folie. On a investi, comme Gouvernement, comme société, dans ce secteur : 70 % des moyens sont donnés par vous et par moi, mais on n'est pas prêt à former des gens qui sont un peu plus éloignés du marché du travail. Je ne comprends pas. C'est une responsabilité politique d'obliger à avoir des formations qui sont plus génériques.

Mme la Présidente. – Merci beaucoup, Monsieur Vanautgaerden. Nous avons fait le tour des personnes auditionnées. Quelqu'un souhaite-t-il réagir ?

La parole est à Mme Van Walle.

Mme Patricia Van Walle (PTB). – Je voudrais remercier tous les intervenants pour leurs réponses. Je propose de revenir sur chacun en particulier.

Messieurs de Domiva, merci pour vos réponses. Concernant vos membres, vous parlez de 149 entreprises, qui représentent deux tiers du marché. Quand on sait qu'il y a à peu près 1 250 entreprises dans le secteur, si l'on se fie à ce que vous dites, vous représentez à peu près un huitième du secteur.

Je dois avouer que j'ai du mal à voir la différence entre Federgon et Domiva, surtout quand vous venez avec les mêmes revendications que Federgon, à savoir la revendication que Federgon avait faite avant les élections : réclamer 5 euros de plus par heure.

En outre, je me suis renseignée avant la réunion et il se trouve que la liste de vos 19 administrateurs vient d'être publiée sur le site de la Banque-carrefour des

entreprises, la BCE. Parmi eux, on retrouve des représentants d'entreprises comme Daenens, Trixxo, Tempo-Team ou Start People. Libre à vous d'intégrer qui vous voulez au sein de votre organisation, mais on voit quand même que la balance penche du côté des grosses entreprises et de l'intérim, comme c'était le cas chez Federgon. Dans ce contexte, je m'interroge vraiment sur votre capacité à représenter le secteur dans toute sa diversité.

Je vous entends parler du secteur dans sa globalité comme un secteur en difficulté, mais la réalité est qu'aujourd'hui certains se portent bien et trouvent la marge pour sponsoriser une équipe cycliste, comme l'a dit le collègue syndical, ou financer des salles de spectacle. Dans ce cadre, vous avez parlé de la formation. C'est un peu choquant de vous entendre dire que la formation coûte cher, d'autant que la formation est une composante essentielle pour réduire la pénibilité des aides-ménagères, et c'est aussi une obligation légale. Nous sommes dès lors en droit d'exiger que cette obligation légale soit respectée.

Ceci dit, j'entends que vous êtes ouverts à la discussion. J'aurais aimé recevoir des réponses plus concrètes, mais je prends note de votre ouverture, du moins dans les paroles. J'espère que les actes vont suivre et que l'on n'aura plus à déplorer un manque de concertation sociale dans le secteur. J'ai entendu pas mal de propositions formulées aujourd'hui en matière de prévention, de produits ménagers, de frais de déplacement ; je pense qu'il y a une bonne base pour commencer à travailler main dans la main avec les syndicats.

Je reviens vers vous, Madame Garcia. Sur les formations, il peut y avoir des absences le jour J. Maintenant, j'imagine que vos 3 650 travailleuses ne sont pas toutes absentes le même jour. Il doit bien y avoir des moyens pour pallier des absences ponctuelles. Cependant, votre réflexion sur l'intérêt des formations est légitime ; M. Morrier et M. Dupanloup ont émis de bonnes idées à ce sujet.

Sur l'encadrement, vous m'avez répondu en disant que votre modèle était différent de celui de l'insertion. J'en suis bien consciente ; toutefois ma question était de savoir si votre ratio permettait d'assurer les visites à domicile, la médiation avec les clients, la prévention, le suivi des problèmes de santé. Là-dessus, je reste un peu sur ma faim. Pourtant, l'enquête dit clairement qu'augmenter l'encadrement est une réponse à l'absentéisme. Ceci dit, le travail que vous avez mené avec la société RH, les travailleuses et la délégation syndicale pour comprendre les raisons des absences autres que pour maladie a vraiment de l'intérêt et l'on ne peut que s'en réjouir.

Concernant le recours au Conseil d'État, merci pour la précision. Toutefois, 5 millions d'euros c'est beaucoup en fonds propres, mais si la banque vous

accorde un crédit, c'est qu'elle estime que vous êtes assez rentables pour le rembourser. Ceci dit, si le rachat a permis de maintenir les emplois, je m'en réjouis évidemment.

Enfin, pour terminer, merci pour la précision sur les frais supplémentaires. Vous avez dit que c'était 1,20 euro par heure et 15 euros maximums par mois. Néanmoins, sur votre site internet...

(Réaction d'un intervenant)

Merci pour la précision, je n'avais pas bien compris. J'en viens à mes questions à M. Morrier. Je voulais vous remercier pour vos réponses.

D'abord, à propos de l'accompagnement sur le temps long et les SINE, c'est effectivement essentiel si on veut insérer durablement dans l'emploi des personnes comme Lina, la dame dont vous avez parlé. Et cela ne peut être que bénéfique pour la collectivité, car il y a un coût immédiat, certes, mais il y a un effet retour qui n'est pas négligeable pour les finances publiques et surtout pour la vie des personnes concernées.

Sur le double subventionnement, merci d'avoir remis l'église au milieu du village.

Concernant les utilisateurs, vous avez raison de dire que ce sont les grands oubliés. On n'a pas eu l'occasion d'entendre Test-Achats, mais ce sera très intéressant d'entendre leur avis, que nous devrions recevoir dans les jours prochains, si j'ai bien compris. Pour rebondir sur ce que vous disiez sur les utilisateurs plus âgés, je voudrais souligner que ce sont des clients pour qui avoir une aide-ménagère n'est pas un choix, mais une nécessité. Je suis dès lors vraiment d'accord avec vous : le service doit leur rester accessible.

Sur les frais kilométriques, merci à vous pour l'explication sur ce qui a coïncé. Je comprends maintenant mieux pourquoi les représentants de Domiva n'ont pas abordé le sujet dans leurs réponses, et j'espère qu'une solution sera vite trouvée pour soulager un peu les travailleuses de titres-services face à cette explosion des prix du carburant.

Je vais maintenant m'adresser aux représentants syndicaux. J'ai fait un amalgame de tout ce que vous avez dit. Merci beaucoup pour vos réponses. Sur l'élargissement des activités, je pense que ce que vous avez dit est clair. Plutôt que de parler de confier d'autres tâches encore aux travailleuses du secteur, rendons déjà le travail actuel réellement faisable.

Sur le personnel d'encadrement, merci pour l'éclairage que vous avez chacun donné. Cela montre que si on veut mettre des règles en place à ce sujet, on devra les formuler de manière précise pour qu'elles produisent vraiment leurs effets sur le terrain.

Sur l'impact des frais supplémentaires, vos réponses sont très claires aussi. Cela correspond aux retours que nous avons sur le terrain. J'invite donc M. le Ministre à en tenir compte. C'est précisément pour éviter cela que le dispositif des titres-services a été créé.

Sur les priorités, là aussi, je ne peux qu'inviter le ministre à tenir compte des éléments que vous avez mis sur la table aujourd'hui.

Concernant les agréments qui sont achetés et vendus, ce que vous venez de nous expliquer est très grave. Il relève de la responsabilité du ministre de mettre de l'ordre là-dedans. Ne pourrait-on pas rendre obligatoire le fait de signaler à l'administration le changement de titulaire au niveau de l'agrément quand une société est rachetée ? Cela pourrait être une idée.

Sur le fait d'utiliser le *goodwill* pour diminuer les bénéfices, merci aussi pour l'éclairage. Personnellement, j'ai fait de tout dans ma vie et j'ai aussi travaillé principalement dans une compagnie d'assurance. Dans ce secteur-là, c'était courant de parler de *goodwill*, et je l'avais souvent dénoncé. Mais ici, on parle quand même d'une entreprise qui fonctionne avec de l'argent public, donc ce n'est vraiment pas correct. On ne peut pas continuer à tolérer cela.

Merci aussi pour la démonstration chiffrée sur les dernières augmentations de salaire. Cela remet effectivement l'église au milieu du village.

Enfin, concernant les bénéfices et les dividendes, merci pour la réponse et pour les éclairages. Quatre entreprises qui concentrent 50 % du marché, cela doit nous interpeller. Une entreprise qui fait 1,6 million de bénéfices, mais verse 2,5 millions de dividendes, le tout sur base de l'argent public, cela doit aussi nous interpeller. Mon sentiment, c'est que finalement, le problème ne vient pas des entreprises en général, mais d'une minorité d'entreprises qui sont dans ce secteur uniquement pour extraire un maximum de valeur. C'est bien là que l'on doit regarder si on veut utiliser correctement et mieux l'argent public. Nous avons bien entendu que la recommandation principale est pour vous le conditionnement du financement, et nous ne pouvons que l'appuyer.

En conclusion, plusieurs choses. Sur la régionalisation, vos retours me confortent dans l'idée que c'était une erreur. Pour ce qui est de savoir maintenant s'il faut refédéraliser ou passer à un système 100 % régional, c'est un débat complexe sur lequel il faudra, à mon avis, continuer à discuter.

On voit qu'il y a beaucoup de divergences d'analyse entre le banc patronal et le banc syndical, le secteur commercial et le secteur de l'insertion par rapport à la situation du secteur. Mais un point sur lequel il y a vraiment eu unanimité, c'est de ne pas vouloir aller trop vite, de prendre le temps d'analyser, de concerter.

J'aimerais terminer en lançant un appel à M. le Ministre. Vous parliez il y a deux semaines d'aller vite, de présenter une réforme au Gouvernement déjà cet été. Je vous invite à entendre le message que tous nos invités vous ont adressé aujourd'hui, à savoir ne faites pas cavalier seul et n'allez pas tout changer à la hâte, sans bien réfléchir aux conséquences sur les travailleurs, les utilisateurs et la majorité des entreprises qui travaillent de bonne foi dans ce secteur.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme De Rodder.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Merci aux différents intervenants pour les réponses apportées. Je reste dans une certaine interrogation, et j'espère que mon propos pourra reprendre l'ensemble de mes idées.

Depuis plusieurs années, le secteur des titres-services est confronté à un défi monumental et fondamental : trouver un équilibre durable entre trois réalités légitimes. En tout cas, c'est avec cette demande que nous étions venus. D'un côté, il faut garantir un service accessible et attractif pour les utilisateurs. Nous n'en avons pas beaucoup parlé, mais ces défis et ces enjeux sont excessivement importants. Il s'agit de concentrer ces services sur un besoin prégnant dans notre société. Le défi de la progression du vieillissement sera d'autant plus important. De l'autre, il faut aussi assurer des conditions de travail dignes pour les aides-ménagères. Nous avons remarqué que selon les intervenants, les priorités ne sont pas forcément les mêmes.

Enfin, il faut permettre aux entreprises, notamment les plus fragiles, de rester viables économiquement. C'est précisément cet équilibre que nous avons cherché à trouver lors de la précédente législature. Tout n'était pas parfait, tout n'était pas réglé, et ce n'est pas là le propos.

Le rapport actuel d'Idea Consult montre qu'il reste énormément de défis. Nous n'avons pas assez parlé de la pénibilité du métier, de l'absentéisme, des difficultés de recrutement, et des tensions financières dans certaines entreprises. À l'époque, une trajectoire existait et un équilibre – relatif, mais un équilibre tout de même – avait été trouvé. Cet équilibre a été fragilisé par l'arrêt du Conseil d'État du 4 octobre 2024, qui a estimé qu'il fallait un décret et non un arrêté pour interdire les frais complémentaires. Il a donc rouvert la porte aux frais complémentaires. Nous en avons discuté aujourd'hui et nous ne pouvons que demander de la clarté et de la transparence par rapport à non seulement ce qui est réclamé, mais aussi ce qui est fait de ces frais complémentaires.

Nous avons immédiatement proposé une solution décrétale pour répondre aux commentaires du Conseil d'État, mais cette proposition a été rejetée. Plutôt que d'interdire ces frais comme nous le souhaitions, ils ont

été autorisés explicitement et sans aucun encadrement, avec comme seule réponse la mise en place d'un comparateur de frais complémentaires. Autrement dit, on fait confiance au marché pour réguler les frais complémentaires, qui sont pourtant dénoncés comme injustes et peu transparents par les utilisateurs eux-mêmes. Ce n'était pas la seule mesure problématique. Nous avons également parlé de la présence du travailleur lors de la visite d'évaluation au domicile de l'utilisateur.

Le rapport d'Idea Consult est pourtant très clair. L'avenir du secteur passe par un investissement accru dans la qualité de l'emploi et dans les conditions de travail. Or, quand j'entends certaines demandes, j'avoue que je m'y perds un peu – j'y reviendrai. Idea nous dit ceci : on ne résoudra ni la pénurie de main-d'œuvre, ni l'absentéisme sans améliorer concrètement le quotidien et les conditions de travail des aides-ménagères.

La question la plus interpellante que je me pose aujourd'hui, au sortir de ces auditions, est la question de l'utilisation de l'argent public. C'est très interpellant d'entendre les chiffres que vous donnez et je ne peux m'empêcher d'en parler. Une partie importante du secteur – vous l'avez dit – est aujourd'hui opéré par quatre grandes sociétés privées qui se distribuent des dividendes importants. Comme on l'a fait remarquer, je crois qu'il faut avoir la nuance de travailler sur un système extrêmement rentable au profit des actionnaires et d'autres qui tirent le diable par la queue dans de plus petites structures. Le propos est nuancé et plutôt dirigé vers les grands groupes.

Le rapport rappelle que les financements publics doivent être mieux encadrés et davantage orientés vers l'amélioration des conditions de travail, la formation, l'encadrement et la prévention des risques. Cela a encore été confirmé par les représentants du syndicat. L'argent public wallon doit d'abord servir à renforcer la qualité de l'emploi et la soutenabilité du secteur et non pas, selon moi, selon nous, à alimenter des logiques de rentabilité financière au détriment parfois des travailleurs. C'est là le nœud parce que, quand j'entends certains discours, heureusement que je suis bien assise sur ma chaise. Les entreprises qui bénéficient d'un soutien public important, dont celles qui distribuent des dividendes, doivent démontrer que ces moyens servent. Ils servent aussi à améliorer l'encadrement, la prévention, la formation, les conditions de travail. C'est le principal enjeu.

Le pire, c'est qu'il semblerait, au sortir de ces auditions, que ce soit compliqué d'avoir des informations régulières et transparentes dans un rapport complet. Qui fait quoi ? Qui a quoi ? Quel salaire ? Quelles sont les fonctions de chacun ? À partir du moment où 70 % sont financés par la Région wallonne, le pilote de l'avion, c'est la Région wallonne. C'est elle qui décide. Or, ici, quand j'entends les discours des uns et des autres, on en serait presque à demander une forme

de reconnaissance et puis c'est terminé. J'avoue que j'ai parfois été heurtée par cela. Je me suis dit que c'était facile et qu'un enfant pourrait comprendre cela très clairement : on paie 70 %, on décide. Vous pouvez aller expliquer cela à n'importe qui. Vous demandez un devis détaillé, quand vous payez deux tiers du devis, vous demandez des comptes et vous décidez des travaux que vous avez envie d'effectuer.

Dès lors, certaines choses restent ici pendantes, notamment concernant les conventions collectives de travail ou l'organisation des formations, et cetera, où j'entends que les choses sont bouchées, compliquées. Je ne comprends pas parce que, quand on a ce financement à cette hauteur, on est capable d'imposer ses vues au secteur. Si l'on n'est pas d'accord avec cela, que voulez-vous que je vous dise ? Quand on finance 70 % du secteur... Ce ne sont pas des petits chiffres que vous nous avez présentés, Monsieur Buyse ; et vous n'êtes pas n'importe qui. Je fais donc confiance à ce qui a été présenté aujourd'hui. Allez expliquer à n'importe qui que l'argent public sert à alimenter de manière très importante les poches des actionnaires, il y a pour moi quelque chose qui ne va pas.

Le rapport détaillé et annuel, ou plus transparent, de l'utilisation des deniers publics doit apparaître quelque part. J'avoue que j'ai cherché des informations assez basiques, comme le salaire des dirigeants, et je ne les ai pas trouvées. Or, quand on utilise des deniers publics, on doit aussi rendre des comptes là-dessus. Pour moi, ce rapport détaillé est indispensable, avec toutes les clarifications nécessaires concernant le salaire, les avantages, et cetera. C'est quand même la moindre des choses.

Quand tout le monde, ou presque, autour de la table vous dit que les aides de la Région wallonne doivent être conditionnées, au moins au retour d'information sur la manière dont est utilisé l'argent public, c'est une évidence. C'est un objectif principal.

J'espère, Monsieur le Ministre, que vos textes iront dans ce sens, parce que toute la clarté doit être faite là-dessus. C'est important pour tout un secteur, et pour les plus petites entreprises qui ont du mal à faire évoluer les choses par rapport à certains avantages octroyés aux travailleurs. Si l'on voit effectivement que l'entreprise a un peu de mal, on peut entrer dans une certaine forme de solidarité. C'est tout de même beaucoup plus difficile lorsque les frais de déplacement ne sont pas remboursés et que l'on a les chiffres saisissants qui nous sont présentés ici et qui partent dans la poche des actionnaires. Là, il y a quelque chose qui me paraît profondément injuste.

La justice – ou l'injustice –, c'est un principe. Ici, à tout le moins, nous devons objectiver les choses et au moins nous dire que nous, en tant que députés, en tant que responsables politiques, nous sommes les garants de

ce que l'argent public soit effectivement, d'une part, correctement dépensé et, d'autre part, contrôlé.

Monsieur Dupanloup, j'ai entendu votre calcul assez détaillé qui évoque le coût du titre-service, les cotisations et la prise en charge. Je me demande pourquoi on invoque un déséquilibre budgétaire et une difficulté financière alors que, factuellement – je ne suis pas une grande mathématicienne –, si je suis votre raisonnement, il y a de la marge. Peut-être n'y en a-t-il pas suffisamment au regard de certains, mais c'est autre chose. Encore une fois, là, c'est à celui qui paye de juger s'il estime objectivement qu'il doit donner davantage pour que cela serve les intérêts de quelques-uns, ou s'il faut revoir le détail de ce que cela coûte pour – comme l'évoque le rapport d'Idea Consult – revoir les salaires et les conditions de travail afin d'amener les gens à se dire que c'est un travail attractif, qui rémunère bien, qui protège et qui permet un aménagement de fin de carrière correct. Nous avons aussi quelques pistes de solution à apporter, nous les ferons également parvenir à M. le Ministre.

