

## AUDITIONS

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

#### QUESTION ORALE DE MME RYCKMANS À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES DIFFICULTÉS DE REMBOURSEMENT DES TITRES-SERVICES PAR SODEXO »

**Mme la Présidente.** - L'ordre du jour appelle les auditions sur la qualité de l'emploi et des services dans le secteur des titres-services et conditions d'agrément, ainsi que la question orale de Mme Ryckmans à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation, sur « les difficultés de remboursement des titres-services par Sodexo ».

Mme Vandorpe a déjà été désignée comme rapporteuse.

*Audition de Mme Govaert et M. Rombeaux, Directrice générale et Conseiller expert à la Fédération des CPAS*

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Govaert.

**Mme Govaert,** Directrice générale à la Fédération des CPAS. - Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les Parlementaires, au nom du Président de la Fédération des CPAS, M. Luc Vandormael, qui n'a pas pu être présent, je souhaitais d'abord vous remercier pour la réponse positive à notre sollicitation d'être entendus. Vous remercier d'associer finalement les CPAS wallons à vos réflexions, CPAS mis à rude épreuve ces derniers temps et qui fêteront cette année les 40 ans de leurs textes fondateurs, la loi organique.

Au vu des différentes personnes que vous avez auditionnées et qui ont apporté nombre d'éléments pour éclairer le débat sur la qualité de l'emploi dans les titres-services, vous me permettrez de mobiliser dans mon exposé certains thèmes déjà évoqués par d'autres orateurs, mais aussi de répondre à certaines des interrogations soulevées dans vos débats quant à la façon dont les CPAS ont investi le dispositif « titres-services ».

Une première diapositive vous permet de découvrir en quelque sorte nos réalités ou, dit autrement, le poids des CPAS dans le secteur. Nous avons repris quelques indicateurs assez classiques.

Cinquante-trois CPAS ont investi le dispositif, ce qui représente 809 personnes et quelques 527 équivalents temps plein.

Vous avez évoqué, lors de vos travaux, les activités classiques développées par le biais des titres-services,

l'activité d'aide-ménagère, de taxi et de repassage. Pour ce qui concerne nos membres, c'est essentiellement pour ne pas dire exclusivement l'activité aide-ménagère à domicile que nous organisons. Sept CPAS ont cependant développé une activité repassage.

Rentrons donc dans le vif du sujet avec la découverte du plan, en commençant par répondre aux questions soulevées par certains d'entre vous quant aux raisons. Quels sont les motifs, les mobiles de cet engagement des CPAS dans les titres-services ?

On va parcourir ensuite les spécificités ou les caractéristiques de l'emploi titres-services développé par les CPAS, qui sont, vous le verrez, déjà des indices d'une certaine qualité de l'emploi.

Je vais ensuite relayer les pistes envisagées en 2014 dans notre mémorandum sur le sujet. Il est important aussi, parce qu'un dispositif n'est rien par lui-même, mais montre évidemment sa force, sa pertinence dans son usage, de partager avec vous quelques outils et quelques pratiques inspirantes, qui contribuent à la qualité des prestations.

Enfin, j'évoquerai, comme cela vous a également occupés, le dossier parallèle des conversions en aides-ménagères sociales et j'en terminerai par une conclusion assez généraliste.

Tout d'abord, le pourquoi. Quand le dispositif est né, il faut savoir qu'il a été investi par les CPAS comme outil d'action sociale qui recouvrait en réalité deux mobiles distincts, mais qui sont parfois combinés. Il faut le lire comme un et/ou.

Le premier outil est l'insertion socioprofessionnelle, qui, à l'aube du dispositif titres-services, avait notamment été renforcé dans les missions du CPAS. En effet, l'insertion socioprofessionnelle et le droit à l'intégration sociale notamment par l'emploi étaient à leur apogée avec l'introduction de la loi de 2002. Premier cas de figure, le mobile est le titre-service comme outil d'insertion socioprofessionnelle.

Deuxième mobile, il est aussi développé par les CPAS pour le développement de l'aide à domicile. Vous savez que les CPAS sont très actifs en matière d'aides aux personnes âgées et aux personnes dépendantes. Dans ce cadre-là, les services titres-services étaient investis comme outils de consolidation ou d'extension des services d'aides à domicile développés, par ailleurs.

Il y avait donc volonté de complémentarité de la palette des actions sociales développées dans ces deux objectifs.

Il est important de mentionner également que dans l'implémentation des services titres-services, il y a aussi la possibilité de travailler avec les outils d'économie sociale, la reconnaissance économie sociale et les

emplois SINE, c'est aussi une possibilité utilisée par nos membres.

Sur la particularité de nos emplois, tout d'abord, fait marquant et important, vous avez évoqué l'enjeu relatif au temps de travail des travailleurs titres-services. Le temps de travail moyen des travailleurs que nous occupons est de 0,65 emploi temps plein, ce qui est largement supérieur au mi-temps minimum évoqué, premier indice ou gage qualité de l'emploi.

Relativement aux contrats de travail, une légère majorité des emplois sont des contrats à durée indéterminée. On est à 50,6 %, selon l'étude fédérale de 2012. Quant à l'ancienneté barémique, autre indice important, qui nous permet en quelque sorte de tester le turnover, qui vous le voyez, est relativement faible chez nos membres, elle est de 8,4 années en moyenne. On peut parler d'une relative cette stabilité.

Le dernier indice important est le nombre de contrats de travail des nouveaux travailleurs par an, qui est 1,8 en CPAS pour 7,5 pour l'ensemble des opérateurs du secteur.

Concernant l'encadrement – et permettez-moi d'indiquer qu'il s'agit pour ce point de statistiques nationales pour les pouvoirs locaux, donc pour les communes et les CPAS – il est d'un travailleur pour 17, alors que la moyenne du secteur est d'un travailleur pour 33 emplois.

L'investissement des CPAS dans l'encadrement est hérité des usages et pratiques de maintien à domicile.

La formation, vous nous en avez aussi beaucoup parlé, pour les CPAS doit être lue en regard de la relative stabilité de l'emploi. La formation continue est relativement élevée, puisque plus de 40 % du personnel en bénéficie annuellement, alors que les travailleurs restent de manière assez longue dans nos institutions.

Concernant les salaires, autre élément particulier des CPAS, l'ancienneté n'est pas limitée, tandis que 25 niveaux d'ancienneté existent, constituant une grille salariale qui prévoit le passage d'échelle en échelle et donc la possibilité d'évolution de carrière. On mettra tout à l'heure en regard l'ancienneté du personnel en CPAS et les difficultés financières rencontrées.

Toujours un petit élément de comparaison : la limite de quatre ans d'ancienneté évoquée ou existante chez d'autres opérateurs n'existe donc pas pour nos institutions.

Nous avons fait part de nos particularités.

Les différents éléments évoqués : temps de travail, stabilité, encadrement, formation et évolution salariale, ne sont-ils pas pour partie constitutifs de la qualité de l'emploi dans ce secteur ? C'est une vraie question, mais

nous savons aussi que poser la question, c'est aussi partiellement y répondre.

Selon nous, ils contribuent à la qualité de l'emploi et sont autant d'indices d'un dispositif investi avec engagement.

Je passe aux constats et recommandations que la Fédération a faits en 2014 dans le cadre de son mémorandum et qui, je vous l'avoue très modestement, n'ont pas été réactualisés à l'aune des débats qui vous occupent.

Le premier constat, est un constat partagé avec d'autres opérateurs. Il s'agit du poids financier de l'ancienneté du personnel. Le coût du personnel est lié à l'évolution de l'ancienneté qui gonfle le coût global du service. Si l'on ajoute à cela le fait que le financement est inchangé, il y a un déficit au fur et à mesure que le personnel avance en âge.

Un phénomène analogue existe pour d'autres types de services que les CPAS développent. C'est le cas pour les services d'aide aux familles et, là, il est pour partie neutralisé via une subvention différenciée.

Un autre constat que je vous ai rappelé est l'investissement y compris financier d'une norme d'encadrement élevé. Pour les CPAS, cette norme est de 1 pour 17 pour une moyenne de 1 pour 33 dans l'ensemble du secteur. Or, il n'y a pas de norme ni de financement pour cet encadrement. Quel que soit l'encadrement que vous prévoyez, il n'y a pas d'encadrement spécifique et ce sera donc une piste de recommandations à développer.

Autre élément de constat, la possible concurrence entre les titres-services et les services d'aides aux familles, là, vous verrez que l'on a aussi quelques pistes de propositions dans notre mémorandum.

Venons-en aux pistes développées à l'époque.

La première piste est la prise en compte des frais d'ancienneté dans le financement qui seraient alors le reflet de la réalité salariale et l'introduction d'incitants à stabiliser les emplois.

La deuxième piste est une norme financée d'encadrement, en tout cas, puisque l'on se rend compte de l'éventuel coût de cette mesure, pour certaines catégories d'utilisateurs.

Une autre piste est la possible limitation du nombre maximum d'heures de titres service par utilisateur – est aussi quelque chose que vous avez abordé dans votre débat – qui est selon nous un moyen d'éviter la concurrence avec les services d'aide aux familles. Je m'en explique. À partir d'un certain nombre d'heures, on se rend compte qu'il y a un glissement des besoins des personnes qui sollicitent de l'aide et que l'on n'est plus

simplement dans une prestation d'aide ménagère, mais plutôt dans une prestation d'aide familiale.

Pour nous, l'idée de limiter à 4 heures par semaine les prestations d'aide-ménagère n'est pas une idée saugrenue. On irait même plus loin en disant qu'effectivement c'est un outil qui évite les éventuelles concurrences avec l'aide familiale.

Une piste qui paraît un peu plus compliquée dans le contexte actuel, c'est l'étude de la possibilité de continuer à augmenter graduellement le prix des titres-services. Nous étions en 2014 dans un contexte encore différent que celui d'aujourd'hui.

Je vais vous proposer de vous arrêter un instant sur l'esprit du législateur d'origine et ensuite sur le projet du législateur actuel.

Lorsque la législation ou la réglementation était encore fédérale, il est amusant de voir qu'en fait le législateur avait déjà prévu un subventionnement différencié pour favoriser la stabilité et la qualité de l'emploi des travailleurs titres-services. Le texte de l'arrêté stipule : « ... que le montant complémentaire peut varier pour inciter les entreprises agréées à favoriser la stabilité et la qualité de l'emploi des travailleurs titres-services. »

Si l'on se place maintenant dans le contexte actuel et que l'on reprend l'accord du Gouvernement, bien que la sémantique soit un peu différente, l'esprit ou la philosophie est identique, puisque l'accord du Gouvernement mentionne : « ... que le soutien actuel ne favorise pas les entreprises qui investissent dans la stabilité et la qualité des emplois. » Le Gouvernement entend : « ... favoriser les entreprises dans la stabilité et dans la progression des trajets professionnels, dans la formation des travailleurs et dans le bien-être au travail. » On voit une relative continuité de la philosophie même du législateur fédéral et de l'actuel législateur régional. Nos propositions vont aussi dans ce sens ; nous ne sommes pas à côté du sujet.

Je vais faire un petit détour par les pratiques. Les pratiques vont permettre aussi de voir comment améliorer non pas tellement la qualité de l'emploi de manière directe, mais la qualité de l'emploi de manière indirecte par rapport à la qualité de la prestation. Quels outils, quelles pratiques inspirantes vivent dans nos institutions ?

Une des pratiques courantes simples et quasiment devenues indispensables au métier consiste à réaliser une visite préalable à domicile, ainsi qu'une enquête qui ne prend pas exclusivement la forme d'une enquête sociale, qui peut prendre la forme d'une enquête administrative, ces deux outils permettent toute une série de choses.

D'abord la vérification des déclarations et besoins des personnes. Quand une personne dit : j'aurais besoin

de deux heures d'aide ménagère. Quand on visite le domicile ou que l'on fait une enquête administrative, l'on se rend compte parfois que les conditions de vie, la présence d'une personne dépendante au domicile, la disposition des lieux, concordent pour dire qu'en fait ce ne sera pas l'aide-ménagère qui est le besoin identifié, mais parfois l'aide à domicile en fonction du rapport de la personne à l'autonomie.

Ces outils de pratiques permettent aussi de visualiser le lieu de travail et donc de travailler les questions de sécurité au travail. Là, nous sommes plutôt sur les logiques de bien-être au travail et de sécurité de la DPR ainsi que sur la dimension prévention des accidents de travail avec une possibilité de cadrage auprès de l'utilisateur en disant : cette pièce-là, par exemple, vu sa configuration, elle ne sera pas accessible, ces éléments-là ne seront pas faits. Donc, cela permet un dialogue autour du lieu de travail et des besoins de la personne.

L'autre outil très important, c'est la réunion de service. Dans nos modalités de fonctionnement, les réunions de service sont monnaie courante. Il y a deux atouts essentiels à ces réunions de service. Le premier atout, c'est de contrer une réalité de travail qui en fait sa dureté. Le métier d'aide-ménagère est un métier qui implique une solitude très importante et les travailleurs eux-mêmes disent que c'est important de pouvoir échanger avec les collègues sur les pratiques, sur les difficultés rencontrées pour pouvoir trouver des solutions conjointes. Cette rupture de l'isolement du métier d'aide ménagère et l'espace qui peut être donné par la réunion de service pour échanger sur les difficultés rencontrées, mais aussi les solutions que l'on a mises en place pour dépasser les difficultés sont des choses qui concourent à la qualité de l'emploi, mais aussi la qualité de la prestation.