En réalité, comment peut-on éviter l'effet d'aubaine ? Ici, il est avéré dans les faits, relaté par les intervenants directement concernés par le terrain. En effet, il y a un détournement de l'objectif premier de l'argent public utilisé, à savoir la lutte contre le travail au noir, la possibilité pour des personnes d'avoir un emploi de qualité.

Je ne fais pas de généralisation, parce qu'il y a des entreprises comme les entreprises de titres-services adossées aux ALE qui ne distribuent absolument aucun dividende. Quand elles le pouvaient à l'époque, elles les remettaient directement dans les avantages des travailleurs et des travailleuses. C'était un modèle vertueux.

Peut-on construire un modèle vertueux avec les entreprises d'insertion et les entreprises privées ? Probablement. Cela doit être étudié, mais avec des balises, du contrôle, des conditions, et en reprenant sa place de pilote de l'avion, et non pas de passager dans l'avion qui se laisse conduire par les gros acteurs du terrain. Il y a quelque chose d'assez basique qui cloche. Chacun doit reprendre correctement sa place.

Il apparaît que le système actuel est favorable aux actionnaires, mais défavorable aux travailleurs et à la Région, parce qu'on ne contrôle pas assez et que ce n'est pas suffisamment conditionné. Nous espérons que votre texte sera à la hauteur des attentes.

(Réaction de M. le Ministre Jeholet)

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Mme De Rodder, le but n'est pas de faire le débat comme vous êtes en train de le faire. Ce sont des auditions. Cela fait une demi-heure que vous faites le débat.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Je comprends que cela vous gêne.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Cela ne me gêne pas. Ce sont des auditions ; vous faites des commentaires, vous stigmatisez des personnes qui ont fait leur exposé. Ce n'est pas l'objet.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – C'est fou que vous ayez besoin de venir à la rescousse.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Non, je ne viens pas à la rescousse. Vous sortez tout à fait de votre rôle, aujourd'hui. Vous êtes en train de mettre en question, alors que le but n'est pas que je vous réponde aujourd'hui. Ce sont des auditions.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – C'est vous qui allumez votre micro.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Vous n'arrêtez pas de dire : « Qu'allez-vous faire, Monsieur le Ministre ? Il est temps que vous réagissiez », et cetera. Soyez raisonnable !

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Je suis raisonnable, Monsieur le Ministre. On espère que votre texte – parce que c'est vous qui êtes à la manœuvre – sera à la hauteur des attentes du secteur, car nous souhaitons que chacun puisse retrouver sa place. Je comprends que vous soyez gêné par tout cela. Je sais, c'est un peu ennuyant. Vous allez sortir de vos gonds, ce n'est pas la première fois. Au final, c'est la Région qui paye. Le contrôle parlementaire est le nôtre, que cela vous plaise ou non.

Mme Valérie Bluge (MR). – Nous ne sommes pas dans une procédure de contrôle parlementaire, nous sommes dans des auditions. Il serait bien que les auditions continuent correctement.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Madame Bluge, s'il vous plaît, je ne vous interromps jamais quand vous vous exprimez. Gardez votre calme aussi. Vous n'avez peut-être pas l'habitude de travailler comme cela, 10, 12 heures. Cela ne me pose pas de problème de rester un peu plus longtemps.

(Réactions dans l'assemblée)

Mme Valérie Bluge (MR). – Ce sont des attaques merveilleuses, Madame De Rodder ! Ce n'est pas la longueur des débats qui m'exaspère, mais la tonalité employée. Nous ne sommes pas dans une procédure de contrôle parlementaire, nous sommes dans des auditions d'un secteur. Il serait bien que votre propos se recentre.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme De Rodder.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Je vous invite à retrouver votre sang-froid.

Mme Valérie Bluge (MR). – Je n'avais pas perdu mon sang-froid jusqu'au moment où vous m'avez personnellement attaquée sur le temps de travail que je preste. Je n'ai de leçon à recevoir de personne sur le temps que j'ai travaillé ni sur les emplois que j'ai eus.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Merci beaucoup, tout le monde appréciera. Je comprends que cela vous énerve.

Monsieur le Ministre, on espère que votre texte pourra prendre en considération tout ce qui a été dit aujourd'hui, mais ce n'est visiblement pas gagné.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Fafchamps.

Mme Sophie Fafchamps (Les Engagés). – Je voudrais d'abord remercier tous les intervenants pour la qualité de leurs interventions ce matin et la précision de leurs réponses cet après-midi. Merci d'avoir pris le temps important pour répondre à toutes nos interrogations. C'est très dense, tant dans les constats – même si l'on n'a pas appris grand-chose, parce que le rapport nous avait déjà beaucoup éclairés, de même que les rencontres que l'on fait avec tous les acteurs de terrain dans notre travail parlementaire hors de cette Commission – que dans les propositions que vous avancez pour ouvrir notre réflexion. Je voulais vraiment vous remercier pour la qualité de vos propositions. Je n'aurai pas de positionnement spécialement politique aujourd'hui. Ce n'est ni le lieu ni le moment, pour mon groupe, de prendre une décision ou de venir avec des idées politiques. On va dormir dessus et encore réfléchir à ce qui serait notre position dans le cadre de la future réforme.

Je voulais juste signaler que je suis particulièrement exaspérée par les expressions de l'opposition, principalement du groupe socialiste, qui a laissé entendre que la majorité serait contre les recommandations que les acteurs de terrain ont proposées. Nous serions notamment contre un rapport annuel ou contre le fait de conditionner les aides au respect des règles. Personne chez nous n'a dit quoi que ce soit en ce sens. Je n'ai entendu aucun des intervenants dire cela non plus, ni les représentants de l'économie sociale ni ceux des entreprises commerciales privées. Vous avez l'art de monter en épingle des choses – pour faire du buzz politique ou je ne sais pour quelle raison – sur lesquelles personne ne s'est positionné. On est ici dans des auditions où l'on écoute des experts du secteur des titres-services. On voudrait qu'on les écoute et que l'on se nourrisse de ce que l'on apprend pour aboutir à une réforme qui soit la plus juste possible et qui corresponde le mieux aux attentes de tout le secteur.

D'ailleurs, si c'était si important et si facile, pourquoi Mme Morreale ne l'a-t-elle pas fait plus tôt ? M. Jeholet est là depuis deux ans, tandis que Mme Morreale a été ministre pendant cinq ans. Pourquoi n'a-t-on pas réformé ces choses prétendument si faciles plus tôt ? Cela a un peu le don de m'exaspérer. Je n'irai pas plus loin dans le positionnement politique. Je voulais juste signaler qu'il y en a un peu marre que l'on dise « il n'y a qu'à faire cela, c'est si facile » alors qu'on ne l'a pas fait avant.

Dans ce que l'on a entendu aujourd'hui, on sent bien que l'équilibre est difficile. Il y a d'ailleurs eu presque des tensions entre certains des opérateurs autour de la table. C'est bien la preuve que l'équilibre est difficile. Il y a les utilisateurs et leur pouvoir d'achat ; il y a les travailleuses, leur bien-être et leur développement ; il y a les entreprises et leur rentabilité. On ne peut nier aucun de ces constats. Pour nous, ce qui est crucial, c'est de ne pas opposer, de ne pas polariser. Le secteur des titres-services est crucial pour 300 000 familles wallonnes et nous avons besoin de toutes les forces vives pour le pérenniser. C'est tout ce que je dirai aujourd'hui.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Laffut.

Mme Anne Laffut (MR). – Je voudrais à mon tour remercier l'ensemble des intervenants pour la qualité des échanges. Je rejoins complètement les propos de Mme Fafchamps.

Je vais essayer de résumer brièvement les pistes qui ont été mises sur la table aujourd'hui. Plusieurs pistes se dégagent clairement : tout d'abord, sur la question des formations, comme Mme Garcia l'a rappelé, beaucoup d'aides-ménagères ne trouvent pas suffisamment d'intérêt dans les formations actuelles. C'est donc du temps et de l'argent qui ne sont pas bien utilisés. Il faudra absolument réfléchir à des formations plus adaptées, plus concrètes et davantage en lien avec l'expérience acquise sur le terrain.

L'amélioration des conditions de travail reste également un enjeu majeur. La question des produits ménagers a notamment été évoquée. Certaines entreprises attirent déjà l'attention des utilisateurs, dans leurs contrats, sur les alternatives plus saines qui existent. Cela permet de sensibiliser les futurs utilisateurs et constitue une piste intéressante pour l'avenir. Plus largement, il est essentiel d'améliorer le bien-être des travailleuses si nous voulons renforcer l'attractivité du métier, réduire l'absentéisme et permettre à davantage d'aides-ménagères d'accéder à des temps de travail plus importants que les temps partiels subis. C'est aussi une condition pour garantir une meilleure rémunération et des conditions de vie dignes. Comme vous l'avez rappelé, un emploi exercé à temps plein permet aujourd'hui d'atteindre une rémunération d'environ 2 600 euros par mois.

Nous avons également entendu l'importance de mieux faire connaître les possibilités déjà prévues dans le cadre légal. D'autres missions peuvent déjà être confiées aux aides-ménagères, ce qui permet de diversifier les activités et de rendre le métier moins pénible. Il semble toutefois qu'un important travail de communication reste à mener, car de nombreux utilisateurs ignorent encore ces possibilités.

La transparence concernant les frais complémentaires doit également être poursuivie. Au-delà de l'information sur leur montant, on entend qu'il est important que les utilisateurs comprennent pourquoi ces frais existent, à quoi ils servent et comment ils contribuent à garantir la qualité et la pérennité du service.

Enfin, la simplification des charges administratives qui pèsent sur les entreprises apparaît aussi comme une piste largement partagée par les différents acteurs entendus.

Par ailleurs, avant d'envisager de nouvelles contraintes ou de nouvelles réglementations, il semble essentiel aussi de veiller au respect effectif de celles qui existent déjà aujourd'hui. Le ministre a d'ailleurs prévu un renforcement de la lutte contre les abus sociaux dans le secteur, ainsi qu'une meilleure sanction des entreprises fautives, avec à la clé une économie projetée d'environ 1 million d'euros. Dans leurs avis écrits, le SPF Emploi et l'Inspection du travail rappellent également plusieurs campagnes de contrôle menées ces dernières années, dont une importante campagne nationale consacrée au bien-être au travail en 2022. Ces initiatives vont dans la bonne direction et ce travail doit être poursuivi afin de garantir des conditions de travail de qualité et une concurrence loyale entre les acteurs du secteur.

Enfin, la digitalisation constitue aussi une piste intéressante. On pourrait s'inspirer de l'exemple de la Flandre, à condition d'accompagner correctement les personnes les plus fragiles.

Concernant la visite préalable au domicile, il me paraît important de rappeler ce qui a été décidé : la visite n'a pas été supprimée. Elle continuera à être réalisée afin d'évaluer les risques, les conditions de travail et la charge de la prestation à venir. Ce qui a été modifié, c'est la présence systématique de l'aide-ménagère lors de la première visite. Cette adaptation répond à une demande formulée de longue date par les entreprises du secteur. Dans le modèle précédent, deux travailleurs étaient mobilisés pour une prestation qui n'était couverte par aucun titre-service, ce qui représentait un coût important pour les entreprises dont la rentabilité était déjà fortement sous pression. L'objectif n'est donc pas de diminuer la qualité de l'évaluation préalable, mais d'organiser celle-ci de manière plus efficiente et en confiant cette mission au personnel compétent de l'entreprise.

Plus largement, cette mesure s'inscrit dans une orientation assumée par les différents gouvernements : veiller à la bonne utilisation des moyens publics et à l'efficacité des dispositifs existants. Cela ne signifie pas faire moins ou faire moins bien, mais cela signifie qu'il est important, et qu'il est crucial même, de s'interroger en permanence sur la manière d'atteindre les mêmes objectifs, avec des procédures plus simples et des ressources mieux utilisées.

Il me paraît également important de rappeler une réalité souvent oubliée dans ce débat : les entreprises commerciales génèrent à elles seules près de 76 % de l'emploi du secteur en Wallonie, dont plus de 41 % au sein des grandes entreprises. Dès lors, lorsqu'on évoque la question de la rentabilité, il ne s'agit pas uniquement de défendre des résultats financiers, bien évidemment, il s'agit aussi de préserver des emplois. Une entreprise pérenne, capable de dégager des bénéfices raisonnables, est aussi une entreprise qui peut investir, se développer et offrir davantage de stabilité à ses travailleurs.

À l'inverse, nous avons vu que les structures les plus fragiles sont souvent celles qui rencontrent le plus de difficultés à se maintenir dans le système. Il faut donc veiller à ne pas fragiliser davantage des acteurs qui portent aujourd'hui l'essentiel de l'emploi du secteur. Bien entendu, lorsqu'un secteur bénéficie d'un soutien public important, il est parfaitement légitime d'exiger des contrôles rigoureux sur l'utilisation de ces moyens, sur le respect des règles en vigueur et sur la bonne gestion de l'argent public. Soutenir un secteur ne signifie pas renoncer à l'exigence, au contraire. L'efficacité des aides et la responsabilité doivent aller de pair.

Je conclurai en disant qu'un travail budgétaire particulièrement délicat devra être mené dans les prochains mois. L'enjeu est de concilier plusieurs impératifs légitimes – on l'a rappelé :

- garantir la pérennité des entreprises qui assurent aujourd'hui près de 45 000 emplois ;
- améliorer les conditions de travail des aides-ménagères ;
- maîtriser la charge financière supportée par la Région ;
- maintenir un prix juste et accessible pour les utilisateurs.

C'est dans la recherche de cet équilibre que devront s'inscrire les futures réformes. Et comme l'a rappelé ma collègue, il n'y a pas de solution miracle. En effet, s'il y en avait une, elle aurait été mise en place, je l'espère, depuis très longtemps. Je vous remercie.

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

Mme Nathalie Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean. – Une petite précision concernant l'encadrement et les ratios calculés. Je pense que l'on doit quand même être attentif à la qualité de

l'encadrement. C'est un petit peu comme avec nos enfants : il ne s'agit pas d'être un papa ou une maman qui ne fait rien de sa journée et est assis devant la TV pendant que son enfant est sur sa tablette. Par exemple, je bosse beaucoup – entre 40 et 60 heures par semaine – et quand je rentre et que je m'occupe de mes enfants, je m'en occupe vraiment. Je dédie 100 % de mon temps à mon enfant, et je pense que c'est quand même fondamentalement différent. On doit être attentif à la qualité du temps consacré.

C'est la même chose pour l'encadrement. On doit être attentif à la qualité de l'encadrement, et ne pas le résumer à un nombre d'aides-ménagères par référente. On peut avoir une référente qui s'occupe de 60 personnes, mais qui le fait avec de la qualité et l'on peut en avoir une autre qui s'occupe de 20 personnes, et la qualité de l'encadrement n'est pas là. Par rapport à cela, on n'a quand même pas mal parlé d'encadrement et de ratios et il était important de préciser cette information.

Sinon, je vous souhaite beaucoup de courage pour essayer de sortir de votre chapeau un décret qui satisfait tout le monde.

Mme la Présidente. – C'est un véritable enjeu.

La parole est à M. Fossaert.

M. Daan Fossaert, Responsable Stratégie et organisation de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva. – Je serai très bref, j'ai quelques ajouts.

Nous avons été invités, comme Domiva, par la Commission, nous vous en remercions. Cela constitue déjà en soi une légitimité de notre présence.

J'ai également encore une nuance à apporter, je n'ai à aucun moment dit que le prix devait être de 15 euros pour le client. Vous pouvez le relire dans notre note.

Nous avons visité beaucoup d'entreprises et beaucoup sont prêtes aussi à mettre ces comptes sur la table. En 2025, les chiffres sont rouges et les coûts salariaux sont estimés entre 24 et 27 euros, ce qui est très proche du calcul qui est fait. De nombreux frais au niveau de l'entreprise ne sont pas pris en compte dans le calcul. Il ne faut pas oublier que les salaires ne constituent pas les seules dépenses des entreprises.

Merci beaucoup à tout le monde de nous avoir écoutés.

Mme la Présidente. – Je vous remercie au nom de l'ensemble de mes collègues et vous souhaite un excellent travail également avec tous les défis qui vous attendent. De la même manière, nous nous chargerons évidemment de suivre les projets de M. le Ministre qui ne tarderont pas à arriver sur la table de notre Parlement.

Bref, je vous souhaite un excellent retour à domicile.

Nous poursuivons nos travaux avec les membres de la Commission, après une petite pause, bien souhaitée, après ces trois heures de débat.

La séance est suspendue.

- La séance est suspendue à 16 heures 58 minutes.

REPRISE DE LA SÉANCE

- La séance est reprise à 17 heures 10 minutes.

Mme la Présidente. – La séance est reprise.

AUDITIONS

(Suite)

Évaluation du dispositif wallon des titres-services réalisée par Idea Consult pour la période 2021-2024

(Suite)

Ordre des travaux

Mme la Présidente. – Chers collègues, je vous propose de reprendre nos travaux. Avant d'entamer le point suivant, nous devons prendre une décision quant à Idea Consult, puisque nous avons évoqué la possibilité de questionner cet organisme si certaines interrogations persistaient après les auditions de ce jour.

La parole est à Mme Laffut.

Mme Anne Laffut (MR). – On a tous l'impression que les questions ont été entendues, débattues, et que des réponses y ont été apportées. Néanmoins, si certains membres estiment que des points méritent encore des questions, je propose, dans un souci d'ouverture, que les questions soient transmises par écrit à Idea Consult, qui y répondra également par écrit. Je ne sais pas si vous m'avez entendue.

Mme la Présidente. – Vous proposez que chaque groupe renvoie les questions vers le secrétariat de la Commission, et que le secrétariat de la Commission condense les questions et les envoie à Idea Consult pour une consultation écrite.

Mme Anne Laffut (MR). – Oui, je pense que c'est une belle preuve d'ouverture.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Fafchamps.

Mme Sophie Fafchamps (Les Engagés). – Je vais aller dans le même sens que Mme Laffut : cinq ou six heures d'auditions il y a 15 jours, huit heures

d'auditions aujourd'hui sur le même thème, avec des allusions au rapport aujourd'hui aussi. Si on a un retour écrit d'Idea pour ceux qui auraient encore de dernières questions, on va pouvoir déjà plus ou moins avancer. Pour Les Engagés, il n'y en aura plus ou pas beaucoup s'il devait y en avoir.

Cela paraît être une bonne formule d'annexer les questions et les réponses d'Idea au rapport. Comme cela, on aura quelque chose de très complet qui nous permettra d'affiner notre réflexion pour la suite.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Fontaine.

M. Eddy Fontaine (PS). – Je prends la relève de ma collègue De Rodder. Il me semble qu'il y avait un accord pour une seconde audition d'Idea. J'entends l'ouverture de la majorité en posant des questions écrites avec un retour écrit. Je ne vais pas faire un geste de fermeture. On va accepter l'ouverture, vous me connaissez.

Il serait bon de cadrer dans le temps les réponses d'Idea, de ne pas laisser un temps indéfini avant de recevoir les réponses. On doit faire l'exercice de poser nos questions assez rapidement. Je me retourne vers nos collaborateurs. Pas de fermeture, c'est un bon compromis.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Liradelfo.

M. Julien Liradelfo (PTB). – J'entends qu'il y aurait une ouverture, mais je vais revenir sur ce qui avait été dit il y a deux semaines. Il y avait un accord en Commission. Quand on a demandé, on a eu la discussion sur le fait qu'on n'a pas eu le rapport. On a dit que 300 pages de rapport avec des auditions condensées, c'était compliqué. On avait dit d'emblée qu'on voulait pouvoir réentendre Idea Consult.

Dire aujourd'hui qu'il n'y avait pas d'accord, c'est par la suite qu'il y a eu un tour de passe-passe. On n'arrive pas à un accord, puis on présente l'envoi de contributions écrites comme une ouverture. C'est un recul par rapport à ce qui avait été convenu au vu du rapport de 300 pages qu'on n'avait pas pu obtenir à l'avance.

Je maintiens qu'on a besoin de réentendre Idea Consult avec le rapport que nous avons eu par la suite.

Mme la Présidente. – Je pense comprendre qu'il n'y a pas d'accord sur la manière de fonctionner, si ce n'est une majorité favorable au fait d'adresser des questions et de recueillir l'avis écrit d'Idea Consult sur des précisions qui seront sollicitées.

La parole est à Mme Fafchamps.

Mme Sophie Fafchamps (Les Engagés). – On ne va pas en reparler pendant 1 heure 30. Pour ceux qui étaient là il y a 15 jours, quand on a émis l'idée – je ne

me souviens plus du nom de la dame – que les autrices du rapport d’Idea reviennent, elle avait eu un non verbal. Elle ne comprenait pas qu’on la rappelle potentiellement, parce que sa présentation avait été claire et qu’on avait posé énormément de questions.

Le fait de permettre d’affiner encore des questions par écrit et de les joindre au rapport est déjà très intéressant.

Je pense qu’il y a une volonté conjointe d’avancer vers cette réforme dans un délai qui ne soit pas trop long, parce que le secteur est en attente. Dans 15 jours, on a aussi l’ajustement budgétaire. C’est un très bon compromis d’avancer avec une contribution écrite.

Je rejoins M. Fontaine quand il dit qu’il ne faut pas laisser un trop long délai. Vu que l’opposition allait apparemment être prête à poser des questions oralement aujourd’hui, j’imagine qu’elle sera rapidement prête avec ses questions en écrit aussi. On peut avancer dans ce sens, et attendre une réponse pour dans 15 jours, 3 semaines. Cela me paraît être un bon délai.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Fontaine.

M. Eddy Fontaine (PS). – Je précise qu’on n’est pas du tout opposés à les entendre, qu’on ne se méprenne pas sur mes propos. Cependant, dans un souci d’efficacité et pour ne pas que l’on discute encore pendant une heure de ce sujet, on est prêts à accepter les contributions écrites, mais dans un délai raisonnable.

Mme la Présidente. – Nous allons procéder de manière écrite. C’est la majorité qui se dégage en ce sens. Nous pourrions dire, chers collègues, que les questions soient adressées au secrétaire de notre commission pour mardi prochain. Cela laisse tout de même quelques jours pour décanter les différents avis émis et cibler les questions. Nous donnerions une quinzaine de jours à Idea Consult pour répondre à nos questions, et ces avis écrits seraient joints au rapport final. L’avis de Test-Achats nous parviendra également.

PROJETS ET PROPOSITIONS

Proposition de décret modifiant les articles 3, 4, 8, et 8/1 du décret du 28 avril 2016 prêt « Coup de pouce », déposée par MM. Maillen, de Wasseige, Borsus, J.-P. Bastin, Mmes Laffut et Lazaron (Doc. 567 (2025-2026) N° 1)

Mme la Présidente. – L’ordre du jour appelle l’examen de la proposition de décret modifiant les articles 3, 4, 8, et 8/1 du décret du 28 avril 2016 prêt « Coup de pouce », déposée par MM. Maillen, de Wasseige, Borsus, J.-P. Bastin, Mmes Laffut et Lazaron (Doc. 567 (2025-2026) N° 1).

Désignation d’un rapporteur

Mme la Présidente. – Nous devons désigner un rapporteur. Quelqu’un a-t-il une suggestion à faire ?

La parole est à Mme Laffut.

Mme Anne Laffut (MR). – Je propose Mme Bluge comme rapporteuse.

Mme Geneviève Lazaron (Les Engagés). – Au niveau des Engagés, nous souhaiterions désigner un corapporteur.

Je propose M. de Wasseige comme corapporteur.

Mme la Présidente. – Malheureusement, M. de Wasseige étant signataire, il ne peut pas être corapporteur.

(Réaction de M. de Wasseige)

Mme Lazaron est également signataire, elle ne peut donc pas être désignée en qualité de corapporteuse non plus.

À l’unanimité des membres, Mme Bluge est désignée en qualité de rapporteuse.

Exposé de M. Maillen, coauteur de la proposition de décret

Mme la Présidente. – La parole est à M. Maillen.

M. Vincent Maillen (MR). – Concernant ce prêt « Coup de pouce », vous savez que la DPR 2024-2029 est claire : « le Gouvernement continuera à inciter la mobilisation de l’épargne privée à des fins de développement économique régional. L’initiative du prêt « Coup de pouce » sera conservée, voire amplifiée ». Pour rappel, le prêt « Coup de pouce » est un système qui permet à des particuliers de prêter, sous certaines conditions, de l’argent à des entreprises tout en recevant en contrepartie un avantage fiscal qui prend la forme d’un crédit d’impôt fiscal.

La proposition de décret que la majorité soumet aujourd’hui à l’examen de notre commission s’inscrit dans cette volonté. Ainsi, la réforme que nous proposons ne vise pas à réformer tout un système ou un mécanisme, mais bien à réaliser des révisions ponctuelles dans le texte du décret de 2016. Notre volonté est de conserver les mécanismes et les avantages qui font la valeur du prêt « Coup de pouce » tels que la flexibilité, la nature de l’investissement et le filet de sécurité.

La flexibilité est conservée parce qu’il sera toujours possible de choisir la durée du prêt, c’est-à-dire 4, 6, 8 ou 10 ans ; et la méthode de remboursement, que ce soit de manière progressive – un prêt amorti – ou en une

seule fois à l'échéance – c'est un prêt in fine, encore appelé prêt *bullet*. La nature de l'investissement est également conservée, parce que nous conservons le format d'un prêt subordonné destiné à soutenir nos entreprises qui peuvent y recourir en complément d'un crédit bancaire. Enfin, le filet de sécurité demeure également intact, avec la garantie de récupérer 30 % du capital sous forme de crédit d'impôt unique en cas de défaut de l'entreprise, c'est-à-dire une faillite ou une réorganisation judiciaire.

En parallèle, la proposition s'inscrit dans la volonté de cette majorité de contrôler les aspects budgétaires du dispositif tout en corrigeant certaines failles juridiques. Concernant l'aspect juridique, il est apparu que le décret de 2016, dans sa forme actuelle, n'immunisait pas contre le risque d'abus prenant notamment la forme d'opérations croisées, n'ayant pas d'autre but que de réaliser de l'optimisation fiscale sans investissement réel dans l'économie. C'est la raison pour laquelle la proposition prévoit l'instauration d'un garde-fou anti-*bullet* croisé, fondé sur un critère d'exclusion spécifique pour préserver l'intégrité du dispositif et mettre fin aux effets d'aubaine.

En ce qui concerne l'aspect budgétaire, tout l'enjeu est de maintenir l'attractivité du dispositif tout en conservant une trajectoire budgétaire maîtrisée. Pour ce faire, la proposition joue sur deux tableaux.

Premièrement, soulignons la recherche de l'équilibre entre diminution du montant total pouvant être prêté par un prêteur passant de 125 000 à 75 000 euros et l'augmentation du montant total pouvant être emprunté par une entreprise qui passe de 250 000 euros à 300 000 euros. L'optimisation fiscale de certains prêteurs qui utilisaient systématiquement les plafonds maximaux jusqu'à 125 000 euros pour optimiser l'incident est ainsi atténuée tout en augmentant le montant total pouvant être emprunté par les entreprises auprès de plusieurs prêteurs. Soulignons aussi l'instauration d'un taux unique de 2,5 % pour le crédit d'impôt sur toute la durée du prêt. Le but est à nouveau d'éviter l'optimisation fiscale de certains acteurs qui recourent à des reconductions successives de prêts *bullet* de quatre ans maintenant, de facto, le taux d'incidents élevé de 4 % au-delà de la période prévue.

En conclusion, chers collègues, via cette proposition de décret, nous conservons l'utilité opérationnelle d'un outil de financement de proximité des PME et des indépendants en maintenant un accès rapide à des quasi-fonds propres pour les PME qui restent complémentaires du crédit bancaire.

Nous maintenons l'activité pour les prêteurs citoyens via un incitant fiscal de 2,5 au lieu de 4, mais une protection partielle du risque crédit d'impôt de 30 % en cas de défaut, tout en faisant un geste pour la collectivité via une baisse du coût relatif puisque le

crédit d'impôt passe d'environ plus ou moins 20 % à 15 % du capital.

Dans ce décret, nous corrigeons des dérives, à savoir les effets d'aubaine prenant principalement la forme d'optimisation fiscale tout en faisant un meilleur usage des deniers publics, c'est-à-dire en s'assurant que le prêt « Coup de pouce » finance l'économie réelle.

Permettez-moi enfin de dire un mot de l'amplification du dispositif tel que préconisé par la DPR. Celle-ci passera par une plus grande publicité du mécanisme auprès de nos entreprises et de nos citoyens. Cela me paraît hyper important : que ce soit par le Gouvernement, Wallonie Entreprendre ou autre, on doit faire connaître ce dispositif. Toutefois, en tant que politiques, il me semble que nous avons toutes et tous un rôle à jouer en la matière.

J'espère dès lors que cette proposition de décret pourra faire l'unanimité auprès de notre Commission afin de soutenir ce mécanisme qui est sans conteste une réussite.

Discussion générale

Mme la Présidente. – Je déclare la discussion générale ouverte et cède la parole à M. Fontaine.

M. Eddy Fontaine (PS). – Monsieur le Ministre, chers collègues, tout d'abord, nous remercions les auteurs de la proposition. Nous savons combien il est difficile de porter une proposition rédigée par un Gouvernement. Sur ce point, il est un peu regrettable que le Gouvernement n'ait pas anticipé la fin du dispositif au 31 mai 2026, by-passant ainsi toutes les procédures d'avis.

Cela étant dit, le prêt « Coup de pouce » est un outil utile. Il a été créé par le ministre PS de l'Économie de la législature précédente. Il permet de mobiliser l'épargne privée au service des PME et des indépendants wallons. C'est précisément son objectif : soutenir le financement entrepreneurial et activer l'épargne privée en faveur de l'économie régionale. La Déclaration de politique régionale va d'ailleurs dans ce sens. Elle prévoit que le Gouvernement continuera à inciter la mobilisation de l'épargne privée à des fins de développement économique régional et que le prêt « Coup de pouce » sera conservé, voire amplifié.

Le texte proposé ici, chers collègues, contient d'abord une mesure que nous saluons : la lutte contre les montages circulaires, les prêts croisés et les opérations dépourvues d'effets économiques réels. Sur ce point, nous sommes clairs : l'argent public doit soutenir l'économie réelle, pas l'optimisation fiscale. Nous avons d'ailleurs déposé des textes qui vont dans le même sens, notamment pour limiter les abus en matière de droits d'enregistrement. Nous ne doutons pas de

recevoir l'appui des groupes de la majorité lorsque notre proposition sera examinée dans la Commission du ministre-président. Cela étant dit, le texte réduit aussi le plafond par prêteur de 125 000 euros à 75 000 euros. Il remplace le crédit d'impôt actuel, qui est de 4 % les quatre premières années, puis de 2,5 % par un taux unique de 2,5 %. Il aligne également le mécanisme de protection en cas de perte sur ce nouveau plafond de 75 000 euros.

Ces choix peuvent se défendre, mais si cette réforme vise à faire des économies, quelle est l'économie attendue en 2026, en 2027 et en 2028 ? Quelle est la trajectoire budgétaire ? Combien coûte aujourd'hui le dispositif ? Quelle part de ce coût est liée aux situations que vous qualifiez d'effets d'aubaine ? Comment a-t-il été évalué depuis 2020 ? Combien de prêteurs atteignent aujourd'hui le plafond de 125 000 euros ? Quelle part des montants mobilisés dépend de ces prêteurs ? Quel sera l'impact du passage de 4 % à 2,5 % sur l'envie de prêter ? Combien de PME devront désormais trouver davantage de prêteurs pour atteindre le même financement ?

Il n'y a pas si longtemps, le Gouvernement nous promettait que la limitation à cinq ans des exonérations sur le précompte immobilier, matériel et outillage, et sur la taxe de forces motrices ne remettrait pas en cause l'attractivité économique de notre Région. Quelques mois plus tard, le Gouvernement a dû faire marche arrière face à la levée de boucliers du monde entrepreneurial et économique. Disposez-vous d'une analyse sur le maintien d'une attractivité suffisante du dispositif malgré ces modifications ? Par ailleurs, le Gouvernement doit assumer pleinement sa logique. On ne peut pas demander au Parlement de voter à l'aveugle une réforme dont les simulations, les arbitrages et les études d'impact – s'ils existent – sont restés dans les tiroirs du ministre.

Il faut au minimum faire œuvre de transparence, puisque le passage sous forme de proposition nous prive – c'est évident – de l'avis éclairé du Conseil d'État, certes, mais également du CESE et de l'Inspection des finances. Par ailleurs, nous craignons que le relèvement du plafond à 300 000 euros empruntable pour les entreprises, ne soit là que pour justifier la qualification d'amplification du mécanisme. Comment croire qu'il n'y aura plus d'argent prêté alors que les plafonds sont revus à la baisse et que les incitants sont réduits ? N'est-ce pas paradoxal ?

Notre position est donc responsable : oui à la lutte contre les abus, oui à une maîtrise budgétaire si elle est objectivée, oui à une simplification si elle ne détruit pas l'attractivité du dispositif, mais nous souhaitons néanmoins des chiffres sur les impacts et les effets escomptés. Nous sommes donc prêts à soutenir une réforme qui rend le prêt « Coup de pouce » plus sobre, plus transparent et mieux ciblé. Nous ne sommes pas

prêts à voter un texte sans chiffres, sans étude d'impact et sans garantie sur l'attractivité future du dispositif.

Mme la Présidente. – La parole est à M. de Wasseige.

M. Olivier de Wasseige (Les Engagés). – Monsieur le Ministre, la proposition de décret que nous soumettons aujourd'hui modifie le décret du prêt « Coup de pouce ». Je crois pouvoir dire, au nom du groupe Les Engagés, que c'est une proposition très utile. Permettez-moi d'abord de rappeler le contexte, comme l'a fait M. Maillen. Le prêt « Coup de pouce » est un instrument qui a fait ses preuves. Il permet de mobiliser l'épargne privée au bénéfice des PME et des indépendants Wallons, qui ne trouvent pas toujours accès au financement bancaire classique, et je dirais même, au capital à risque. On en manque énormément en Wallonie pour les PME par rapport à d'autres Régions. Or, rappelons-le, les PME représentent 97 % du tissu économique wallon.

Ce sont elles qui créent la majorité des emplois qui animent nos quartiers, qui font vivre nos territoires. Tout ce qui les aide à se financer, à croître et à se développer mérite notre soutien. Mais une politique publique, si utile soit-elle, doit être régulièrement évaluée et ajustée. C'est précisément ce que fait cette proposition. Depuis la réforme de 2021, des effets indésirables sont apparus :

- des montages circulaires entre personnes liées par des fonctions de gestion croisée ;
- des reconductions de prêts courts pour prolonger artificiellement le bénéfice du taux de 4 % les premières années ;
- une utilisation systématique des plafonds maximaux à des fins essentiellement fiscales.

Ces comportements d'optimisation fragilisaient la légitimité du dispositif et pesaient sur la dépense fiscale de la Région. La réponse apportée par la proposition est équilibrée :

- d'abord, elle simplifie le mécanisme d'incitant fiscal en instaurant un taux unique de 2,5 % sur toute la durée du prêt, ce qui est à la fois plus lisible pour les parties et supprime mécaniquement l'incitant aux reconductions artificielles ;
- ensuite, elle abaisse le plafond par prêteur de 125 000 euros à 75 000 euros pour limiter les effets de concentration sur quelques prêteurs, tout en relevant le plafond par emprunteur – c'est quand même une bonne nouvelle – de 250 000 euros à 300 000 euros pour préserver la capacité des PME à se financer significativement ;
- enfin, elle introduit un garde-fou ciblé et proportionné contre les montages de financement réciproque, sans remettre en cause les financements de proximité authentique – tout le

monde n'est pas en train de faire des montages limites.