Autre outil très important que nous avons développé d'initiative en 2003 dans un document de référence pour nos membres, pour les CPAS, qui a été prolongé ou complété dans un document de référence au niveau du ministre de l'Emploi en 2014, ce sont les conventions aux « services-utilisateurs ».

Ces conventions, cela permet vraiment de structurer la relation travailleurs-usagers. La relation travailleurs-usagers qui va être au cœur de la qualité ou de la perception de la qualité de son propre travail, mais aussi pour l'utilisateur, la qualité de la prestation. La structuration de cette relation travailleurs-usagers est extrêmement importante, elle doit être cadrée, c'est pour cela que l'on a fait ce type d'outil fortement utilisé. Cela permet aussi de lever beaucoup de difficultés prévisibles dans la relation. Les usages montrent quand même qu'il y a une série de difficultés relationnelles dans la relation à l'utilisateur qui peuvent être levées par ce type d'outil.

Enfin, on insiste aussi très fort chez nous sur la nécessité de clarifier et de cadrer le rôle d'aide-ménagère, on l'a vu, partiellement, comparativement au

rôle d'aide familiale. Deux outils importants existent pour ce faire. Un outil édité en 2015 qui est une monographie de fonction de l'aide-ménagère, et un second outil qui est une grille comparative des deux métiers.

Le premier outil monographie permet à l'aide-ménagère, dans un langage clair, de décrire ce qu'elle peut ou non réaliser, donc de permettre de bien circonscrire la limite du métier. Le second outil est plus un outil de communication ou d'interaction avec les usagers pour leur expliciter les différences de métier et permettre, comme je vous l'ai explicité tout à l'heure, de mettre en adéquation les besoins réels de la personne et l'offre de service. Cela permet – c'est très important aussi puisque les CPAS font le lien avec les services d'aide-familiale – de réorienter vers l'aide à domicile quand la demande n'a pas été bien identifiée au départ.

Venons-en au dossier qui a aussi été évoqué dans vos travaux : la conversion en aide-ménagère sociale. La fédération a fait savoir ses positions dans ce dossier de manière assez transparente. Après avoir pris connaissance de l'opération intervenue pour les SAFA privés, la fédération a demandé qu'un équilibre public-privé soit garanti. Cette demande a été entendue par le Gouvernement wallon, qui l'a reprise dans une décision de décembre 2015. Nous remercions d'ailleurs la ministre de l'Emploi, mais également le ministre de l'Action sociale d'avoir pris en considération cette demande d'équilibre.

Les discussions sont donc en cours avec les cabinets concernés. On travaille sur le dossier. Je vais vous expliquer nos objectifs et notre position par rapport à ce dossier.

La conversion des aides-ménagères titres-services en aide-ménagère sociale a plusieurs objectifs distincts, mais largement complémentaires. Le premier objectif est de consolider une offre déficitaire vers un public fragile. Je vous ai expliqué que tous les indices de la qualité de l'emploi, taux d'encadrement, formation, mais aussi les éléments relatifs à l'évolution salariale, faisaient en sorte que ces services étaient déficitaires et que c'était important pour les CPAS, dans une logique d'insertion socioprofessionnelle, mais aussi dans une logique de développement de l'aide aux familles, de se tourner vers un public fragile, personnes âgées, personnes dépendantes. C'est aussi nos missions d'action sociale.

Il faut consolider une offre déficitaire, certes, mais également mieux articuler les métiers en mettant la personne au centre, et surtout aussi améliorer la qualité de l'emploi, donc le débat du jour. Nous l'avons vu, 53 CPAS gèrent des services d'aide-ménagère titres-services, chose importante à mettre en regard des motifs et mobiles évoqués. Certains de nos membres organisent un SAFA, mais d'autres pas. Nombre de nos membres ont des conventions avec des SAFA. Vous devez savoir

que, dans les CPAS, certains ont un service d'aide familiale à l'interne, donc il l'organise lui-même. Mais nombre de CPAS travaillent par conventionnement, voire finance, dans la plupart des cas, par le biais d'une convention, les services d'aide familiale organisés par d'autres opérateurs.

Pourquoi vous raconter tout cela ? Cela me permet de vous indiquer notre positionnement. Au nom du principe d'équité, nous demandons – nous, CPAS – que tous les services d'aides-ménagères titres-services de CPAS aient la possibilité de devenir service d'aide-ménagère sociale, avec un agrément au sein d'un service d'aide aux familles ou – c'est cela qui est important – en convention avec un tel service, puisque les partenariats sont déjà largement investis, avec l'obligation de viser le même public. Forcément, le public doit être bien circonscrit.

Quoi qu'il en soit, on est très attaché à l'autonomie locale qui permet de coller aux réalités sociales auxquelles nous devons répondre. Qu'un CPAS dispose ou non d'un SAFA en interne, les travailleurs des titres-services font le même métier, celui d'aide-ménagère, tandis que le public visé par la prestation peut également être le même. Quand on est dans une logique d'insertion socioprofessionnelle, les services titres-services des CPAS peuvent s'adresser au tout public, mais quand on est dans des services plutôt de type aide-ménagère dans la continuité, aide familiale, on s'adresse à des personnes âgées, dépendantes. L'ensemble des CPAS, qu'ils aient ou non un SAFA, peut s'adresser au même public.

Les CPAS investissent dans un même encadrement, un encadrement important, tandis que la difficulté financière liée à la hausse du coût ou de la rentabilité liée à l'ancienneté est vécue identiquement par nos 53 membres concernés.

Dans ce débat, on intègre aussi le fait que l'autonomie d'une personne évolue. Si, à un moment donné, la personne a un besoin identifié d'aide-ménagère, mais que la perte d'autonomie ou les modifications dans l'évolution de son autonomie interviennent, il est parfois souhaitable que le relais soit pris par une aide familiale. C'est la même logique qu'au niveau des résidences services. Une résidence service doit avoir une convention avec une maison de repos. L'idée est de faciliter l'accueil quand la vie en résidence service n'est plus possible. Ici, on est dans la même logique de continuité. Au lieu d'être dans de la logique concurrente, on est dans des logiques de continuité et de passage de mains en fonction des besoins de la personne.

Pourquoi vous raconter tout cela ? Cela me permet de vous indiquer notre positionnement. Au nom du principe d'équité, nous demandons – nous, CPAS – que tous les services d'aides-ménagères titres-services aient la possibilité de devenir service d'aide-ménagère

sociale, avec un agrément au sein d'un service d'aide aux familles ou – c'est cela qui est important – en convention avec un tel service, puisque les partenariats sont déjà largement investis, avec l'obligation de viser le même public. Forcément, le public doit être bien circonscrit.

Une petite incise pour dire que tout cela doit être mis en perspective avec l'assurance autonomie. Dans la question du financement de tous ces éléments de reconversion, il y a la perspective de la mise en œuvre de l'assurance autonomie qui n'est pas si lointaine que cela, qui va arriver assez rapidement.