Il fallait agir conjointement sur ces piliers. Je veux souligner que chacun de ces choix a été pesé pour trouver le bon équilibre entre la maîtrise budgétaire et le maintien de l'attractivité du dispositif. J'invite les collègues de l'opposition à examiner ce texte avec cet esprit. Il s'agit d'une réforme de bon sens, responsable et ambitieuse pour l'économie wallonne.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Liradelfo.

M. Julien Liradelfo (PTB). – On examine aujourd'hui une proposition de décret qui modifie le prêt « Coup de pouce » wallon. D'abord, un mot sur la méthode – et cela a été rappelé par le collègue – : le dispositif actuel arrivait à échéance le 31 mai 2026, et cette date était connue depuis longtemps. Pourtant, le texte arrive tard, avec une entrée en vigueur prévue le 1^{er} juin. Pour un sujet aussi important que le financement des indépendants et des PME, ce n'est pas idéal. On aurait préféré avoir plus de temps, et surtout les avis habituels qui accompagnent les projets de décret. Le choix de passer par une proposition de décret, comme vous le faites, limite le débat puisque cela nous prive des avis utiles du Conseil d'État, du CESE et de la Cour des comptes. C'est assez regrettable.

J'ai une première question concernant le timing : pourquoi ce texte arrive-t-il si tard ? Les acteurs concernés que j'ai cités ont-ils été consultés ? Nous n'avons pas eu de fiche avec le texte.

Sur le fond, on ne conteste pas l'utilité du prêt « Coup de pouce ». Beaucoup d'indépendants, de commerçants et de PME rencontrent de vraies difficultés pour se financer. Dans ce contexte, permettre à des citoyens de prêter de l'argent à une petite entreprise peut être une aide concrète. Le dispositif a d'ailleurs été utilisé ces dernières années. Entre 2021 et 2024, plus de 7 100 prêts ont été accordés pour un montant total d'environ 65 millions d'euros. Cela montre bien qu'il répond à un besoin réel. On comprend aussi certaines modifications proposées : mieux encadrer le dispositif, éviter les effets d'aubaine – cela a été rappelé –, limiter les montages purement fiscaux sont des objectifs que nous pouvons évidemment entendre. L'argent public doit être utilisé correctement. Cela me paraît évident.

Notre réserve principale est toutefois ailleurs. Si autant d'indépendants et de PME doivent passer par ce type de mécanisme, c'est aussi parce que les banques ne font pas suffisamment leur travail. Leur rôle devrait être de financer l'économie réelle et d'aider les petites entreprises, les commerçants et les indépendants quand ils en ont besoin et qu'ils ont besoin d'un prêt pour investir, tenir le coup ou développer leur activité.

Or, sur le terrain, on sait que l'accès au crédit reste difficile. J'ai entendu que cela venait en complément.

Mais aujourd'hui, il est assez difficile pour une entreprise d'obtenir des prêts, surtout pour les petites. Les banques demandent beaucoup de garanties. Elles prennent peu de risques, surtout avec les petits dossiers. Trop souvent, ce sont les PME qui restent seules face à leurs problèmes de trésorerie. C'est cela qui nous pose question. Les banques réalisent des bénéfices importants. Elles ont aussi été sauvées, par le passé – je pense que c'est important de le rappeler – avec beaucoup d'argent public. On le paye encore aujourd'hui, et on peut dès lors attendre d'elles qu'elles assument davantage leurs responsabilités envers les petites entreprises.

Avec le prêt « Coup de pouce », on fait appel à l'épargne des citoyens avec un avantage fiscal payé par la collectivité et une garantie publique en cas de perte. Cela peut aider concrètement, mais cela ne règle pas le problème de fond : les banques ne soutiennent pas assez les indépendants et les PME.

J'ai quelques questions concernant les chiffres – ou plutôt leur absence. Cela a été rappelé par le collègue. J'ai des questions concernant ceux de l'année 2025 en particulier, mais d'autres questions également.

Concernant le coût réel du dispositif pour la Région, combien de prêts ont été accordés en 2025 ? Il serait aussi intéressant de savoir quels types d'entreprises en bénéficient. S'agit-il surtout de très petites entreprises, de commerces, d'indépendants ou plutôt de PME plus solides ?

J'aimerais aussi savoir qui sont les prêteurs. A-t-on une sociologie des prêteurs ? Est-ce un dispositif qui est accessible largement ou qui est surtout utilisé par des personnes qui disposent déjà d'une épargne importante ?

Enfin, il y a la question du risque. La Région intervient à hauteur de 30 % en cas de perte définitive. Combien de fois cette garantie a-t-elle été activée, pour quel montant et quel est le taux de prêts non remboursés ?

Ces questions sont importantes. On nous dit que la réforme permettra de mieux maîtriser le coût du dispositif. C'est très bien, mais pour en juger, il faut les données claires et donc c'est l'objet de mes questions.

Donc, on voit l'utilité du prêt « Coup de pouce ». On sait qu'il peut aider des indépendants et des PME qui en ont besoin. On comprend aussi certaines des adaptations proposées, mais on regrette la méthode, le manque d'avis comme je les ai cités tout à l'heure, et le manque de données. Surtout, on ne veut pas perdre de vue le problème pour nous, central, qui fait que ce type de dispositif existe : les banques doivent assumer davantage leur rôle dans le financement de l'économie réelle. Et c'est pour ces raisons que nous allons nous abstenir.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Mockel.

M. Freddy Mockel (Ecolo). – Monsieur le Ministre, chers collègues, cette proposition de décret part d'un constat que nous pouvons partager. Le prêt « Coup de pouce » est un outil utile pour soutenir le financement des PME et des indépendants wallons, notamment lorsque l'accès au crédit bancaire classique est plus difficile.

Si le premier décret voté l'a restauré en 2016, la première proposition de décret qui vise à l'installer date de 2013 et est à l'initiative du groupe Ecolo sous le nom de prêt Proxy. Elle avait déjà prévu les bases de ce qui est encore aujourd'hui le prêt « Coup de pouce ».

Le texte dont on débat aujourd'hui est censé corriger le tir de certains aspects de la version actuelle du décret « Coup de pouce », qui date de fin 2020. Comme cela a déjà été remarqué, visiblement, il est sorti de la plume du Gouvernement. C'est dommage que l'on s'y soit pris si tard. La prolongation du dispositif transitoire jusqu'au 31 mai était quand même connue depuis longtemps. Je regrette aussi que l'on n'ait pas pu ainsi profiter pour examiner la proposition, les avis qui vont normalement avec ce projet de décret du Conseil d'État, de la Cour des comptes, et cetera.

Il apporte néanmoins, entre autres, plusieurs corrections qui nous semblent pertinentes : la lutte contre certains montages circulaires, la volonté de limiter les effets d'aubaine ou encore la recherche d'une meilleure soutenabilité budgétaire du dispositif. Encore que cela pose question, j'y reviendrai à la fin.

Cette réforme révèle aussi une faiblesse plus fondamentale de notre politique de soutien économique. Nous continuons à mobiliser des moyens fiscaux publics sans véritable pilotage stratégique, notamment de la transition. En réalité, cette proposition reste exclusivement construite autour de paramètres financiers et budgétaires. Quel est le coût fiscal ? Comment éviter l'optimisation ? Comment stabiliser le dispositif ? Cette proposition d'aujourd'hui ne va pas plus loin.

Pourtant, ce sont des questions légitimes. Une autre question essentielle manque toutefois totalement. Quel type d'activité économique voulons-nous soutenir avec l'argent public ? Aujourd'hui, une entreprise fortement émettrice de carbone peut bénéficier du dispositif exactement dans les mêmes conditions qu'une PME active dans la rénovation énergétique, l'économie circulaire ou, à son échelle, la décarbonation industrielle.

Pour les coups de pouce, il n'existe pas d'accès au soutien en fonction du projet, notamment environnemental. Vu la taille d'une grande partie des projets. J'insiste là-dessus, c'est inutile de compliquer la procédure pour avoir accès aux soutiens « Coup de pouce ».

Néanmoins, je pense que deux points devraient être clarifiés prochainement et intégrés dans le dispositif. Tout d'abord, dans la documentation et les textes que j'ai pu consulter sur le « Coup de pouce », je n'ai pas trouvé une analyse ou un inventaire sur la nature des projets soutenus et leur succès. Sauf erreur de ma part, cela semble être un instrument d'évaluation indispensable quand on veut changer un dispositif. Il serait précieux de connaître le nombre de projets soutenant, par exemple, la transition écologique – j'y reviens –, une nourriture plus saine, l'économie sociale ou encore un produit innovant réalisé en se passant d'énergies fossiles, et cetera. Je passe les exemples.

Il y a énormément de beaux projets, mais, en termes de gouvernance publique, le fait de ne pouvoir quantifier ni ces projets ni leurs impacts pose problème. Nous parlons quand même ici d'un instrument public de mobilisation de l'épargne privée. La Wallonie pourrait utiliser ce levier pour orienter davantage les investissements vers les objectifs climatiques et énergétiques, voire les objectifs de réindustrialisation – à petite échelle, bien entendu, puisqu'on ne parle pas ici de grandes entreprises. C'est d'ailleurs ce qu'elle affirme poursuivre. Une analyse fine de la nature des projets que le « coup de pouce » a soutenus jusqu'à présent permettrait de mieux cibler – voire de soutenir davantage – des projets particulièrement précieux pour notre Région : des PME actives dans la rénovation énergétique, les circuits courts, l'économie sociale et circulaire. Je vous en ai parlé.

Une telle adaptation de la proposition de décret n'est pas possible aujourd'hui, me dira-t-on, car elle doit être votée en urgence. Je suppose que les dispositifs et les moyens financiers ont été prolongés une première fois, puisqu'ils expiraient le 31 mai. Nous sommes donc maintenant forcés de travailler dans l'urgence et, surtout, à l'aveugle en ce qui concerne l'effet de cette proposition de décret sur le dispositif. C'est le troisième point que je voulais aborder ; cela me tient particulièrement à cœur et semble être la question centrale que tout le monde s'est posée, indépendamment les uns des autres.

Quel est l'effet de ce passage de la déductibilité de 2,5 % à 4 % dès le départ ? Quel est le risque ? Vers où va-t-on en termes de nombre de demandes ? Ne risque-t-on pas de casser l'outil ? On n'a pas de réponse à cette question. J'espère que non, mais on n'a pas de chiffres ni d'explications là-dessus. Il faut quand même que cet outil reste une réussite. Or, aujourd'hui, la presse évoque un rabotage du dispositif. J'espère qu'on ne le rabotera pas trop et, surtout, que l'on ne cassera pas l'outil. Ce serait vraiment catastrophique. Dès lors, faisons-nous des économies raisonnables ou allons-nous trop loin ? Certains ont mentionné des effets d'aubaine et autres. On a dit que l'on soutenait l'idée de mettre fin à de tels effets, mais on veut quand même des chiffres – que l'on n'a pas – sur l'effet global de ce qui est proposé, parce que l'attractivité du dispositif doit être

maintenue. Or, on n'a pas les chiffres non plus. Quelles sont les économies prévues par le Gouvernement à l'ajustement de 2026 ? Pour avoir une idée de l'effet sur une année pleine, qu'est-ce que cela donnera en 2027 ? Ce serait quand même indispensable pour pouvoir soutenir pleinement cette proposition de décret.

Mme la Présidente. – La parole est à M. le Ministre Jeholet.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – M. Maillen et M. de Wasseige ont bien expliqué le principe. On savait effectivement qu'il y avait une échéance au mois de mai ; je pense que l'on a eu cette évaluation. J'assume le retard. Soyons clairs : c'est aussi pour cela que l'on passe par une proposition de décret, car cela nous permet de ne pas avoir une période de flou par rapport à ce dispositif, puisque tous les grands principes de la réforme sont maintenus. De plus, Wallonie Entreprendre, qui dispose de toutes les informations, a effectué une estimation et une évaluation à travers un avis. En somme, je reconnais et j'assume que l'on aurait pu passer par un projet de décret, mais, vu la modification à la marge du dispositif, qui existe depuis 2016, et pour ne pas entraîner une période d'instabilité dans ce dispositif, j'ai proposé aux parlementaires de déposer ce texte.

Soyons clairs : le texte actuel a démontré son utilité, mais, comme cela a été dit, ce régime présente des limites. Par exemple, le différentiel entre les 4 % durant les quatre premières années et les 2,5 % ensuite a encouragé certains comportements d'optimisation, avec des prêts calibrés sur quatre ans afin de maximiser l'avantage fiscal. Cette situation nuit en quelque sorte à la lisibilité du dispositif et ne correspond pas tout à fait à l'objectif poursuivi.

C'est un régime accessible à tous et tous les secteurs. Quelques chiffres, par rapport aux entreprises financées : depuis 2016 – le début du dispositif – 2 250 entreprises financées ; des prêteurs mobilisés depuis 2016, 5 600, 440 prêteurs en 2025 – on me posait la question – et 200 entreprises financées en 2025. Ce sont 9 000 prêts octroyés depuis 2016. Le montant total financé est de 98 millions d'euros. Cumul depuis 2016, le montant moyen par entreprise est de 27 000 euros de 2016 à 2020. Par contre, il y a une augmentation : 52 000 euros de 2021 à 2025 et un coût de 2 millions d'euros par an de crédit d'impôt.

Il faut rappeler – je l'ai dit – que la réforme ne remet pas en cause les fondamentaux du mécanisme. Sont maintenus la logique du prêt de proximité et le caractère subordonné du prêt, la philosophie générale d'un soutien à l'épargne privée orientée vers l'économie réelle, ainsi que la protection offerte en cas de défaut. Le message doit donc être simple : le Gouvernement ne détricote pas le prêt « Coup de pouce », il corrige pour

le rendre plus robuste et plus utile. Je suppose que cela ne pose problème à aucun parlementaire par rapport à une optimisation fiscale, de se dire que l'on corrige cela.

Le taux uniformisé à 2,5 % sur toute la durée du prêt. Il faut l'assumer plus justement par rapport à cette optimisation fiscale. Le plafond par prêteur est abaissé à 75 000 euros, mais ce choix répond à une logique cohérente : limiter les effets d'aubaine et éviter les stratégies d'optimisation construites autour du 4 % pendant quatre ans – comme je l'ai dit –, mais aussi maîtriser le coût budgétaire et concentrer l'effort public là où il est le plus efficace.

En parallèle, le plafond par emprunteur est relevé dans la proposition de décret à 300 000 euros afin de préserver la capacité réelle de financement des entreprises. L'équilibre recherché est clair : moins d'opportunisme et plus d'efficacité économique. L'argument budgétaire peut également être mobilisé de manière utile et mesurée. Les changements prévus avec un taux unique de 2,5 % et un plafond prêteur de 75 000 euros permettent – à utilisation inchangée – de faire une économie estimée à 3 300 000 euros sur la période 2026-2030 par rapport à une reconduction à l'identique.

Le point central n'est toutefois pas uniquement l'économie en soi, mais une maîtrise budgétaire néanmoins, mais aussi l'amélioration du rapport en dépenses fiscales et financement mobilisé au bénéfice des entreprises. L'argument aussi selon laquelle se rajoute une mesure d'austérité budgétaire. Non, il ne s'agit pas d'une suppression ni d'un désengagement, mais d'une réallocation intelligente visant à améliorer le rapport coût-impact du mécanisme. C'est un élément important. Il faut aussi insister sur l'utilité concrète du dispositif pour combler certains besoins de financement que le marché ne couvre pas spontanément.

La remarque a été faite, c'est un constat. Il y a des choses, évidemment, que l'on ne sait pas faire et que l'on ne peut pas faire, même si l'on peut les solliciter et les susciter. Dans cette perspective, il peut aussi être rappelé qu'une reconduction pure et simple du régime actuel aurait été difficile à défendre au regard des signaux d'optimisation observés, mais aussi de la nécessité de mieux maîtriser la dépense fiscale et des remarques d'ailleurs aussi déjà formulées par l'Inspection des finances sur le rapport coût-bénéfice du dispositif.

Voilà, ce que je pouvais dire. Il faut savoir aussi que l'on s'aligne sur le dispositif tel qu'il existe en Flandre. C'est un élément important. Par rapport au défaut, des garanties qui ont été activées, 738 000 euros de prêt non remboursés, dont le coût est 30 %, le crédit d'impôt de ce montant, donc, soit environ 221 000 euros pour répondre à la question de M. Liradelfo.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Maillen.

M. Vincent Maillen (MR). – Je serai assez bref. Je remercie d’abord mon collègue du PS pour la reconnaissance de plus de sobriété, de transparence et de quelque chose de plus ciblé. Concernant le timing, M. le Ministre a répondu de manière très précise, je ne vais donc pas me repencher sur ce sujet. Vous avez également eu les chiffres que vous aviez demandés, et ce, de manière très précise. Au niveau de la trajectoire budgétaire, M. le Ministre a souligné que Wallonie-Entreprendre avait mené un travail à cet égard.

Cette proposition n’instaure pas une austérité de manière déguisée, mais bien une adaptation pragmatique pour améliorer le rapport entre le coût et l’impact du dispositif, tout en le rendant plus lisible et en évitant certains effets d’aubaine.

Dans le contexte de redéploiement économique que nous souhaitons mettre en place aujourd’hui, c’est une très bonne chose, tant sur le fond que sur la forme, pour pérenniser et améliorer le système de ce prêt « Coup de pouce ». Celui-ci va encore davantage aider nos entreprises à réussir ce redéploiement et les encourager à investir, avec également un petit matelas de sécurité pour les acteurs qui s’engagent à les soutenir. Pour toutes ces raisons, je déposerai ce texte.

Mme la Présidente. – Plus personne ne demandant la parole dans la discussion générale, je la déclare close.

Examen et vote des articles

Mme la Présidente. – Je vous propose de passer à l’examen et au vote des articles de la proposition de décret modifiant les articles 3, 4, 8, et 8/1 du décret du 28 avril 2016 prêt « Coup de pouce » déposée par MM. Maillen, de Wasseige, Borsus, J.-P. Bastin, Mmes Laffut et Lazaron (Doc. 567 (2025-2026) N° 1).

Art. 1^{er} et 2

Les articles 1^{er} et 2 ne font l’objet d’aucun commentaire.

Les articles 1^{er} et 2 sont adoptés à l’unanimité des membres.

Art. 3

L’article 3 ne fait l’objet d’aucun commentaire.

L’article 3 est adopté par 9 voix et 1 abstention.

Art. 4 et 5

Les articles 4 et 5 ne font l’objet d’aucun commentaire.

Les articles 4 et 5 sont adoptés à l’unanimité des membres.

Art. 6

L’article 6 ne fait l’objet d’aucun commentaire.

L’article 6 est adopté par 9 voix et 1 abstention.

Vote sur l’ensemble

Mme la Présidente. – Nous allons voter sur l’ensemble de la proposition de décret modifiant les articles 3, 4, 8, et 8/1 du décret du 28 avril 2016 prêt « Coup de pouce » déposée par MM. Maillen, de Wasseige, Borsus, J.-P. Bastin, Mmes Laffut et Lazaron (Doc. 567 (2025-2026) N° 1).

Par 9 voix et 1 abstention, la Commission de l’économie, de l’emploi et de la formation recommande l’adoption de la proposition de décret par l’assemblée plénière.

Confiance au président et au rapporteur

Mme la Présidente. – À l’unanimité des membres, il est décidé de faire confiance à la présidente et à la rapporteuse pour l’élaboration du rapport.

Proposition de résolution visant à soutenir la candidature pour la construction du télescope Einstein dans l’Euregio Meuse-Rhin, déposée par Mmes Bluge, Goffinet, Mauel, MM. de Wasseige, Dewez et J.-P. Bastin (Doc. 568 (2025-2026) N° 1)

Mme la Présidente. – L’ordre du jour appelle l’examen de la proposition de résolution visant à soutenir la candidature pour la construction du télescope Einstein dans l’Euregio Meuse-Rhin, déposée par Mmes Bluge, Goffinet, Mauel, MM. de Wasseige, Dewez et J.-P. Bastin (Doc. 568 (2025-2026) N° 1).

Désignation d’un rapporteur

Mme la Présidente. – Nous devons désigner un rapporteur. Quelqu’un a-t-il une suggestion à faire ?

La parole est à M. Maillen.

M. Vincent Maillen (MR). – Je propose Mme Mauel comme rapporteuse.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Fontaine.

M. Eddy Fontaine (PS). – Je propose Mme De Rodder comme rapporteuse.

Mme la Présidente. – À l’unanimité des membres, Mmes Mauel et De Rodder sont désignées en qualité de rapporteuses.

**Exposé de Mmes Bluge et Goffinet et de
M. de Wasseige, coauteurs de la proposition de
résolution**

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Bluge.

Mme Valérie Bluge (MR). – Monsieur le Ministre, chers collègues, en 2015, le LIGO – Laser Interferometer Gravitational-Wave Observatory – a obtenu la confirmation scientifique et expérimentale de l’existence des ondes gravitationnelles, dont Albert Einstein avait théorisé l’existence en 1916. Cette découverte majeure a ouvert une nouvelle ère pour l’astronomie et la compréhension de l’univers, en offrant un mode d’observation complémentaire aux instruments traditionnels, capable d’accroître considérablement la sensibilité des observations et ouvrant la voie à des découvertes fondamentales.

C’est donc tout naturellement que la communauté scientifique s’est orientée vers la création de détecteurs d’ondes gravitationnelles, dont nous sommes aujourd’hui à la troisième génération. Le projet du télescope Einstein s’inscrit dans cette dynamique. Au-delà de l’aspect scientifique, ce projet présente un intérêt stratégique en matière de développement économique, de développement technologique, mais aussi d’emploi, tout en assurant un effet de retour sur investissement particulièrement significatif.

Réfléchir à la création d’un télescope est une chose ; la question de son implémentation en est une autre. En effet, installer une telle infrastructure implique de tenir compte des contraintes techniques et géologiques strictes, sachant qu’elle est destinée à être implantée à quelque 250 mètres de profondeur dans un environnement qui limite les perturbations sismiques. Or, il apparaît que l’Euregio, territoire transfrontalier associant la Belgique, les Pays-Bas et l’Allemagne, et dont une partie significative se situe en Région wallonne, présente de pareilles caractéristiques.

Il n’est donc pas étonnant que cette Région ait été retenue comme candidate à l’accueil de cette infrastructure. Ceci n’est absolument pas que symbolique pour la Région wallonne, puisqu’une part substantielle du télescope, c’est-à-dire environ 80 %, pourrait être localisée dans son sous-sol. Cette situation confère à la Région un rôle central dans la concrétisation de cette ambition scientifique et industrielle, de manière telle que tout soutien actif doit être encouragé.

C’est précisément l’objectif de cette proposition de résolution : réaffirmer notre soutien à la candidature de l’Euregio pour l’implantation du télescope. Elle s’inscrit

ainsi dans le prolongement des textes votés par le Parlement flamand et la Chambre des représentants, tout en prolongeant les actions déjà initiées à tous les niveaux de pouvoir. S’y ajoute notre volonté d’inscrire cette résolution dans la dynamique internationale, illustrée par des déclarations conjointes, des déclarations d’intention et des collaborations universitaires, ainsi que par le soutien unanime de toute la Grande Région, mais aussi du Benelux, qui y consacre des travaux.

Dans la même optique, il nous semble que ce projet s’intègre dans la dynamique de réindustrialisation et de souveraineté européenne telle qu’elle figure dans le rapport Draghi, et que notre pays et notre Région soutiennent activement. En d’autres termes, soutenir ce projet, c’est investir dans la compétitivité future de la Wallonie et dans sa capacité à peser dans les grandes dynamiques scientifiques et industrielles du continent européen.

Je ne doute pas, chers collègues, que M. le Ministre fera un rappel des principales actions et financements déjà entrepris par le Gouvernement dans ce dossier qui figure, au demeurant, dans les considérants du texte. Permettez-moi toutefois d’insister sur la mise en place, le 3 juillet 2025, d’une *task force* wallonne mobilisée autour de six axes stratégiques :

- communication et relations avec les parties prenantes ;
- excellence scientifique ;
- aménagement du territoire et logistique ;
- valorisation économique ;
- stratégie financière ;
- diplomatie scientifique.

Notre objectif est de témoigner d’un engagement clair et cohérent, et renforcer la crédibilité de la candidature portée conjointement par les différents partenaires.

C’est pourquoi, via notre proposition de résolution, nous formulons une série de demandes au Gouvernement. Parmi ces demandes, je souhaiterais tout particulièrement vous présenter les suivantes. Pour commencer, il s’agit :

- de maintenir et de renforcer un engagement politique constant en faveur de la candidature de l’Euregio Meuse-Rhin – autrement appelée EMR – dans le cadre du projet de télescope Einstein, en coordination étroite avec les partenaires belges, allemands et néerlandais ;
- en substance aussi, de positionner la Wallonie durablement comme un pôle d’excellence dans les domaines de la recherche fondamentale et dans les technologies de pointe, en lien avec le télescope Einstein, tout en renforçant les synergies entre les acteurs de la recherche, de l’innovation et du tissu économique wallon afin d’optimiser les retombées économiques,

scientifiques ou en matière d'emploi, et en termes d'emplois pour la Région ;

- de stimuler davantage l'implication des entreprises wallonnes dans le cadre du projet de télescope Einstein, notamment en établissant un point de contact central pour les entreprises souhaitant s'y associer ;
- d'assurer un lobby proactif et une capacité d'adaptation stratégique face aux candidatures concurrentes au projet de télescope Einstein, en vue de maximiser les chances de sélection du site de l'Euregio Meuse-Rhin. Parmi les sites concurrents, il y avait la Sardaigne ou encore la Saxe, en Allemagne.

Cette proposition de résolution dépasse les clivages politiques. Il s'agit d'une opportunité historique pour la Wallonie. Nous espérons donc que cette proposition de résolution pourra faire le consensus au sein de notre commission et qu'elle pourra être votée à une très large majorité.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Goffinet.

Mme Anne-Catherine Goffinet (Les Engagés). – Étant cosignataires de la proposition avec M. de Wasseige, nous souhaitons discuter du dossier avant d'entrer dans le vif du sujet.

Il y a un siècle, Albert Einstein posait une hypothèse assez audacieuse dans sa théorie de la relativité générale : celle de l'existence d'ondes gravitationnelles, cette infime ondulation de l'espace-temps produite lors d'événements cosmiques d'une violence inouïe, c'est-à-dire la fusion des trous noirs, la collision des étoiles à neutrons. C'était une hypothèse que beaucoup jugeaient invérifiable. Il a fallu un siècle d'avancées scientifiques, de technologies pour obtenir la première confirmation expérimentale, le 14 septembre 2015, par le détecteur LIGO. Cette découverte fut récompensée par le prix Nobel de physique en 2017.

Aujourd'hui, en 2026, la Wallonie entend jouer un rôle de premier plan dans la prochaine révolution de cette astronomie gravitationnelle. Le télescope Einstein, c'est l'infrastructure de recherche la plus ambitieuse que l'Europe ait jamais envisagée dans ce domaine. Au Parlement Benelux, où l'on siège avec Mme Bluge, nous avons eu l'occasion d'échanger avec les coordinateurs de ce projet. Nous avons eu aussi l'occasion de faire une visite de terrain et de rencontrer certaines des entreprises qui élaborent ce dossier.

Qu'est-ce que ce télescope ? On imagine souvent une lunette tournée vers l'espace, mais c'est tout autre chose, puisque c'est trois interféromètres géants de 10 kilomètres, disposés en triangle, enfouis à 250 mètres sous terre, refroidis à -250 degrés, soit à peine 20 degrés au-dessus du zéro absolu, une sensibilité 1 000 fois supérieure aux détecteurs actuels. Bref, une fenêtre

ouverte sur les premiers instants de l'univers, sur les lois fondamentales de la nature, sur les phénomènes que nous ne pouvons pas encore imaginer.

Le télescope n'est pas seulement un instrument destiné à répondre à la question fondamentale sur l'univers. Comme les grandes infrastructures scientifiques qui l'ont précédé, il constitue un puissant moteur d'innovation technologique. Les technologies développées pour explorer l'espace, détecter les particules ou encore observer l'univers ont donné naissance à une multitude d'applications qui font aujourd'hui partie de notre quotidien. Je peux citer notamment l'IRM, le web ou les capteurs de haute précision.

Ce projet est inscrit, depuis le 30 juin 2021, sur la feuille de route de l'ESFRI, le Forum stratégique européen sur les infrastructures de recherche. Il est soutenu par un consortium de plus de 40 universités européennes, dont l'ULiège, l'UCLouvain, l'UNamur, l'ULB et l'UMons. Plus de 1 500 chercheurs dans le monde travaillent aujourd'hui sur ces ondes gravitationnelles.

La candidature de l'Euregio Meuse-Rhin n'est pas la seule, comme ma collègue l'a dit. La décision finale est attendue en 2027. Dans cette compétition, la Wallonie n'est pas un spectateur puisque environ 80 % de l'infrastructure physique du télescope pourrait se retrouver dans le sous-sol, principalement dans les communes de Plombières, Aubel, Welkenraedt, en province de Liège. Ce n'est pas une coïncidence heureuse ; c'est le résultat d'années d'études géologiques qui ont confirmé des caractéristiques exceptionnelles, des couches rocheuses profondes, dures, particulièrement stables, idéales pour une construction souterraine de cette ampleur.

Dans cette compétition, chaque signal politique compte. Dans ce projet international, nous sommes soudés avec nos partenaires, le land de Rhénanie-du-Nord-Westphalie et les Pays-Bas, mais aussi la Flandre et le Gouvernement fédéral. Nous avons, en Wallonie, des atouts, des compétences et un savoir-faire reconnu mondialement dans le domaine spatial et des sciences. En témoignent notamment les parcs d'activités prévues spécifiquement pour les entreprises touchant aux sciences, comme Galaxia à Transinne, le Liège Science Park à Liège ou l'aéroport dans le Hainaut.

Pour la Wallonie, l'enjeu n'est pas seulement de participer à une aventure scientifique pour lever un nouveau voile sur notre univers. Il s'agit également de positionner nos acteurs, de positionner nos centres de recherche, de positionner nos universités dans le développement de technologies de pointe qui façonneront le monde de demain. C'est un investissement dans la connaissance et dans l'innovation qui permettra d'accélérer le développement de domaines comme la cryogénie extrême, les matériaux avancés,

l'optique de précision, les technologies quantiques, le calcul de haute performance. Comme toute rupture technologique, ces innovations pourront trouver des applications dans notre quotidien, que ce soit dans la santé, dans l'énergie ou encore l'industrie.

L'astrophysicien américain Michio Kaku nous rappelle un élément important : « Nous pensons que l'intelligence, c'est connaître les choses, mais l'essence de l'intelligence, c'est de voir l'avenir ». Cette proposition de résolution, c'est notre voie. C'est la Wallonie qui dit que, sans ambiguïté et avec l'ensemble de ses parlementaires, elle veut ce projet, elle y croit et elle est prête à se battre pour l'obtenir et que, tout simplement, la Wallonie voit l'avenir.

Mme la Présidente. – La parole est à M. de Wasseige.

M. Olivier de Wasseige (Les Engagés). – Monsieur le Ministre, chers collègues, la résolution que nous défendons aujourd'hui n'est pas un acte de soutien symbolique. Elle s'inscrit dans un engagement wallon qui est déjà concret, déjà chiffré, déjà en cours, il faut le souligner. Depuis juillet 2020, la Wallonie a agi avec constance, soutient la candidature ESFRI, comme l'a souligné ma collègue :

- cofinancement des études de faisabilité à hauteur de 12 millions d'euros ;
- lancement de quatre projets de recherches préparatoires pour 10 millions d'euros supplémentaires en 2024 ;
- constitution d'une *task force* en juillet 2025, articulée autour de six axes stratégiques ;
- soutien au GRE à Liège pour garantir notre présence structurée dans les instances décisionnelles européennes jusqu'à la fin 2026.

D'un point de vue législatif aussi, la Wallonie agit, notamment avec la modification du Code de développement territorial, qui vise les actes et travaux liés à l'implémentation de projets d'infrastructure d'intérêt régional. Preuve de son sérieux, la Wallonie a déjà défini un soutien de 200 millions d'euros d'investissement dans la construction et 28 millions d'euros par an à partir de 2028 – si la candidature est retenue –, le tout inscrit dans notre trajectoire budgétaire 2024-2029.

La résolution que nous votons aujourd'hui demande au Gouvernement de maintenir cette dynamique et de l'amplifier sur 12 points précis. Pour ne pas tous les citer, j'en retiens deux.

Premièrement, l'implication des entreprises wallonne. Ce projet n'est pas seulement une affaire de laboratoires universitaires. Un grand nombre de PME spécialisées en optique de précision, en cryogénie, en génie logiciel, en technologie du vide pourront être mobilisées dans le cadre du projet. La proposition de résolution demande la création d'un point de contact

central pour toutes les accompagner. C'est concret, c'est du développement économique ancré dans le territoire.

Deuxièmement, j'aimerais aborder la sensibilisation citoyenne. Le télescope Einstein doit devenir un projet de société. La proposition de résolution demande des initiatives proactives de communication et de conscientisation, en particulier auprès des jeunes, car les ingénieurs, les physiciens et les techniciens qui feront fonctionner ce télescope dans les années 2030 et au-delà sont aujourd'hui dans nos écoles. Voilà de belles opportunités d'emploi dans des métiers STEM intéressants qui ont du sens. Nous avons la responsabilité de leur montrer ce dont la Wallonie est capable. Pour la Wallonie, le télescope Einstein est l'occasion de choisir l'avenir plutôt que de le subir, ainsi que l'occasion de montrer que notre Région, forte de ses universités, de ses pôles, de son tissu industriel et de son sous-sol exceptionnel, a sa place au cœur de l'Europe scientifique du XXI^e siècle. Nous pourrions, dans quelques années, en tant que Wallons et avec nos partenaires, résonner dans les laboratoires du monde entier. Il dépend de nous, ici et maintenant, que cette chance se réalise.

Discussion générale

Mme la Présidente. – Je déclare la discussion générale ouverte et cède la parole à Mme De Rodder.

Mme Dorothée De Rodder (PS). – Chers collègues, notre groupe soutiendra cette proposition de résolution, parce que le télescope Einstein n'est ni un gadget scientifique, ni un slogan technologique, ni une énième opération de communication. C'est un projet européen majeur susceptible de placer la Wallonie au cœur d'une infrastructure de recherche de tout premier plan.

Pour une fois, la Wallonie n'est pas invitée à regarder passer le train. Elle pourrait même être au centre de la carte. Le texte rappelle d'ailleurs que près de 80 % de l'infrastructure pourrait être située dans le sous-sol wallon, en particulier en province de Liège. Cela mérite autre chose qu'un soutien poli ou une posture attentiste. Cela mérite une vraie stratégie wallonne. Il serait tout de même assez étonnant que le Parlement wallon ne soutienne pas un projet d'une telle ampleur. La Chambre des représentants l'a fait, de même que le Parlement flamand. Le Gouvernement wallon s'est déjà engagé à plusieurs reprises : une *task force* a été mise en place et des financements ont été mobilisés. Le dossier est connu depuis des années. Bref, nous ne découvrons pas aujourd'hui que le télescope Einstein existe, qu'il se situe potentiellement sous nos pieds et qu'il représente une chance pour la Wallonie.

Le véritable enjeu n'est pas de savoir si nous sommes pour la science, pour l'innovation ou pour l'Europe – heureusement que oui. Le véritable enjeu, c'est de savoir si la Wallonie sera actrice ou simple

décor du projet. Notre Région ne peut pas être uniquement le terrain d'accueil, le sous-sol disponible ou la belle image dans le dossier de candidature. Si la Wallonie accueille l'essentiel de l'infrastructure, alors elle doit aussi accueillir l'essentiel des retombées possibles, à savoir de l'emploi, de la formation, des marchés pour nos entreprises, des contrats pour nos PME, des partenariats universitaires, du développement logistique et de l'investissement public utile au rayonnement international de notre Région.

Nous voulons donc soutenir cette résolution, mais avec une exigence claire : pas de grand projet sans retombées concrètes pour les Wallonnes et les Wallons. Nous serons donc constructifs, mais pas naïfs : constructifs parce que le projet est porteur d'avenir ; pas naïfs parce que les grands projets produisent parfois de grands discours, mais pas toujours de grandes retombées locales. Notre responsabilité est précisément de faire en sorte que ce projet ne soit pas seulement une réussite scientifique européenne, mais une véritable réussite wallonne territoriale, industrielle et sociale. C'est dans cet esprit que notre groupe soutiendra pleinement cette proposition de résolution.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Liradelfo.