Voici quelques éléments de conclusion. Pour nous, la qualité en titres-services se joue à deux niveaux, au niveau de la qualité de l'emploi certainement, mais au niveau de la qualité de la prestation de service. Ces deux éléments interagissent, puisque la qualité de la prestation de service va permettre d'augmenter potentiellement la qualité de l'emploi ou du bien-être au travail et, a contrario, la qualité du travail et des conditions de travail va permettre de travailler sur les questions de qualité de prestation.

Le lien avec les pratiques de gestion et les éléments de cadrage légal, qui ne sont pas nécessairement des évolutions de législation en dehors de la consécration de pratiques déjà existantes. La qualité de l'emploi peut être recherchée par des pratiques de gestion, formation, encadrement temps de travail et pourrait faire, selon nous, l'objet d'incitants financiers, que ce soient subventions par l'ancienneté et/ou par l'encadrement. La conversion en aide-ménagère sociale est aussi, pour nous, un levier. S'il est cadré, c'est un enjeu pour les CPAS.

La qualité de la prestation passe aussi par des pratiques de gestion. On l'a indiqué, l'importance de la communication claire sur la nature de l'offre, pour ne pas se tromper, pour permettre l'adéquation entre les besoins et l'offre, le cadrage de l'intervention, visite préalable, convention utilisateurs services et la réorientation éventuelle de la demande via le lien avec les SAFA.

Enfin, dernière piste ou derniers éléments de considération de conclusion, le nombre d'heures par usager qui est aussi une balise à revoir selon nous.

**Mme la Présidente.** - Merci beaucoup, Madame Govaert, pour votre exposé et puis le soutien du PowerPoint qui nous a permis d'avoir une vue extrêmement claire des points que vous vouliez apporter à notre connaissance.

Dans le cadre du règlement, la question orale de Mme Ryckmans à Mme la Ministre peut être posée maintenant.

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

**Mme Ryckmans** (Ecolo). - Madame la Ministre, lors des récentes auditions, nous avons entendu que – notamment les fédérations d'employeurs nous ont informés – il y avait de nombreux problèmes avec la société émettrice des titres, et il y a eu des rencontres avec Sodexo pour qu'elle puisse répondre aux questions des entreprises et notamment des ALE titres-services. Une des questions qui revient de façon récurrente, c'est le blocage de nombreux dossiers d'utilisateurs, pour des raisons inconnues.

Ce blocage de dossier retarde, voire laisse en suspens, les remboursements aux entreprises. Certains dossiers sont bloqués depuis le 1er janvier, sans que personne ne puisse apporter de réponse, ni le service Sodexo aux entreprises, ni le service Sodexo aux utilisateurs.

Le jour même où j'écrivais ma question, donc la semaine dernière, Sodexo, lors de cette rencontre, reconnaissait qu'il y avait certains blocages de dossiers qui étaient, à leur niveau, incompréhensibles.

Êtes-vous au courant de cette situation ? Avez-vous une explication des raisons de ce blocage avec le transfert de compétence à la Région ?

Êtes-vous informée d'une éventuelle situation similaire à Bruxelles ou en Flandre ?

Pouvez-vous vous impliquer, et si ce n'est déjà fait dans l'entre-temps, éventuellement, pour résoudre le problème ?

Ne risque-t-on pas de voir des utilisateurs, excédés par ce blocage, se détourner du recours aux titres-services pour d'autres prestations ?

Je vous remercie de votre réponse, et puis j'aurai des questions au CPAS, mais cela, c'est pour après.

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

**Mme Tillieux**, Ministre de l'Emploi et de la Formation. - À tout le moins, je voudrais d'abord répondre à la question très concrète posée par Madame la Députée Ryckmans, tout en remerciant bien sûr la Fédération des CPAS d'avoir accepté l'invitation de notre commission et avoir exposé, me semble-t-il, très clairement la situation.

Madame la Députée, depuis le 1er janvier de cette année, les régions vérifient systématiquement les données personnelles des utilisateurs. La vérification, d'une part, a pour but de lutter contre la fraude, on en a suffisamment parlé, mais aussi, d'autre part, de s'assurer

que l'utilisateur est correctement rattaché à la Région de son lieu de résidence principale comme enregistré au registre national.

Pendant le processus de vérification, le profil des utilisateurs peut se voir soit gelé ou bloqué. S'il s'avère que les données déclarées par l'utilisateur à Sodexo ne sont pas conformes à celles que l'on trouve au registre national, le profil de l'utilisateur restera gelé jusqu'à la mise en conformité des données.

Les situations dans lesquelles l'utilisateur est gelé pourraient être, par exemple, les nouveaux utilisateurs dont l'inscription est postérieure à octobre 2015, les utilisateurs qui, entre-temps, ont déménagé dans une autre Région, les utilisateurs dont l'adresse déclarée auprès de Sodexo est différente de celle déclarée dans le registre national et les utilisateurs qui n'auraient plus commandé de titres-services depuis 2013.

Les profils bloqués relèvent de leur côté d'utilisateurs dont l'identité n'a pas pu être vérifiée auprès du registre national, ce sont des difficultés en lien avec des décisions de radiation, le décès des personnes ou une résidence à l'étranger.

Vous me posez la question de savoir si mes homologues, dans les autres régions, rencontraient les mêmes difficultés. Oui, mes homologues des deux autres régions du pays connaissent les mêmes difficultés, les mêmes blocages en lien avec la régionalisation du dispositif et en lien avec la scission du marché sur une base régionale.

Ces dysfonctionnements sont désormais clairement appréhendés. Ils sont en cours de résolution. Une réunion va avoir lieu, qui va nous permettre de faire en outre un état des lieux des questions résolues et de celles qui restent toujours en suspens, ou qui sont en passe d'être résolues. Cette réunion aura lieu en mon cabinet avec la société Sodexo, émettrice, le 10 mars prochain.

Comme vous le comprenez, je resterai tout à fait attentive à l'évolution et aux améliorations qui pourraient être apportées au dispositif. Je peux vous assurer aussi qu'en concertation avec mes collègues des deux autres régions, et en concertation aussi avec nos administrations respectives, tout est mis en œuvre pour que, ni les utilisateurs, ni les entreprises, et par conséquent les travailleurs, n'aient à subir à l'avenir de conséquences.

Ce sont tous ces soucis d'identification liés à une région déterminée. Mais l'étape était nécessaire pour procéder à la régionalisation de la compétence.

Je peux vous dire aussi que l'on bénéficie de toute la collaboration des services de Sodexo, qui a d'ailleurs accepté de nous rencontrer.

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

**Mme Ryckmans** (Ecolo). - Merci, Madame la Ministre, pour ces précisions, je vois qu'effectivement, vous vous impliquez dans la résolution du problème. D'une part, on aurait pu se dire que d'une certaine manière, on aurait pu anticiper, puisque l'on savait qu'avec le transfert à la Région, on allait devoir travailler à partir des numéros de registre nationaux et de la vérification de la localisation des utilisateurs titres-services. En ce qui concerne le gel des profils, les profils bloqués, on ne pouvait pas le savoir, mais les profils gelés, on aurait peut-être pu anticiper. Peut-être cela a-t-il été fait ?

D'autre part, vous dites : « Il n'y aura pas de conséquence. Ou on espère ne pas avoir de problèmes pour les entreprises ni pour les travailleuses ». J'espère que cela est bien le cas. Si ce n'était pas le cas, il faudrait à ce moment trouver ou envisager une compensation éventuelle, pour que le manque à gagner pour les entreprises titres-services, ou en tout cas celles qui seraient ou auraient pu être mises en difficultés voire même en faillite par un élément comment celui-là, que l'on puisse compenser et qu'elles ne soient pas lésées par le retard dans la vérification. Cela me semblerait normal qu'en tout cas il n'y ait pas de conséquences pour elles.

Je vous remercie de votre attention.

**Mme la Présidente.** - La parole est à vous, Mesdames et Messieurs les députés.

La parole est à M. Drèze.

**M. Drèze** (cdH). - Voici une petite réflexion et deux petites questions. Pour la petite réflexion, vous avez présenté, Madame, à travers un exposé très clair, très utile, une option qui était de limiter à quatre heures maximum par semaine le nombre de prestations titres-services par ménage, c'est comme cela que je l'ai entendu.

Je comprends le point de vue, je ne le partage pas. Pourquoi ? Parce qu'il y a des familles qui n'ont pas de problème de dépendance, qui sont soit des familles nombreuses, soit des familles aisées avec une grande maison – cela peut arriver – soit des familles qui sont méticuleuses sur la tenue de leur intérieur et si l'on vous suit, le risque c'est quoi ? C'est un retour vers le travail au noir.

C'est une réflexion que je voulais faire à ce stade-ci.

Vous avez bien expliqué qu'au niveau des 53 CPAS actifs en titres-services, il y a une application d'une grille barémique avec 25 niveaux d'ancienneté, ce qui n'est pas « la situation normale » en titres-services. Je comprends bien les raisons qui ont amené à cela, je voulais savoir si tous les CPAS au départ ont pris cette option, si cette option était délibérée au niveau de la Fédération des CPAS, ou si certains ont commencé avec le régime titres-services classiques et puis se sont, le cas échéant, alignés sur ce que vous avez présenté.

Aujourd'hui, les 53 CPAS sont-ils tous dans cette situation-là, d'être dans un effet ciseau, si je puis dire, entre un coût salarial qui augmente par l'ancienneté et un financement qui est forfaitaire ?

Ma deuxième question est plutôt pour Mme la Ministre. Il y a eu l'opération qui a été présentée par vous-même et par votre collègue, M. Prévot, au niveau des SAFA, avec les 1 000 aides ménagères. Il y a eu une opération pressentie, puisqu'elle est quelque part dévoilée en indiquant qu'il y a des contacts en cours avec les cabinets, je suppose que cela va se faire. Première question : cela va-t-il se faire ?

Deuxième question : y a-t-il encore d'autres secteurs particuliers où la question est posée ? C'est un peu une découverte récente, chez moi, je connais la même problématique à travers des ASBL tout à fait individuelles, qui pour une raison ou pour une autre, à travers des emplois APE d'aide ménagère – c'est encore autre chose, mais la logique est la même – ont été amenées, parfois, par un conseil externe mal avisé, à se mettre en commission paritaire 318.001, c'est-à-dire les aides familiales aides-ménagères subventionnées par la Région.

Le fait d'être un emploi APE n'est pas suffisant pour dire que l'on est subventionné comme SAFA. Ces ASBL utilisant des points APE vivent le même effet ciseau, étant dans une commission paritaire 318.01 où il y a de l'ancienneté. Je l'ai évoqué une fois, j'ai repris une ASBL qui était en cessation de paiement dans une de mes structures. Cela nous a coûté cher, mais nous avons obtenu du SPF Emploi Travail concertation sociale de revenir en commission paritaire 318, qui est la commission paritaire générale pour les aides familiales et aides ménagères non subventionnées, de revenir à des salaires « normaux ».

On aurait pu imaginer les mêmes traitements pour les titres-services en SAFA ou en CPAS, pour votre bonheur et pour le bonheur des aides-ménagères et des utilisateurs. La Région est sensible à votre demande et apporte une solution par des subventions qui sont quand même importantes : 15 millions d'euros, nous avait-on dit, pour les SAFA à l'époque. Je ne sais pas combien pour les CPAS ici, vu le nombre d'emplois que vous évoquez, nous pouvons faire facilement une règle de trois et nous rendre compte de l'impact budgétaire.

Si la Région le fait, c'est très bien, c'est bien pour les travailleurs, c'est bien pour les utilisateurs qui sont des personnes plus dépendantes, comme vous l'avez évoqué, et c'est bien pour vos institutions, elles se défont d'un mauvais pas financier dans lesquels elles s'étaient un peu enlisées.

Voilà, je veux dire par là qu'il y a d'autres possibilités de s'en sortir que la voie qui est choisie par le Gouvernement, même si j'y souscris.

Je rappelle ma petite question : y en a-t-il d'autres après les SAFA et après les CPAS qui sont demandeurs d'une telle solution ?

**Mme la Présidente.** - Merci. Je propose de prendre plusieurs questions, ce sera plus simple. La parole est à M. Henquet.

**M. Henquet (MR).** - Merci pour votre exposé, vous étiez la dixième à être auditionnée, et malgré tout on a encore entendu des choses intéressantes.

Vous avez très intelligemment intégré les propos que nous avons tenus antérieurement dans votre exposé d'aujourd'hui.

Je n'aurai qu'une seule question, cela rejoint ce que Monsieur Drèze posait, à savoir la limitation du nombre d'utilisations, du nombre de titres à 200. On sait que le système est fragile et donc, souvent, dans les autres auditions, on a entendu que si l'on touchait à un élément, tout le château risquait de s'effondrer. Avez-vous fait une étude préalable sur les impacts que cela pourrait engendrer parce que d'emblée, j'y vois comme source d'ennui principal la perte d'emplois ? Si on limite la consommation, on risque d'avoir moins d'ouvriers et l'on risque d'avoir un effet contraire à celui qui est souhaité initialement.

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

**Mme Gonzalez Moyano (PS).** - Je remercie à mon tour Mme Govaert pour son exposé.

Je relève très clairement que le secteur des titres-services au sein des CPAS est relativement stable. Les éléments de comparaison évoqués, tels que le niveau d'encadrement, l'application de la formation continue des travailleurs, ainsi que par exemple leur évolution de carrière, sont autant de constats et d'éléments qui contribuent à l'amélioration de la qualité de l'emploi.