M. Julien Liradelfo (PTB). – Nous soutiendrons cette proposition de résolution sur le télescope Einstein, parce que ce projet est important pour la science, pour la recherche, pour l'emploi et, potentiellement, pour la Wallonie. Le télescope Einstein n'est pas un simple chantier. C'est un grand projet scientifique européen destiné à observer les ondes gravitationnelles, c'est-à-dire des phénomènes liés aux trous noirs, comme l'a expliqué Mme Goffinet. C'est un outil qui permettra à la science d'explorer plus loin et de mieux comprendre ce que nous ne pouvons pas observer aujourd'hui.

Ce projet ne concerne pas seulement les chercheurs ; il concerne aussi directement notre territoire : une grande partie de l'infrastructure pourrait se trouver dans le sous-sol wallon, notamment en province de Liège du côté de Plombières, Aubel et Welkenraedt. Cela signifie que la Wallonie ne serait pas seulement spectatrice du projet, elle en serait l'un des lieux centraux.

C'est pour cela qu'on dit oui à : un grand projet scientifique, une Wallonie qui prend sa place dans la recherche européenne, un projet qui peut créer de l'emploi, renforcer nos universités, développer des entreprises et donner une image positive de notre Région.

Notre soutien s'accompagne aussi d'une réflexion importante. Ce projet doit être bien encadré, et ses retombées doivent bénéficier réellement à la population en Wallonie. Quand la Wallonie investit, quand elle met son territoire à disposition, quand les communes sont concernées et que les travailleurs sont mobilisés, il est

normal de demander de la clarté, de la transparence et des engagements concrets.

On trouve notamment important que ce projet crée de l'activité en Wallonie. Il doit bénéficier aux entreprises wallonnes, aux PME, aux centres de recherche, aux universités et aux travailleurs de notre Région. La Wallonie ne peut pas simplement accueillir l'infrastructure, sans veiller à ce que les retombées économiques et scientifiques profitent aussi à son tissu local.

Il est tout aussi important que les emplois liés à ce projet soient des emplois de qualité. Un chantier de cette ampleur doit être encadré sérieusement. Il faut éviter la sous-traitance en cascade, les pressions excessives sur les délais, les conditions de travail dégradées ou le dumping social. Cela suppose des clauses sociales, du contrôle de la sécurité et du respect pour les travailleurs.

Nous voulons aussi que les communes concernées et les habitants soient pleinement associés. Même si le projet est en grande partie souterrain, il aura des effets en surface : les accès, routes, terrains, chantiers, transports, énergie, logistique, permis, maintenance. Tout cela aura un impact concret sur le territoire.

Les citoyens ne peuvent pas découvrir les choses au dernier moment, ils doivent être informés correctement. Les communes doivent être impliquées dans les choix qui les concernent.

Un projet tourné vers l'avenir doit également être sérieux sur le plan environnemental. Il faudra examiner les impacts sur les sols, l'eau, les paysages, la biodiversité et les nuisances liées au chantier. Le demander n'est pas s'opposer au projet, c'est au contraire vouloir qu'il se construise sur des bases solides, responsables et durables.

Enfin, il faut de la transparence sur les moyens publics engagés. La Wallonie a déjà mobilisé des moyens pour les études et la recherche. D'autres engagements pourraient suivre. Le Parlement doit être informé clairement de combien la Wallonie investit, pour quels objectifs, avec quelles conditions, quels risques éventuels et quelles retombées attendues pour la population.

Vous l'aurez compris, nous sommes pour le télescope Einstein. Nous sommes pour la recherche, l'innovation, l'emploi et une Wallonie qui participe pleinement aux grands projets scientifiques européens. Cependant, nous voulons que ce projet soit utile au territoire, aux travailleurs et aux communes concernées, aux universités, aux entreprises locales et à la population.

Ce projet peut être une chance pour la Wallonie, mais une chance se prépare aussi. Cela se balise et se contrôle. On ne doit pas seulement accueillir ce projet sous nos pieds. On doit aussi pouvoir maîtriser les

conditions, garantir les retombées et veiller à ce qu'il serve réellement l'intérêt général. C'est dans cet esprit que nous soutiendrons cette proposition de résolution et que nous proposons un amendement pour l'améliorer.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Mockel.

M. Freddy Mockel (Ecolo). – Madame la Présidente, Monsieur le Ministre, chers collègues, le projet du télescope Einstein mérite tout notre soutien. Le soutien ne date pas d'hier et fait quasi unanimité dans les cercles politiques, sociaux et scientifiques de notre Région. Il est régulièrement réaffirmé par les autorités publiques à travers des prises de position, des montants investis, mais aussi une priorisation qui va de pair avec une certaine retenue concernant d'autres projets, notamment éoliens, avant d'avoir réuni les conditions nécessaires à une cohabitation.

Ce projet européen de détecteur d'ondes gravitationnelles de troisième génération est plein de promesses. Ces promesses méritent qu'on les explore, que l'on ose, que l'on ait de l'audace. Au niveau scientifique, il y aura une compréhension plus poussée des origines de l'univers et d'autres phénomènes astrophysiques et de physique fondamentale. De manière plus appliquée, on attend, par exemple, des avancées importantes dans le domaine de la cryogénie. L'importance de cette infrastructure de recherche est souvent comparée au CERN à Genève.

Les promesses sont ainsi aussi de l'ordre de l'économie et de l'emploi. On espère des retombées dans de vastes secteurs pour la construction et le fonctionnement du télescope lui-même, mais également en termes d'emplois induits, de redynamisation de l'économie et de *boost* pour l'emploi. Les promesses sont de l'ordre de la société, de l'économie et de la connaissance.

Le redéploiement économique et la promotion de l'emploi autour d'un projet tourné vers l'avenir et la compréhension du monde rencontrent notre soutien. Ce soutien ne peut pas être symbolique, il doit se traduire dans les actions et les moyens investis. Il nous engage à être efficaces et compétitifs pour que le projet soit attribué à l'Euregio Meuse-Rhin, située en partie sur le territoire de la Région wallonne.

Je me réjouis aussi que la candidature soit collaborative entre régions belges, mais aussi entre pays et régions transfrontalières. C'est un aspect important, parce que cela reflète la nature de la collaboration scientifique de très haut niveau qui se nourrit d'échanges et ne s'arrête pas aux frontières. Cela doit être et rester une des forces du projet.

J'aurais aimé faire quelques remarques sur la coopération interrégionale et internationale autour de ce projet. Ce que je vais expliquer fait partie de huit amendements que nous avons déposés et que je vais expliquer en même temps dans mon intervention pour

ne pas prolonger inutilement les débats, puisque nous ne votons pas demain en plénière. Nous pourrions regarder cela à tête reposée. Ce sont des amendements censés être complémentaires à ce qui a été déposé et non pas compétitifs. J'espère que nos amendements recevront un accueil favorable.

Sur les coopérations interrégionales et internationales autour du projet, dans ces collaborations qui se respectent, il y a aussi un principe d'équilibre et de justesse à avoir. Je n'appelle ni à une parfaite égalité entre partenaires, pays et régions qui ne sont pas identiques, mais ils ont chacun leurs spécificités, leurs points forts et leurs défis. Dans un monde idéal, il faut que chacun contribue selon ses capacités, ses points forts, et ses moyens. Il faut aussi que les retours soient équilibrés et en adéquation avec les divers moyens investis – financiers, humains, scientifiques, mais aussi en nature et en renoncement à d'autres projets. Il faut que les retombées livrent leur part de réponses aux grands défis que rencontrent les partenaires, les régions, les territoires. Il faut pouvoir capter et canaliser la plus-value pour développer notre Région et la rendre plus robuste, plus résiliente, et plus intelligente.

À ce titre, il faut remarquer que la Région wallonne prévoit une contribution de 200 millions d'euros au projet, ce qui est déjà beaucoup au regard du budget régional, dans un contexte où le Gouvernement wallon impose des mesures d'économies et se prive en même temps de recettes. La Flandre prévoit une contribution de 500 millions d'euros et les Pays-Bas, une contribution de presque 1 milliard d'euros, sans compter l'Allemagne, encore en réflexion, vu qu'elle compte sur la candidature de la Saxe, mais les moyens ne sont pas engagés. Quand ce sera décidé, il y aura une participation aussi bien du land de Nordrhein-Westfalen que de l'État fédéral allemand. Avec ces chiffres, l'apport wallon compte pour environ 10 % des engagements financiers actuels.

Les auteurs de la résolution avancent aussi l'idée de contributions en nature, ce qui m'amène à la deuxième remarque. Dans la poursuite d'un équilibre et d'une justice entre partenaires, il faudrait, selon moi, éviter l'écueil d'une spécialisation trop poussée en termes d'avantages comparatifs. Je vais m'expliquer. Sur les prévisions, jusqu'à 80 % de l'infrastructure, en grande partie souterraine, pourrait se trouver dans le sous-sol wallon. On sait que cela s'accompagne d'énormes défis réglementaires, environnementaux, logistiques, territoriaux, de logement, de gestion des eaux et j'en passe. Il ne faudrait donc pas que la Wallonie paie « uniquement » ou de manière disproportionnée avec son sol, son environnement, son tissu rural, parce qu'elle n'a pas les moyens de contribuer financièrement à la même hauteur que les autres partenaires. Dans la même ligne, il faut éviter que la création de connaissances, de valeur économique, d'emplois soit inéquitablement répartie entre les partenaires. En d'autres termes, les externalités positives et négatives

doivent être distribuées de manière juste entre les partenaires et régions. Pour cela, il importe d'avoir un processus transparent, un *reporting* et des audits réguliers de l'avancée et de la mise en œuvre du projet une fois qu'il est attribué. Ainsi, pour que le projet puisse délivrer son potentiel et tenir ses promesses, il importe de créer les conditions de son succès et de lui permettre de déployer son potentiel. C'est quelque chose qui se prépare tout au long de la candidature.

En outre, nous avons la profonde conviction que, outre sa nature scientifique, le projet peut constituer un phare pour d'autres domaines, à côté de la physique, de l'astrophysique et de l'économie. Avec une telle vitrine mondiale, nous devons également être innovants et exemplaires sur les questions environnementales, de mobilité, d'énergie, de ressources, d'aménagement territorial et, *last but not least*, de coopération interrégionale et internationale, tout au long de la construction physique du projet, mais aussi tout au long de l'utilisation de l'outil. Il importe de porter une attention à tous ces éléments réunis et de mettre les balises pour pouvoir bénéficier du plein potentiel de ce projet phare.

La Région wallonne et son Parlement ne sont pas les premiers à s'intéresser à la chose. Cette résolution de la majorité est précédée par deux autres résolutions à la Chambre des représentants et au Parlement flamand. En comparant le texte qui nous préoccupe aujourd'hui avec le texte adopté à la Chambre des représentants, j'ai quelque peu été surpris de voir que quelques balises ou points d'attention avaient disparu du texte wallon, alors que ce sont les mêmes majorités politiques ou groupes politiques dans les deux assemblées. C'est un peu regrettable. Ce sont souvent des compétences régionales qui ne sont plus dans le texte, donc on suggère de les réintégrer. Il s'agit notamment des consultations sur l'environnement, sur la participation citoyenne et aussi, surtout, sur le caractère rural du périmètre d'implantation que l'on aimerait bien rajouter. C'est pour cela que nous les reprenons ici dans nos amendements.

Un projet collaboratif d'une telle envergure nécessite une gouvernance exemplaire entre les régions et pays impliqués dans la candidature ainsi que les outils nécessaires pour veiller aux différentes conformités réglementaires. Sur cette question, je demanderais peut-être aux auteurs de la résolution de bien vouloir expliciter et détailler le sens de leur demande numéro 7 adressée au Gouvernement, à savoir « de veiller à l'adéquation des cadres administratifs, réglementaires, énergétiques et territoriaux afin de faciliter la mise en œuvre du projet de télescope Einstein, notamment dans sa dimension transfrontalière et dans la délivrance des permis ».

Le projet doit aussi se réaliser dans une approche partenariale avec les communes concernées, leurs citoyens, leurs paysages et leurs structures territoriales.

Cela va de pair avec une participation citoyenne autour des principaux enjeux, pas uniquement une information et une sensibilisation, comme le prévoit la résolution actuelle.

Il me semble également important de reconnaître les efforts, sacrifices et renoncements déjà faits en faveur de la candidature, notamment la mise au frigo d'une série de projets éoliens. On espère que, avec l'avancement du projet, des connaissances plus précises de notre sous-sol et notre territoire ainsi que les avancées technologiques en matière d'éoliennes pourront rendre possible une certaine cohabitation dans le futur. Nous ne pouvons pas nous permettre de ne pas réétudier cette question. La Région a donné des objectifs en matière d'énergies renouvelables et il faut rester sur le chemin, au moins vers l'indépendance énergétique.

Nous demandons aussi que le Gouvernement fédéral ne reste pas seul à veiller, anticiper et réagir sur les candidatures concurrentes. Nous demandons également au Gouvernement wallon d'être proactif en la matière.

Afin de ne pas juste subir, mais anticiper les meilleures retombées et retours sur l'investissement pour notre Région, nous demandons au Gouvernement de prévoir, dans le respect des règles européennes de concurrence et dans la bonne collaboration avec les partenaires, des possibilités pour privilégier l'emploi local, le recours à des circuits courts, les entreprises locales, et de limiter les chaînes de sous-traitance et d'approvisionnement trop longues et complexes.

Enfin, vu les nombreux enjeux, il nous apparaît légitime de demander que le Gouvernement nous fasse régulièrement état de l'avancement du dossier sous les divers angles, afin d'assurer une transparence et un contrôle parlementaire.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Bluge.

Mme Valérie Bluge (MR). – Pour commencer, je tiens à remercier chacun pour le soutien – je suis heureuse que l'on arrive à dépasser les différents clivages – et les propositions qui se montrent constructives aussi dans les présentations, notamment de M. Mockel. Celui-ci a posé une question relative à notre demande numéro 7, qui est « de veiller à l'adéquation des cadres administratifs, réglementaires, énergétiques et territoriaux afin de faciliter la mise en œuvre du projet de télescope Einstein, notamment dans sa dimension transfrontalière et dans la délivrance des permis ». Ce point est précisément mis et demandé pour que les cadres administratifs de chacune des régions puissent être en concordance, s'accorder, parfois dépasser les spécificités locales et permettre que ce projet se déploie à travers les trois pays de manière la plus simple possible et sans complexifier les choses.

Vous savez que la simplification administrative fait partie des priorités de cette législature. Ces cadres

administratifs et réglementaires, énergétiques et territoriaux doivent être en concordance, en adéquation, et nous devons faire en sorte que ce soit plus facilement accessible aux trois régions concernées.

Répond-on maintenant aux amendements ? Oui. OK.

On n'a pas eu l'amendement du PTB. Il doit le présenter.

Mme la Présidente. – Des amendements (Doc. 568 (2025-2026) N° 2 et 3) sont déposés.

Monsieur Liradelfo, souhaitez-vous présenter plus avant vos amendements ?

M. Julien Liradelfo (PTB). – Ils ont été distribués. Les amendements étaient dans ma présentation et dans mon texte.

Mme la Présidente. – C'est ce qu'il m'a semblé. Je vous remercie.

Vous pouvez réagir maintenant aux amendements.

La parole est à Mme Bluge.

Mme Valérie Bluge (MR). – Concernant les amendements du groupe Ecolo, ils nous avaient été transmis avant la séance. Pour ceux-ci, on va demander cinq minutes, histoire de les analyser.

Mme la Présidente. – La séance est suspendue.

- La séance est suspendue à 18 heures 32 minutes.

REPRISE DE LA SÉANCE

- La séance est reprise à 18 heures 36 minutes.

(M. Maillen, Vice-Président, prend place au fauteuil présidentiel)

M. le Président. – La séance est reprise.

PROJETS ET PROPOSITIONS

(Suite)

Proposition de résolution visant à soutenir la candidature pour la construction du télescope Einstein dans l'Euregio Meuse-Rhin, déposée par Mmes Bluge, Goffinet, Mauel, MM. de Wasseige, Dewez et J.-P. Bastin (Doc. 568 (2025-2026) N° 1) (Suite)

Examen et vote des amendements

M. le Président. – Je vous propose de passer à l'examen et au vote des amendements de la proposition de résolution visant à soutenir la candidature pour la construction du télescope Einstein dans l'Euregio Meuse-Rhin, déposée par Mmes Bluge, Goffinet, Mauel, MM. de Wasseige, Dewez et J.-P. Bastin (Doc. 568 (2025-2026) N° 1).

La parole est à Mme Bluge.

Mme Valérie Bluge (MR). – Monsieur le Président, je vais m'exprimer sur les amendements du groupe Ecolo.

L'amendement n° 1 est une redite par rapport à de nombreux considérants de la résolution, notamment le F, le O, le P et le AA.

L'amendement n° 2 est repris dans le considérant F.a et dans la demande n° 11.

L'amendement n° 3 apportant une plus-value au texte, nous proposons de le suivre.

L'amendement n° 4 est repris dans la demande n° 10. Par contre, nous n'avons pas délibérément fait le choix de nommer les candidatures concurrentes parce que nous pensons que notre candidature est celle que nous devons principalement soutenir. Dès lors, nous n'allons pas mettre les autres en avant.

L'amendement n° 5 est repris dans les demandes n° 1, 3, 4, 5 et 8.

L'amendement n° 6 est repris dans les demandes n° 5, 6 et 7. Par ailleurs, concernant l'intégration des clauses « dans le respect des règles européennes » et « des principes de concurrence », c'est au Gouvernement de décider de la meilleure voie à suivre pour atteindre les objectifs fixés par la résolution.

L'amendement n° 7 est repris dans la demande n° 11, qui est très générale, en parlant des enjeux et des opportunités. J'ajoute que la demande n° 7 charge le Gouvernement « de veiller à l'adéquation des cadres administratifs, réglementaires, énergétiques et territoriaux », ce qui implique, de facto, de tenir compte de la réglementation environnementale lors de la

délivrance des permis. Je ne doute pas que la Région, le cas échéant, y sera très attentive.