J'ai bien relevé que vous mettiez des outils en place tels que les conventions avec les utilisateurs, la grille comparative. Je pense que ce sont autant d'outils qui pourraient être utilisés par les entreprises agréées titres-services pour justement maintenir cette qualité d'emplois.

J'ai bien entendu votre souhait relativement au service des aides ménagères sociales avec un agrément, et là je me tourne évidemment vers le Gouvernement.

Il est important de mettre en exergue, aussi, les considérations finales que vous avez évoquées, à savoir les pratiques de gestion, ainsi que les éléments de cadrage légal, qui sont autant de choses à mettre également en place auprès d'autres sociétés agréées titres-services.

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

**Mme Lecomte (MR).** - Merci, Madame Govaert, pour cet exposé extrêmement clair et fourni. J'ai aussi quelques considérations à vous soumettre.

Je ne suis pas non plus d'accord que vous privilégiez, si vous en aviez l'occasion, un certain nombre d'heures par semaine et par ménage, et de le ramener à quatre heures maximum, d'autant plus que vous fixez une visite préalable dans chaque foyer. Ce qui permet finalement, quand même, d'apprécier au mieux les besoins. Cette pratique d'une visite préalable, n'est-elle pas ressentie parfois comme une pratique intrusive, je pose la question ?

Vous évoquez aussi l'ancienneté des travailleurs aux alentours de huit années, une moyenne de huit années et quatre mois, ce qui augure, finalement, d'une certaine stabilité au sein de ce dispositif. Quid de ces travailleurs au-delà de ces huit années ? Où se retrouvent-ils finalement ? Vous avez évoqué les travailleurs. Un CPAS qui s'adjoint ce type de dispositif, engage-t-il peu ou prou des travailleurs qui émargent aussi au CPAS ou en est-ce une majorité ?

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

**Mme Potigny (MR).** - Merci à Mme Govaert pour sa présentation très claire.

J'ai une question par rapport à la formation. Vous avez dit que 40 % du personnel environ suivait ces formations, j'aurais voulu savoir si cette formation, d'une part, était imposée ou pas. D'autre part, si elle est imposée, à quelle fréquence et suivant quels critères ?

Quels sont les responsables de cette formation ? Qui donne cette formation ?

Question complémentaire : lorsque les agents aides-ménagères sont en formation, sont-ils rétribués ? À ce moment, il n'y a pas de prestation, sont-ils alors rétribués ?

Dans le cadre du passage aides-ménagères, titres-services et aides-ménagères sociales, y a-t-il une formation spécifique à ce transfert de compétence et ce transfert de lieu de travail et de personnes à aider ?

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

**Mme Ryckmans (Ecolo).** - Merci, Madame Govaert, pour votre présentation. Effectivement, je rejoindrai mes collègues, on voit finalement comment, dans le cadre des CPAS, un certain nombre de critères de qualité sont mis en œuvre et permettent une stabilité de l'emploi pour les travailleuses du secteur. C'est évidemment très intéressant comme indication, que d'une part ce soit possible et que d'autre part, il y a un

effet, semble-t-il direct entre le cadrage et les dispositifs que vous proposez et le maintien dans l'emploi.

J'aurais l'une ou l'autre question, la première par rapport à la formation.

Quels sont pour vous et avec l'expérience de vos 53 CPAS, les types de formations les plus utiles ou les plus pertinentes pour les travailleuses ? Celles qui vont soit renforcer leur pérennité dans l'emploi parce qu'il s'agit par exemple de formation à l'ergonomie et à la gestion du métier pénible. Parce que, on le constate, la plupart, l'absentéisme ou la pénibilité du travail, l'absence pour maladie est liée souvent à des pathologies liées très clairement au travail, à la prestation, au type de travail fourni dans les titres, dans les activités d'aide ménagère. Est-ce directement lié ? Avez-vous aussi dans le catalogue des formations disponibles et auquel prennent part les travailleuses qui émargent du CPAS, qui sont dans les entreprises des CPAS, le type de formation qu'elles suivent ? Je pense à de la formation à l'alphabétisation, à la formation au français, la formation au permis de conduite, tous des éléments qui permettent aussi aux travailleurs et aux travailleuses de se réorienter et de voir dans le titre-service, un emploi pour un poste pour un autre type d'emploi par la suite. Donc une évolution non pas dans la carrière d'aide ménagère, mais bien dans un autre type d'emploi.

Avez-vous des éléments chiffrés, des données auprès de vos travailleuses pour clarifier ces éléments-là ?

Quel est votre avis sur les nouvelles données des aides à l'emploi, notamment pour la possibilité d'engager des jeunes peu qualifiés ? Est-ce une possibilité à laquelle les entreprises de titres-services dépendantes de CPAS sont demandeuses ? Il est peut-être un peu tôt pour voir, mais j'imagine que vous avez fait un certain nombre de projections sur les conséquences des nouveaux dispositifs d'aide à l'emploi qui viennent d'être annoncés.

**Mme la Présidente.** - Je propose donc d'abord les réponses plus techniques, et ensuite je donnerai la parole à Mme la Ministre.

**M. Rombeaux,** Conseiller expert à la Fédération des CPAS. - Je vais essayer d'apporter des éléments de réponse, sachant que pour certains points malheureusement je ne pourrai satisfaire la personne qui a posé la question.

Par rapport à l'interrogation de Mme Ryckmans, premier élément, on est avec un métier qui est un métier lourd. Quoi que l'on fasse en termes de formation, il y a cette lourdeur qui impliquera un turnover. Il y a certaines personnes que l'on engage, qui apparemment sont tout à fait capables et puis, après un certain temps, on se rend compte qu'elles n'y parviennent pas, non pas qu'elles sont de mauvaise volonté, mais il y a une évolution de la personne ou au niveau du service, l'on ne

s'est pas rendu compte de certaines choses au moment du recrutement. C'est un premier élément.

Au niveau des éléments de formation, à ma connaissance, les éléments les plus classiques, ce sont des éléments liés à la déontologie, aux techniques de nettoyage, au dos – c'est l'ergonomie au sens large – et à tout ce qui est sécurité. Par exemple, être attentif au fait qu'il n'y a pas un tapis qui est mal mis et que l'on risque de faire un plongeon malencontreux impliquant un accident de travail. Je dis cela de manière un peu humoristique, mais c'est un peu cela.

En ce qui concerne les jeunes peu qualifiés, pour le moment, on est dans une phase de consolidation au niveau des CPAS, puisque l'on a connu un essor au début des années 2000-2004. Maintenant, on est un peu à une phase de maturité. Vu une série de difficultés que connaissent les CPAS, on n'est pas dans une logique de croissance et il y a aussi un questionnement sur la conversion. Pour moi, la question de l'engagement de jeunes, à ce moment-ci, n'est pas d'actualité.