L'amendement n° 8 est repris dans la demande n° 13, à savoir l'objectif que le Gouvernement présente le dossier le plus avancé possible préalablement au dépôt de la demande. Selon nous, nous devons laisser le Gouvernement travailler. Il ne sert à rien de revenir régulièrement devant le Parlement.

Dès lors, nous pensons que l'amendement n° 3 pourrait être une plus-value, tandis que les autres ne sont pas indispensables au texte étant donné que les éléments y figurent déjà.

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

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Goffinet.

Mme Anne-Catherine Goffinet (Les Engagés). – Je remercie les collègues de soutenir ce projet, à l'instar de ce qui a été fait dans d'autres parlements, ainsi que pour les contributions apportées.

En préambule, je précise que, pour répondre à la candidature européenne, une série d'exigences doivent être remplies en matière d'environnement et de sensibilisation citoyenne ainsi que de préservation énergétique, environnementale et de la nature. Dès lors, toute une série de conditions préalables ont été étudiées dans le cadre des projets.

Le deuxième élément important par rapport aux exigences européennes et au dépôt de candidatures, c'est que le Gouvernement wallon, en juillet 2025, a instauré une *task force* stratégique wallonne qui étudie les différents pans du dossier, que ce soit le volet « sensibilisation citoyenne », « communication », « aménagement du territoire », « valorisation économique », « stratégie financière », « diplomatie scientifique » ou encore « l'excellence scientifique ». Ces six domaines de *task forces* sont les domaines essentiels importants pour répondre aux exigences de la candidature. Dès lors, par rapport aux différentes propositions qui y ont été apportées – alors, ce n'est pas toujours écrit en tant que tel, certains éléments se retrouvent en filigrane dans le texte – si je prends, par exemple, l'amendement n° 1 du PTB, il se retrouve quelque part dans les considérants, mais aussi, en fait, dans la demande n° 4.

Pour l'amendement n° 2, il se retrouve aussi dans la ligne 13 et aussi dans le dossier de candidature de base, puisque, évidemment, c'est un projet européen, on est obligé de répondre à toutes les exigences aussi en matière européenne.

Le *6bis* se retrouve aussi dans le point 4. En ce qui concerne le point 7, vous avez raison de soulever tout ce qui relève du volet respect du travailleur, du volet

environnemental et autre. Ces aspects sont étudiés et doivent être pris en compte non seulement dans la demande de base, dans le suivi qui est fait par l'Europe, mais se retrouvent aussi dans la *task force* wallonne. Ce sont des points d'attention.

Si je prends votre amendement n° 5 par rapport à des garanties claires, cela se retrouve aussi dans les demandes n° 4 et n° 5. Et quant à votre demande, à juste titre, de réaliser une présentation au Parlement sur l'état d'avancement du dossier, à l'instar de ce que demande le groupe Ecolo, c'est vrai que c'est un point qui a généré beaucoup de discussions entre les cosignataires sur cet aspect. Combien de fois faire revenir le texte ici ? À quelle échéance ? Je rappelle juste qu'en termes de timing, la candidature, c'est déjà en 2027, donc cela ne sert à rien de revenir tous les mois. Le souci de transparence, d'information, de suivi des *task force* et des exigences européennes est un point important pour nous. C'est pour cela que l'on a suggéré cette demande n° 13 qui est de présenter l'état d'avancement, ce qui permet de faire la transparence sur tout le volet, que ce soit financier, que ce soit technologique, ou au niveau de la diplomatie scientifique. C'est la raison pour laquelle cela se retrouve là, tout en veillant aussi à l'aspect de confidentialité, puisque je rappelle juste qu'on est en lice avec d'autres pays et donc il faut que le Parlement soit informé, mais de manière aussi prudente.

Je rappelle que l'ouverture des candidatures, c'est début 2027.

Mme la Présidente. – Plus personne ne demandant la parole, nous pouvons procéder aux votes.

Les amendements n° 1 et 2 (Doc. 568 (2025-2026) N° 2) déposés par M. Mockel sont rejetés par 6 voix contre 3.

L'amendement n° 3 (Doc. 568 (2025-2026) N° 2) déposé par M. Mockel est adopté à l'unanimité des membres.

Les amendements n° 4 à 7 (Doc. 568 (2025-2026) N° 2) déposés par M. Mockel sont rejetés par 6 voix contre 3.

L'amendement n° 8 (Doc. 568 (2025-2026) N° 2) déposé par M. Mockel est rejeté par 6 voix contre 1 et 2 abstentions.

Les amendements n° 1 à 5 (Doc. 568 (2025-2026) N° 3) déposés par M. Liradelfo sont rejetés par 6 voix contre 3.

L'amendement n° 6 (Doc. 568 (2025-2026) N° 3) déposé par M. Liradelfo est rejeté par 6 voix contre 1 et 2 abstentions.

Vote sur l'ensemble

Mme la Présidente. – Nous allons voter sur l'ensemble de la proposition de résolution visant à soutenir la candidature pour la construction du télescope Einstein dans l'Euregio Meuse-Rhin, déposée par Mmes Bluge, Goffinet, Mauel, MM. de Wasseige, Dewez et J.-P. Bastin (Doc. 568 (2025-2026) N° 1).

À l'unanimité des membres, la Commission de l'économie, de l'emploi et de la formation recommande l'adoption de la proposition de résolution telle qu'amendée par l'assemblée plénière.

Confiance au président et au rapporteur

Mme la Présidente. – À l'unanimité des membres, il est décidé de faire confiance à la présidente et aux rapporteuses pour l'élaboration du rapport.

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES

Question orale

de M. Olivier de Wasseige

à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « l'état d'avancement du Centre de protonthérapie wallon (PHENICS) »

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. de Wasseige à M. Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « l'état d'avancement du Centre de protonthérapie wallon (PHENICS) ».

La parole est à M. de Wasseige pour poser sa question.

M. Olivier de Wasseige (Les Engagés). – Monsieur le Ministre, le projet d'un centre de protonthérapie wallon a été annoncé dès 2013, avec une enveloppe initiale de 47 millions d'euros et une ambition opérationnelle pour 2017. En décembre 2018, la convention du Partenariat d'innovation technologique – PIT – « Prother-Wal » était signée pour un centre à Lodelinsart, dans la région de Charleroi, impliquant quatre universités francophones – ULB, ULiège, UMon et UNamur – en tant que partenaires de recherche, Ion Beam Applications – IBA – comme fournisseur de technologie et ProtonW.be, société créée spécifiquement pour porter le projet, pour un budget de près de 46 millions d'euros. À ce jour, le projet semble avoir été reconfiguré en infrastructure de recherche sur l'irradiation de composants électroniques, et attend

encore plusieurs validations réglementaires et financières avant de pouvoir entrer en phase de construction.

Où en est aujourd'hui le projet PHENICS ? Quelles sont les étapes restantes avant le lancement effectif des travaux et quel est le calendrier envisagé ? La réorientation du projet vers un centre de recherche sur l'irradiation de composants électroniques résulte-t-elle d'une évolution stratégique concertée ou d'une adaptation aux contraintes accumulées au fil des années ? Après plus d'une décennie de gestation, une évaluation a-t-elle été réalisée afin de déterminer si l'équipement retenu demeure compétitif face aux technologies actuellement disponibles sur le marché ?

Mme la Présidente. – La parole est à M. le Ministre Jeholet.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Monsieur le Député, il convient de faire un petit historique de ce centre de protonthérapie et l'implication de la Région wallonne dans le projet. Prother-Wal est le projet de recherche sur la protonthérapie organisé en deux phases incluant l'achat d'un équipement de pointe à IBA, société leader mondiale en la matière. La première partie de la recherche se fait sur des équipements standard disponibles dans les laboratoires, la deuxième sur l'équipement nouvellement acquis. Cet équipement nécessite la construction d'un bâtiment dédié et répondant à des normes strictes. Cette construction est le projet PHENICS.

Malheureusement de nombreux obstacles sont venus ralentir ce projet. Tout d'abord, l'Agence fédérale de contrôle nucléaire – l'AFCN – a mis plus de quatre ans à rendre un avis favorable au projet sur le site de Charleroi. Ensuite, l'ISPPC – l'Intercommunale de santé publique du Pays de Charleroi – s'est retirée. Enfin, l'INAMI a refusé le remboursement du traitement des patients par cette technologie de protonthérapie. Cela a contraint le consortium du projet à revoir le modèle économique et une révision du schéma opérationnel en abandonnant le volet clinique.

Le temps d'utilisation de l'équipement initialement prévu pour le traitement de patient a été réorienté vers un besoin croissant de l'industrie aérospatiale notamment, à savoir la résistance aux irradiations de composants électroniques principalement utilisés dans les satellites. Il faut savoir que, sur les 30 centres de protonthérapies en Europe, seuls six offrent un temps très partiel à ces études pourtant primordiales. Il y a un véritable besoin du marché auquel la Wallonie va pouvoir répondre.

Le nouveau modèle économique de ce projet est fiable. Il associera la recherche médicale et biologique,

comme prévu au départ, avec la recherche technologique.

Concernant l'équipement d'IBA, il s'agit de la machine la plus compacte à l'heure actuelle sur le marché. Elle bénéficie des dernières améliorations technologiques et logicielles, et reste tout à fait pertinente pour ce projet. Encore aujourd'hui, une quinzaine de cet équipement est en cours d'installation et de mise en route dans le monde. IBA reste leader sur le marché, même avec une concurrence, mais qui commence à peine.

Le projet PHENICS, qui concerne la construction de l'infrastructure, est financé par un prêt amortissable par Sambrinvest et Wallonie Santé, sécurisant ainsi la bonne avancée du projet. La société en charge de la gestion du centre est également sécurisée par un apport en capital de Wallonie Entreprendre et d'IBA.

La plupart des conditions suspensives ont été levées ou le seront très prochainement, notamment la mise en place d'une gouvernance, la validation du nouveau modèle économique, l'adaptation du marché public pour l'achat de l'équipement et la mise à jour des statuts de la société.

La première pierre est prévue pour le premier trimestre 2028, et la mise en exploitation de l'équipement et son utilisation à des fins de recherche et de tests industriels à la fin du premier semestre 2030. Nous suivons de très près ce projet auquel nous croyons fortement.

Mme la Présidente. – La parole est à M. de Wasseige.

M. Olivier de Wasseige (Les Engagés). – Merci, Monsieur le Ministre, pour cette réponse très précise. C'est intéressant de voir comment le projet a évolué avec un partenaire qui se retire, le contrôle nucléaire qui met quatre ans, et le « paradoxe » de l'INAMI qui refuse le remboursement aux patients, ce qui change complètement le *business model*.

Cela montre aussi que l'on est capable de rebondir en Wallonie et de faire un pivot – comme on l'appelle techniquement – vers un projet qui se réoriente vers l'aérospatiale. C'est intéressant de voir où l'on en est au niveau des aspects financiers, des clauses suspensives, et cetera.

Question orale de Mme Geneviève Lazonon à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « les difficultés des jeunes diplômés à trouver un emploi »

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Lazonon à M. Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « les difficultés des jeunes diplômés à trouver un emploi ».

La parole est à Mme Lazonon pour poser sa question.

Mme Geneviève Lazonon (Les Engagés). – Monsieur le Ministre, de nombreux jeunes diplômés wallons rencontrent aujourd'hui des difficultés importantes pour décrocher un premier emploi stable, y compris après des études supérieures longues. Les crises successives, l'augmentation des faillites et un marché de l'emploi plus tendu poussent certains à accepter des emplois différents de leur formation ou à se réorienter complètement, faute d'opportunités dans leur domaine.

Le FOREm lui-même constate un allongement du délai d'accès au premier emploi pour les diplômés du supérieur. En 2025, le délai moyen pour trouver un emploi en sortant des études était de 65 jours pour les titulaires d'un master et de 49 jours pour les titulaires d'un bachelier.

Le FOREm précise que cela peut s'expliquer par le fait que les titulaires d'un master sont plus sélectifs dans leur recherche d'emploi. De plus, un stage en entreprise ne leur a pas toujours été proposé durant leur formation. Cela peut constituer un frein à l'emploi dans certains cas.

Quelle est votre lecture de ces informations ? Pensez-vous qu'il s'agisse d'un signal inquiétant ? Quelles mesures concrètes comptez-vous mettre en œuvre afin de faciliter leur insertion professionnelle ?

Mme la Présidente. – La parole est à M. le Ministre Jeholet.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Madame la Députée, les constats que vous évoquez doivent être appréciés avec nuance. Les données du FOREm indiquent qu'un jeune diplômé trouve en moyenne un emploi dans les deux mois : 49 jours pour les titulaires d'un bachelier et 65 jours pour les titulaires d'un master. Ces délais restent relativement courts et globalement stables ces dernières années.

Les écarts observés s'expliquent notamment par des parcours différents durant les études. Les bacheliers

bénéficient plus souvent d'expériences concrètes, comme des stages, qui constituent de véritables premières immersions dans le monde du travail et facilitent ainsi l'accès à un emploi.

Sous mon impulsion, plusieurs leviers sont activés de manière complémentaire :

- une mobilisation rapide et renforcée des jeunes inscrits au FOREm, afin d'éviter toute période d'inactivité en début de parcours ;
- le développement des possibilités de stages et de formations complémentaires, notamment au sein des centres de compétences ;
- un renforcement des actions d'orientation, pour aider les jeunes à identifier leurs compétences transférables et les débouchés accessibles à partir de leurs diplômes, notamment via l'Orientascan ou les carrefours et les cités de métiers.

L'ensemble de ces actions visent à assurer une prise en charge rapide des jeunes diplômés, à leur offrir, dès le début de leur parcours, des opportunités concrètes d'emplois, de stages ou de formations.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Lazon.

Mme Geneviève Lazon (Les Engagés). – Merci, Monsieur le Ministre, pour vos réponses. Je vous rejoins : globalement, ce délai reste raisonnable. Maintenant, il est vrai que certains jeunes sont souvent très pressés d'entrer dans le monde du travail.

Concernant ceux qui changent d'orientation, peut-être désespérés de ne pas trouver dans leur domaine, c'est parfois un peu dommage de perdre des compétences. J'entends néanmoins que vous avez des leviers pour mobiliser de jeunes chercheurs d'emploi pour qu'ils ne restent pas trop longtemps à chercher des stages, des renforcements, des tests d'orientation, une prise en charge rapide ; tout cela est à continuer.

Je ne peux pas oublier d'insister sur cela : plus de stages pendant leurs études et des passerelles plus importantes entre l'enseignement et le monde de l'entreprise – on en a déjà parlé dans cette Commission – sont des points sur lesquels il faut insister ; je pense que ce serait profitable aussi à ces jeunes qui cherchent un emploi.

(Mme Van Walle, doyenne d'âge, prend place au fauteuil présidentiel)

Question orale
de Mme Éliane Tillieux
à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de
l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la
Formation, de la Recherche et du Numérique,
sur « les garanties de proximité pour les
chercheurs d'emploi namurois dans le cadre de
la réforme des points de contact unique »

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Tillieux à M. Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « les garanties de proximité pour les chercheurs d'emploi namurois dans le cadre de la réforme des points de contact unique ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

Mme Éliane Tillieux (PS). – Monsieur le Ministre, le Gouvernement wallon a validé une réforme importante du paysage de l'emploi en créant 43 points de contact unique. L'idée est de centraliser l'accompagnement des chercheurs d'emploi. Dans notre province de Namur, cinq communes ont été retenues : Namur, Andenne, Couvin, Walcourt et Sambreville. La centralisation soulève une série d'inquiétudes, particulièrement dans une province rurale comme Namur, marquée par des problèmes de mobilité et d'accès aux services publics.

Quels les critères ont présidé au choix des communes retenues pour accueillir un point de contact unique en province de Namur ? Comment vous garantirez un accès réel, humain, de proximité pour ces chercheurs d'emploi des communes non retenues ? Des dispositifs spécifiques de mobilité d'accompagnement sont-ils prévus pour les Namurois éloignés géographiquement de ces nouveaux points de contact et ne disposant pas de moyens de transport ? Des villes comme Dinant, Gembloux, Ciney ou Philippeville ne figurent pas parmi les communes retenues. Pourquoi ? Disposez-vous d'une évaluation de l'impact territorial et social de la disparition des ALE et maisons de l'emploi, notamment pour les publics les plus éloignés de l'emploi et les personnes peu mobiles ou les travailleurs actuellement actifs dans ces dispositifs ? Quelles garanties concrètes pouvez-vous apporter en ce qui concerne le maintien de l'accompagnement humain, individualisé, de proximité, ainsi que sur la pérennité des services qui sont aujourd'hui assurés via les ALE, notamment dans les communes namuroises les plus rurales ?

Mme la Présidente. – La parole est à M. le Ministre Jeholet.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Madame la Députée, j'ai eu l'occasion, ces dernières semaines, à travers des

questions orales et des questions écrites, de préciser les critères qui ont permis la localisation des futurs points de contact unique. En tout état de cause, l'accessibilité des points de contact unique a été un élément central. En particulier, il a été tenu compte de l'offre de transports en commun situés à proximité, mais aussi de la distance à parcourir dans les zones rurales. J'insiste à nouveau sur le fait que le chercheur d'emploi sera accompagné là où il le souhaite, et donc certainement là où l'accès lui sera le plus facile.

Concernant les localisations de Dinant, Gembloux et Ciney, je tiens à vous rassurer. En effet, vos informations ne sont pas correctes. Le Gouvernement a décidé d'implanter des points de contact unique dans ces trois communes. En tout cas, l'objectif de la mise en place des points de contact unique est d'offrir des services plus complets, d'une plus grande qualité encore aux chercheurs d'emploi dans le cadre de leur insertion socioprofessionnelle. La priorité est mise sur l'accompagnement personnalisé des publics à faible et très faible employabilité dans ces lieux de proximité. Par ailleurs, le dispositif à prestations à heures limitées sera un des leviers mis à disposition et assurera un encadrement et un suivi renforcé de chaque prestataire par du personnel spécifiquement dédié au sein de chaque point de contact unique, en ce compris au sein des directions régionales du FOREm.

Les services actuellement proposés aux particuliers et aux collectivités le seront encore demain, avec un élargissement des utilisateurs ainsi qu'une extension des activités éligibles. Le dispositif est à la fois maintenu et renforcé. Ce qui évoluera, c'est notamment la manière dont ces activités seront organisées et coordonnées ainsi que leur périmètre.

Le 13 mai dernier, une réunion avec les bourgmestres concernés par la mise en place du point de contact unique a eu lieu à Gembloux. Une très grande majorité d'entre eux étaient présents ou représentés. En outre, durant ces mois de juin et de juillet, les directions territoriales du FOREm rencontreront ces bourgmestres individuellement, afin d'échanger sur les modalités de collaboration. La concertation se poursuit intensivement.

Pour conclure, une évaluation de la mise en place des points de contact unique devra être réalisée au plus tard fin 2028, et être menée conjointement par le FOREm et le SPW EER. Si l'évaluation devait faire apparaître des difficultés, des adaptations pourraient encore être envisagées.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Tillieux.

Mme Éliane Tillieux (PS). – On peut se réjouir qu'il y ait d'autres points de contact que les cinq annoncés dans l'article de presse qui concernait votre sortie, puisque c'était le titre : Namur, Andenne, Couvin, Walcourt et Sambreville. On peut se réjouir que Dinant,

Gembloux ou Ciney fassent également partie du paysage des points de contact unique qui concernent les chercheurs d'emploi sur l'ensemble de la province de Namur.

Néanmoins, au-delà de ces définitions, on est inquiets de la perte de proximité pour les demandeurs d'emploi. Incontestablement, réduire le nombre provoque de plus longues distances pour les demandeurs d'emploi, principalement en zone rurale.

La question reste entière sur le volet des économies réalisées. Est-ce vraiment une économie que de perdre en chemin des personnes qui ne viendront plus dans les points de contact unique ? Vous allez me dire qu'il y a aussi l'électronique, mais en général, c'est aussi ce public qui est le plus fragilisé en termes d'accès à internet ou à des points d'espaces publics numériques. C'est en général plutôt dans les villes ou les communes moyennes où l'on trouve ces moyens. Bref, nous suivrons attentivement la suite de votre réforme.

**Question orale
de Mme Éliane Tillieux
à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de
l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la
Formation, de la Recherche et du Numérique,
sur « la remise à l'emploi des personnes âgées
de plus de 50 ans »**

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Tillieux à M. Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « la remise à l'emploi des personnes âgées de plus de 50 ans ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

Mme Éliane Tillieux (PS). – Monsieur le Ministre, un récent témoignage relayé dans la presse d'une travailleuse de 51 ans, licenciée après huit années dans l'HORECA et contrainte d'enchaîner les missions d'intérim pour survivre, illustre une fois de plus une réalité préoccupante pour de nombreux travailleurs et travailleuses de Wallonie qui ont atteint l'âge de 50 ans.

Malgré l'expérience, les qualifications, la motivation et une volonté manifeste de travailler, cette mère célibataire se heurte à des refus répétés. Sur le terrain, de nombreuses personnes de plus de 50 ans dénoncent des difficultés croissantes d'accès à un emploi que l'on souhaite stable à cet âge, des formes de déclassement, une précarisation via l'intérim et surtout un sentiment d'abandon.

Quelles formations spécifiques sont-elles aujourd'hui proposées aux demandeurs d'emploi de plus de 50 ans en Wallonie ? Combien de personnes

concernées en bénéficient et dans quels secteurs ? Comment ces dispositifs sont-ils rendus visibles et accessibles auprès du grand public, notamment auprès des personnes éloignées du numérique ou fragilisées par un licenciement tardif ? Disposez-vous d'évaluations permettant de mesurer si ces formations répondent réellement aux attentes, aux contraintes et aux réalités des travailleurs seniors d'aujourd'hui ?

Vous évoquiez la nécessité de responsabiliser davantage les employeurs, afin de favoriser le maintien à l'emploi des travailleurs expérimentés. Quelles initiatives concrètes avez-vous prises en ce sens ? Quels échanges entretenez-vous avec les fédérations patronales sur cette question ? Quels constats ou engagements ressortent de ces concertations ?

Mme la Présidente. – La parole est à M. le Ministre Jeholet.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Madame la Députée, les difficultés rencontrées aujourd'hui par les chercheurs d'emploi de plus de 50 ans appellent des réponses concrètes, à la fois en matière de formation et d'accompagnement.

S'agissant des formations, 1 582 chercheurs d'emploi de cette tranche d'âge se sont formés en 2025, que ce soit pour des compétences transversales, comme les langues ou l'amélioration des compétences numériques ou de formations vers un métier.

Les secteurs dans lesquels ces personnes se forment majoritairement sont :

- le transport et la logistique, par exemple en tant que conducteur de bus ou de car, mais également chauffeur de poids lourds ou encore conducteur de chariots élévateurs ;
- les métiers du nettoyage, tels que technicien de surface ou encore aide-ménagère ;
- les métiers de bureau, par exemple en tant qu'agent d'accueil, secrétaire ou assistant comptable.

Des travaux récents menés en Belgique par l'Université de Gand montrent que les candidats de plus de 50 ans – pas qu'eux – qui s'inscrivent dans une démarche de formation, en particulier en entreprise, sont perçus plus positivement par les recruteurs. La visibilité de ces formations est réalisée via le catalogue des formations, mais également lors des échanges avec les conseillers, qui identifient avec le chercheur d'emploi l'action la plus pertinente en vue de son insertion.

En termes d'évaluation, le FOREm dispose de mécanismes de suivi des parcours et des sorties vers l'emploi.

S'agissant de la responsabilisation des employeurs, plusieurs leviers sont activés. D'une part, des dispositifs

comme Job+ soutiennent l'engagement de chercheurs d'emploi plus âgés à partir du 1^{er} juillet 2026. D'autre part, un travail de sensibilisation est mené par le FOREm auprès des entreprises afin de faire évoluer les pratiques de recrutement et de mieux valoriser les compétences de ces chercheurs d'emploi. Par ailleurs, dans le cadre de la réforme des aides à la formation continue des travailleurs, les travailleurs qui seront engagés avec l'aide Job+ ouvriront un droit de formation complémentaire.

Enfin, les échanges avec les fédérations patronales confirment la nécessité de travailler sur la communication et sur la sensibilisation des entreprises. C'est bien dans cette approche combinée – compétences, accompagnement et évolution des pratiques – que s'inscrivent mon action et celle du FOREm.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Tillieux.

Mme Éliane Tillieux (PS). – Monsieur le Ministre, 1 582 personnes de plus de 50 ans en formation, c'est bien, mais c'est peu par rapport à l'ensemble des personnes qui restent en rade vis-à-vis du marché de l'emploi. Nous serons attentifs à l'évolution des statistiques ; vu les exclusions du chômage et les difficultés que traverse l'économie, c'est certainement une tranche de la population qu'il faudra suivre. Il faudra peut-être prévoir des formations plus spécifiques pour des personnes qui ont déjà tout un trajet professionnel et communiquer sur les formations accessibles. En effet, une meilleure communication sur l'existence de ces formations serait certainement rassurante quant au fait que ces gens ne sont pas abandonnés au bord du chemin, mais, au contraire, qu'ils ont encore pas mal de perspectives devant eux grâce à l'investissement des pouvoirs publics et aux différentes aides qui leur sont consacrées, de manière à ce que personne ne soit abandonné.

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

Question orale
de Mme Patricia Van Walle
à M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de
l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la
Formation, de la Recherche et du Numérique,
sur « les inquiétudes exprimées par le Conseil
économique, social et environnemental de
Wallonie (CESE) dans le cadre de la réforme
des aides à la promotion de l'emploi (APE) »

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Van Walle à M. Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sur « les inquiétudes exprimées par le Conseil économique,

social et environnemental de Wallonie (CESE) dans le cadre de la réforme des aides à la promotion de l'emploi (APE) ».

La parole est à Mme Van Walle pour poser sa question.

Mme Patricia Van Walle (PTB). – Monsieur le Ministre, le CESE Wallonie a remis son avis sur votre avant-projet de décret relatif à la réforme des APE. Cet avis pointe plusieurs garanties manquantes :

- la traçabilité des moyens transférés ;
- l'indexation ;
- l'étanchéité des enveloppes ;
- la procédure de recours pour les employeurs ;
- la concertation avec les secteurs ;
- le maintien du volume global d'emploi.

Il alerte aussi sur un risque de complexification administrative, alors que cette réforme est présentée comme une simplification. Depuis, l'avis commun de l'Union des villes et communes de Wallonie et de la Fédération des CPAS renforce encore ces inquiétudes.

Pour les pouvoirs locaux, les APE ne sont pas un dispositif secondaire : en 2024, ils soutenaient près de 34 000 emplois pour environ 26 000 équivalents temps plein, ce qui représente 41 % de l'emploi dans les communes et les CPAS. Or, ces employeurs ont déjà été impactés par d'autres mesures avant même l'entrée en vigueur de la réforme. L'Union des villes et communes de Wallonie et la Fédération des CPAS chiffrent les pertes cumulées à 74 millions d'euros pour les pouvoirs locaux en 2025 et 2026.

Dans ce contexte, votre réforme va-t-elle sécuriser les emplois et les services à la population ou va-t-elle organiser leur fragilisation progressive ? Quelles recommandations des interlocuteurs représentés au sein du CESE comptez-vous intégrer concrètement dans votre texte ?

Pourquoi ne pas avoir garanti explicitement l'indexation des enveloppes qui seront transférées aux ministres fonctionnels ? Pouvez-vous garantir que ces montants resteront étanches entre secteurs et ne pourront pas être réorientés lors de futurs arbitrages budgétaires ?

Pourquoi refusez-vous de garantir le maintien des emplois existants alors que les APE financent aujourd'hui des dizaines de milliers de travailleurs dans des services de première ligne ?

Pouvez-vous garantir que les moyens issus des APE resteront bien dans le périmètre actuel et ne seront pas ouverts aux opérateurs marchands, comme le demandent notamment les organisations syndicales, l'UNIPSO et les organisations représentées au CESE ?

Comment pouvez-vous encore présenter cette réforme comme une simplification, alors que le CESE

alerte sur un risque de complexification pour les employeurs, en particulier les petites structures, et que l'Union des villes et communes de Wallonie et la Fédération des CPAS expriment, elles aussi, des doutes sur la viabilité du cadastre, qui doit servir de base à la répartition future des moyens ?

Mme la Présidente. – La parole est à M. le Ministre Jeholet.

M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique. – Madame la Députée, je me suis déjà abondamment exprimé sur les modalités de cette réforme il y a deux semaines. Par contre, je vous renvoie au compte rendu. Un certain nombre de réponses ont été apportées précisément à vos questions par rapport à la concertation, par rapport au CESE. Le CESE est un avis comme un autre. On verra évidemment, par rapport à la deuxième lecture du texte, les avis dont on tient compte ou pas.

En ce qui concerne la concertation, mon cabinet pilote effectivement un groupe de travail entre cabinets ministériels wallons et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, auquel sont associés l'UNIPSO, l'Union des villes et communes de Wallonie, ainsi que la Fédération des CPAS. La dernière réunion s'est tenue vendredi dernier et s'est déroulée dans un climat constructif. Je réserve évidemment les conclusions des échanges à mes collègues du Gouvernement wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Enfin, vos questions portant principalement sur des considérations budgétaires et de travail interne au Gouvernement, je ne peux évidemment m'exprimer sur des décisions qui n'ont pas encore été prises. Comme vous le savez, sur beaucoup d'autres sujets, il y a des discussions budgétaires et un conclave qui s'annonce prochainement.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Van Walle.

Mme Patricia Van Walle (PTB). – J'irai revoir le PV des séances précédentes. Sauf erreur de ma part, je ne vous ai pas entendu sur l'ouverture aux opérateurs marchands. Je reviendrai le cas échéant avec une question écrite et, pour le reste, je reviendrai sur le sujet lors d'une prochaine commission.

ORGANISATION DES TRAVAUX

(Suite)

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites

Mme la Présidente. – Les questions orales de :

- M. Maillen, sur « l'adaptation de la stratégie d'exportation wallonne face à la reconfiguration du commerce mondial » ;
- M. Maillen, sur « la mise en œuvre de la stratégie Digital Wallonia 2025-2029 » ;
- M. Fontaine, sur « la sauvegarde des savoir-faire artisanaux wallons » ;
- Mme Muratore, sur « la cohérence territoriale des futurs points de contact unique dans la région du Borinage et la praticabilité du critère de 15 minutes d'accessibilité » ;
- M. Fontaine, sur « les difficultés des mères célibataires en recherche de travail » ;
- Mme De Rodder, sur « les inquiétudes du secteur non marchand face à la réforme des aides à la promotion de l'emploi (APE) » ;
- Mme Laffut, sur « l'explosion de la demande de formations dans les métiers en pénurie à la suite de la réforme du chômage » ;
- Mme Bluge, sur « la meilleure efficacité des mutuelles en matière de remise à l'emploi » ;
- Mme Bluge, sur « le nouveau partenariat entre Wallonie Entreprendre et l'IFAPME » ;
- Mme Mauel, sur « la formation des métiers forestiers et les besoins du secteur dans les zones rurales et germanophones » ;
- M. de Wasseige, sur « les contrats et la compétitivité de l'écosystème wallon en matière d'industrie de défense » ;
- Mme Mauel, sur « le rôle des grands événements et des marques territoriales dans l'attractivité économique de la Wallonie » à M. Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique, sont transformées en questions écrites.

Ceci clôt nos travaux de ce jour.

La séance est levée.

- La séance est levée à 19 heures 13 minutes.

LISTE DES INTERVENANTS

Mme Valérie Bluge, MR
M. Olivier Buyse, Secrétaire permanent de la CSC Alimentation et Services
Mme Dorothee De Rodder, PS
M. Olivier de Wasseige, Les Engagés
M. Sébastien Dupanloup, Secrétaire fédéral de la centrale générale (ACCG) de la Fédération générale du travail de Belgique (FGTB)
Mme Sophie Fafchamps, Les Engagés
M. Eddy Fontaine, PS
M. Daan Fossaert, Responsable Stratégie et organisation de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva
Mme Nathalie Garcia, Directrice d'Home Clean et Wallony Clean
Mme Anne-Catherine Goffinet, Les Engagés
M. Pierre-Yves Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche et du Numérique
Mme Anne Laffut, MR
Mme Geneviève Lazon, Les Engagés
Mme Bénédicte Linard, Ecolo
M. Julien Liradelfo, PTB
M. Vincent Maillen, MR
M. Freddy Mockel, Ecolo
Mme Christie Morreale, PS
M. Denis Morrier, Président de la Fédération wallonne des entreprises d'insertion, des initiatives de développement de l'emploi dans les secteurs des services de proximité à finalité sociale et des initiatives d'économie sociale (InitiativES)
Mme Éliane Tillieux, Présidente
Mme Patricia Van Walle, PTB
M. Kris Vanautgaerden, Secrétaire national de la CSC Alimentation et Services
M. Steve Vandenberghe, Directeur de la fédération patronale du secteur des titres-services Domiva

ABRÉVIATIONS COURANTES

ACCG	algemeen centraal/centrale générale (FGTB)
AFCN	Agence fédérale de contrôle nucléaire
ALE	agence(s) locale(s) pour l'emploi
APE	aide(s) à la promotion de l'emploi
ASBL	association sans but lucratif
AViQ	Agence pour une vie de qualité
BCE	Banque-carrefour des entreprises
Benelux	Belgique, Nederland et Luxembourg
BNB	Banque nationale de Belgique
CADA	Commission d'accès aux documents administratifs
CCT	convention collective de travail
CERN	Centre européen pour la recherche nucléaire
CESE	Conseil économique, social et environnemental de Wallonie
CESS	certificat d'enseignement secondaire supérieur
covid	coronavirus disease (maladie à coronavirus)
CP	commission paritaire
CPAS	centre(s) public(s) d'action sociale
CSC	Confédération des syndicats chrétiens de Belgique
DPR	Déclaration de politique régionale
DULBEA	Département d'économie appliquée de l'Université libre de Bruxelles
EER	Économie, Emploi et Recherche (SPW)
EMR	Euregio Meuse-Rhin
ESFRI	European Strategy Forum on Research Infrastructures (Forum stratégique européen sur les infrastructures de recherche)
ESG	critères environnementaux, sociaux et de gouvernance
ETP	équivalent temps plein
Euregio	Europe des régions
FGTB	Fédération générale du travail de Belgique
FOREm	Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi
GRE	Groupement de redéploiement économique du Pays de Liège
HORECA	hôtellerie, restauration et cafés
IBA	Ion Beam Applications (applications de faisceaux d'ions)
IDESS	initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale
IFAPME	Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises
INAMI	Institut national d'assurance maladie-invalidité
InitiativES	Fédération wallonne des entreprises d'insertion (EI), des initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale (IDESS) et des initiatives d'économie sociale (IES)
IRM	Institut royal météorologique
ISPPC	Intercommunale de santé publique du Pays de Charleroi
KUL	Katholieke Universiteit Leuven (Université catholique de Leuven)
LIGO	Laser Interferometer Gravitational-Wave Observatory (Observatoire d'ondes gravitationnelles par interférométrie laser)
ONSS	Office national de sécurité sociale
PHENICS	Protons de haute énergie pour l'irradiation de composants et systèmes électroniques (projet)
PIT	Partenariat d'innovation technologique
PME	petite(s) et moyenne(s) entreprise(s)
PV	procès-verbal
RH	ressources humaines
SERV	Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (Conseil socioéconomique de Flandre)
SINE	Sociale Inschakelingseconomie (Économie d'insertion sociale)

SPF	Service public fédéral
SPW	Service public de Wallonie
STEM	science, technology, engineering, mathematics (sciences, technologie, ingénierie, mathématiques)
UCLouvain	Université catholique de Louvain (anciennement UCL)
ULB	Université libre de Bruxelles
UMons	Université de Mons
UNamur	Université de Namur (anciennement Facultés universitaires Notre-Dame de la Paix ou FUNDP)
UNIPSO	Union des entreprises à profit social - Confédération intersectorielle des employeurs du secteur à profit social (non marchand)
VUB	Vrije Universiteit Brussel (Université libre (néerlandophone) de Bruxelles)
XLG	XL Groupe