Il y a eu la question qui a été posée concernant une formation spécifique pour les personnes qui passent du titre-service aux aides ménagères sociales. Je crois qu'il y a deux choses à distinguer.

D'abord, il y a l'opération en cours. Là, je fais un constat pour le secteur privé. Les personnes, aujourd'hui, qui passent en secteur privé titre-service en aide ménagère sociale, ne doivent pas suivre, à l'heure actuelle, une formation complémentaire. Je m'attends que, pour le secteur public, on soit dans une même dynamique. Je parle bien pour l'opération de reconversion.

Il y a la question de l'avenir, du développement des services. Là, il y a une réflexion sur les statuts, aide ménagère sociale notamment. On prévoit une formation de base – ce n'est pas encore arrêté – pour toute personne qui entre dans le service, dans un délai de 12 mois, doit suivre une série de choses. Bien entendu, on ne va pas réinventer la roue pour toutes les thématiques que j'ai évoquées en réponse à Mme Ryckmans.

La formation est-elle imposée et à quelle fréquence ? Quant à la fréquence, je ne saurais pas vous aider. En ce qui concerne la formation, en tout cas la volonté est de former le plus grand nombre, sachant que tout le monde ne va pas nécessairement en formation pour des raisons propres. À ma connaissance toujours, parce que je n'ai pas de statistique, c'est dans le temps de travail.

La question a été posée, je pense par Mme Lecomte, concernant l'endroit où se trouvent les personnes après huit ans.

Premier élément, si elles ont huit ans d'ancienneté, peut-être que si l'on fait l'enquête dans un an elles auront neuf ans, dix ans, parce que pour le moment, je

vous l'ai dit, on est dans une phase de maturation, on est plutôt en phase de stabilisation, sous réserve de problèmes liés à la pénibilité ou de choix de trajectoire de vie. Parce que, à un moment donné, une aide ménagère jeune peut décider d'avoir des enfants. Je ne dois pas vous détailler. Elles restent dans les services la plupart du temps. Je crois qu'il n'y a pas de statistique comparable pour le secteur privé. L'ancienneté est encore relativement modeste, quoique, si l'on regardait les maisons de repos qui existent depuis plus longtemps, on verrait que c'est quand même déjà élevé. Il faut aussi tenir compte que l'on est avec un secteur relativement jeune. En tout cas, je vais parler des CPAS, c'est quand même surtout vers 2002, 2003, ou 2004 que l'on a connu l'essor avec ce qui était la refédéralisation voulue par M. Vandembroucke, à l'époque.

Par rapport à la question posée par M. Drèze, concernant l'ancienneté, l'échelle barémique est imposée dans le cadre de ce que l'on appelle toujours la révision générale des barèmes, bien que cette révision date de 1994. Il n'est pas question pour un CPAS d'appliquer autre chose.

*(Réaction de M. Drèze)*

Ce n'est pas la pratique que je constate de manière générale en un service *in house*. En CPAS, c'est échelle E1, 25 ans d'ancienneté, avec possibilité d'évolution de carrière en E2 après huit années. Là, il n'y a pas de choix quand on est dans un service public à proprement parlé.

J'espère ne rien oublier. Si j'oublie quelque chose, je m'en excuse et je voudrais bien y revenir.

Il y a la question que je conçois – qui fait débat – et c'est la vitalité de la démocratie, qui a été relevée par deux parlementaires, qui est la question des 200 heures. Quand je discute avec des professionnels, ils me disent qu'au-delà de 4 heures d'aide ménagère, on commence à sortir de l'aide ménagère à proprement parler. Cela, c'est un retour de terrain que j'ai...

*(Réaction d'un intervenant)*

A-t-on fait une étude d'impacts préalable ? Non, on ne l'a pas fait. C'est quelque chose qui pourrait être envisagé, si l'on estime que l'idée est pertinente. Je pense que du côté de la structuration des champs d'action, service d'aide aux familles, service d'aide ménagère, cette proposition fait sens.

Il y a des questions plus politiques où je vais uniquement donner une perception, parce que je n'ai pas de mandat de la Fédération. Si l'on me dit qu'il y a des familles nombreuses, historiquement parlant, les services d'aide aux familles ont été destinés aux familles nombreuses. Quand on a une famille nombreuse, n'est-ce pas justement un service d'aide aux familles qui doit intervenir ? Je sais bien qu'en pratique on a des services aux familles et aux aînés. Quand on regarde les publics,

c'est à peu près 80 % d'ânés, 20 % de famille. Le public famille fait encore sens dans le cas d'espèce aussi.

Il y a la question – qui est une aussi question politique, là je vous donne une perception, soyons clairs, c'est M. Rombeaux qui parle sans aucune casquette, quand on me pose des questions, je réponds, je donne mon point de vue, vous en faites ce que vous voulez – de grandes maisons ou de « propreté méticuleuse ». Je constate que la Région wallonne est quand même en difficulté financière. On a constaté des taux de progression élevés.

N'y a-t-il quand même pas une forme de sélectivité dans l'utilisation des moyens qui doit être faite, de dire que l'on garantit quelque chose qui est une base à tout le monde, mais à partir du moment où l'on a un château, écoutez, désolé, le taux d'intervention de la Région wallonne – parce qu'il reste quand même assez important en subvention – ce n'est pas pour un château ? Je schématise.

Ce sont des choix politiques, mais voilà.

**Mme Lecomte (MR).** - Vous ne m'avez pas répondu, vous avez circonscrit en long et en large le public auquel vous vous adressez, autrement dit les usagers, mais vous n'avez pas répondu quant au profil des travailleurs engagés dans ce dispositif.

**M. Rombeaux,** Conseiller expert à la Fédération des CPAS. - Vous avez essentiellement des allocataires sociaux. On a une bonne part de personnes qui viennent du chômage et une part aussi significative, mais moins importante qui viennent de l'article 60.

**Mme Govaert,** Directrice générale à la Fédération des CPAS. - Peut-être juste un complément. Ce qu'il faut bien comprendre, c'est la question du mobile. La question du mobile pour les CPAS, c'est la combinaison entre le développement de l'aide à domicile et tout le travail et la mission d'insertion socioprofessionnelle.

Effectivement, le profil, cela va être de donner la possibilité à une personne dans une logique d'insertion socioprofessionnelle de rentrer dans de l'emploi en bonne et due forme. Pour un peu travailler la question du travail au noir qui est à l'origine aussi des motivations du dispositif, ici on n'est pas tant sur la question du travail en noir, on est dans la question du tremplin. Comment passe-t-on d'un article 60 qui est un dispositif pour recouvrer des droits à la sécurité sociale, ou comment dans une situation de chômage, va-t-on pouvoir retourner vers un emploi ici, qui est dans la temporalité durable ?

Quand nous parlions tout à l'heure des 8,4 années d'ancienneté, c'est une donnée récente, mais quand on voit la genèse du dispositif, en fait, effectivement, les personnes sont toujours là, à l'emploi.

**Mme Lecomte (MR).** - J'ai juste une petite réflexion. Une personne qui souhaiterait simplement intégrer ce dispositif et qui s'adresserait à un CPAS se verrait « refouler » ou en tout cas, rediriger vers une société agréée privée, par exemple ? Quelqu'un qui, au sortir de l'école ou d'une école professionnelle, souhaiterait intégrer ce type de dispositif tel que sont les titres-services et qui s'adresserait à un CPAS.

**M. Rombeaux,** Conseiller expert à la Fédération des CPAS. - On vise bien quelqu'un qui vient là pour travailler. On verra les besoins et l'on verra la capacité de la personne. On n'exclut pas d'office quelqu'un qui est fraîchement diplômé. Ce que je constate, c'est que, statistiquement parlant, c'est en CPAS que l'on a le plus gros pourcentage de personnes qui sortent du chômage et du revenu d'intégration, mais il n'y a pas de pratique d'exclusion.

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

**Mme Ryckmans (Ecolo).** - Les questions qui ont été posées m'amènent une autre question. Pour les 53 CPAS qui ont ce dispositif d'emploi titre-service, avez-vous une explication, une répartition sur le territoire, des choix stratégicopolitiques qui sont faits par ces CPAS d'installer ces... Je viens du Brabant wallon, par exemple. Y a-t-il des CPAS du Brabant wallon qui ont mis cela en place ?

**M. Rombeaux,** Conseiller expert à la Fédération des CPAS. - J'en connais deux au moins : Wavre et Waterloo.

*(Rires)*

**Mme Ryckmans (Ecolo).** - En avez-vous fait une analyse géopolitique ?

**M. Rombeaux,** Conseiller expert à la Fédération des CPAS. - Je ne me suis pas livré à l'exercice. Pour votre bonne information, on peut travailler à livre ouvert et vous envoyer la liste, il n'y a aucun souci. De mémoire, il y a aussi Genappe.

Je ne pense pas que la logique géographique a tellement primé parce que vous trouvez des CPAS avec titres-services dans les différentes provinces.

Il y a des éléments d'abord liés à la tradition du CPAS. Par exemple, certains CPAS avaient une tradition d'aide à domicile assez développée et ils ont donc vu cela comme un moyen de compléter.

D'autres – et là, je recoupe un peu ce que Mme Govaert a dit tout à l'heure – avaient une insertion socioprofessionnelle, ils ont donc vu une opportunité de développer un outil complémentaire. Il y a aussi certaines personnes qui se sont dit : « moi, un service d'aide aux familles, je ne le sens pas », pour des raisons historiques, mais avec l'aide ménagère, je vais faire

quelque chose pour ma population. Il y a donc différentes trajectoires, différentes histoires, mais elles peuvent se regrouper pour l'essentiel dans ces trois cas de figure, et elles se retrouvent dans les différentes provinces de la Wallonie.

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

**Mme Tillieux,** Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Présidente, je répondrai essentiellement à M. Drèze qui m'interpellait à propos de la question de savoir si oui ou non, les choses allaient se faire à propos des opérateurs titres-services qui dépendent des CPAS.

Monsieur Drèze, on vous a dit que l'on était aujourd'hui en pleine concertation, en plein dialogue, en pleine discussion suite à la première opération réalisée.

Nous avons donc l'envie et la motivation nécessaire pour aboutir à un résultat. Je ne vais pas vous dire aujourd'hui que ce sera le cas. Je l'espère, nous allons continuer à rassembler les éléments utiles et nécessaires pour pouvoir aboutir et faire en sorte que les choses se passent sereinement.

Y a-t-il d'autres secteurs ? Vous avez, comme moi, entendu, lors d'auditions précédentes qu'il y avait des demandes, notamment quelqu'un qui posait la question de savoir pourquoi on ne ferait pas cela pour tout le monde in fine. Pourquoi ne le ferait-on pas pour tout le monde ? D'abord, parce que cette opération – puisque l'on va financer le remplacement des travailleurs et travailleuses qui sont en formation – nécessairement, à un coût, qui est pris en charge par la Région ?

Deuxièmement, tous les services de titre-service ne se trouvent pas dans la situation déplorable dans laquelle se trouvaient ceux pour lesquels on a apporté la solution, c'est-à-dire qu'ils dépendaient de cette commission paritaire qui enclenchait l'ancienneté et rendait les choses extrêmement tendues par rapport à la prise en charge et au coût de cette ancienneté.

Nous avons donc voulu résoudre d'abord et avant tout la situation de services qui se trouvaient, disons-le, en péril. Si nous n'avions pas agi, il est clair que ces services auraient disparu de la carte.

L'idée était donc vraiment de sauver un millier de travailleurs et travailleuses.

Nous sommes en discussion pour voir ici, au niveau des titres-services qui dépendent du secteur public, si l'on peut trouver une solution. Donc, tous les services qui se trouveraient demain dans des difficultés du même type essaieraient de trouver une solution. Mais fort heureusement, ce n'est pas le cas pour l'ensemble des services dans le secteur. Au contraire, on a vu aussi que certaines sociétés se portaient extrêmement bien.

*Confiance au président et au rapporteur*

**Mme la Présidente.** - La confiance est accordée, à l'unanimité des membres, à la présidente et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

## PROJETS ET PROPOSITIONS

### PROJET DE DÉCRET MODIFIANT LE DÉCRET DU 6 MAI 1999 RELATIF À L'OFFICE WALLON DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE L'EMPLOI (DOC. 404 (2015-2016) N° 1)

#### QUESTION ORALE DE M. DRÈZE À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « L'APPLICATION DE SANCTIONS AUX CHÔMEURS DANS L'ATTENTE DE LA RÉFORME DU DÉCRET ORGANIQUE DU FOREM »

#### QUESTION ORALE DE M. HENQUET À MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION, SUR « LES PROCÉDURES DE SANCTION DES CHÔMEURS »

**Mme la Présidente.** - L'ordre du jour appelle l'examen du projet de décret modifiant le décret du 6 mai 1999 relatif à l'Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi (Doc. 404 (2015-2016) N° 1) ainsi que les questions orales à Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation :

- de M. Drèze, sur « l'application de sanctions aux chômeurs dans l'attente de la réforme du décret organique du FOREM » ;
- de M. Henquet, sur « les procédures de sanction des chômeurs ».

*Désignation d'un rapporteur*

**Mme la Présidente.** - Mme Gonzalez Moyano est désignée en qualité de rapporteuse à l'unanimité des membres.

*Exposé de Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation*

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

**Mme Tillieux,** Ministre de l'Emploi et de la Formation. - Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les députés, le FOREM est le levier principal de la mise en œuvre des politiques d'emploi et de formation au niveau du Gouvernement wallon.