

09 Question de Marie-Colline Leroy à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les effets de l'entrée dans le système des titres-services sur l'emploi et la santé au travail" (55003336C)

09 Vraag van Marie-Colline Leroy aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De impact van het dienstenchequesysteem op de werkgelegenheid en de gezondheid op het werk" (55003336C)

09.01 **Marie-Colline Leroy** (Ecolo-Groen): *Le vendredi 7 février 2020, l'INAMI organisait un séminaire portant sur «l'impact de devenir aide-ménagère dans le cadre des titres-services sur la probabilité d'être en emploi, au chômage, inactive, en incapacité de travail ou en invalidité». Ce séminaire était l'occasion de présenter les premières conclusions d'une étude, toujours en cours, menée par le Dulbea (département d'économie appliquée de l'ULB). Premièrement, il se dégage de cette étude que, malgré que l'entrée dans le système des titres-services ait un impact positif sur la probabilité d'être à l'emploi durant les cinq années suivantes, tout en diminuant la probabilité d'être au chômage ou inactif, les titres-services ne constituent pas un tremplin vers un autre emploi non-subsidié. Deuxièmement, le fait de travailler dans le secteur des titres-services augmente la probabilité d'être en incapacité de travail primaire de 2,5 points de pourcentage et d'être en invalidité (c'est-à-dire en incapacité de travail d'une durée supérieure à un an) de 1,8 points de pourcentage durant les 5 années qui suivent l'entrée dans le système des titres-services. Les principales causes de ces incapacités de travail sont des maladies du système locomoteur. Cette étude n'est pas la première à s'intéresser cette question. Dans un rapport de juin 2017, la Fondation Innovation et Travail (Stichting Innovatie en Arbeid) identifiait déjà trois obstacles au bien-être des travailleurs et travailleuses des entreprises de titres-services : problèmes ergonomiques, solitude et manque de motivation. Ces facteurs déboucheraient sur des absences régulières et des départs.*

Madame la ministre, mes questions sont les suivantes :

- Concernant les effets sur l'emploi, quels sont les freins à l'accès à un emploi non-subsidié pour les travailleurs et travailleuses du secteur des titres-services ? Quelles solutions identifiez-vous afin de permettre ce tremplin vers un emploi non-subsidié ? - Concernant les effets sur la santé, la relation entre employeur et employé est triangulaire dans le secteur des titres-services : il y a le/la travailleur-se, la société de titres-services (employeur officiel) et le client (employeur réel, dans les faits, qui ne respecte pas toujours les normes notamment en matière d'ergonomie). Comment la médecine du travail s'adapte-elle à cette réalité ? Quelles pistes d'améliorations identifiez-vous?

09.02 **Nathalie Muylle**, ministre: En ce qui concerne la première question, les titres-services sont, depuis la sixième réforme de l'État,

09.01 **Marie-Colline Leroy** (Ecolo-Groen): *Volgens de eerste conclusies van een door Dulbea (het departement voor toegepaste economie van de ULB) uitgevoerde studie vormen de dienstencheques ondanks het positieve effect van het betreden van de arbeidsmarkt geen springplank naar een andere niet-gesubsidieerde baan. Werken in de dienstenchequesector verhoogt de kans op primaire arbeidsongeschiktheid en op invaliditeit gedurende de vijf daaropvolgende jaren, voornamelijk wegens aandoeningen aan het bewegingsstelsel.*

In een verslag van 2017 van de Stichting Innovatie & Arbeid worden er drie obstakels voor het welzijn van de werknemers van de dienstenchequebedrijven geïdentificeerd: ergonomische problemen, eenzaamheid en een gebrek aan motivatie. Die factoren zouden ertoe leiden dat de werknemers regelmatig afwezig zijn of vertrekken.

Wat remt er de toegang tot een niet-gesubsidieerde baan voor de werknemers in die sector af? Wat kan er daaraan gedaan worden? De verhouding tussen de werkgever en de werknemer wordt in de dienstenchequesector een driehoeksverhouding, wanneer de klant, die eigenlijk de werkelijke werkgever is, erbij komt. Hoe wordt er daar op het vlak van de arbeidsgeneeskunde op ingespeeld?

09.02 Minister **Nathalie Muylle**: De erkende dienstenchequeonder-

une mesure d'emploi régionale. Cette question ne ressort donc plus de la compétence fédérale.

En ce qui concerne votre question relative à la santé et la sécurité au travail, l'entreprise agréée en matière de titres-services est, en tant qu'employeur, responsable du bien-être de ses travailleurs, également quand ce travail est effectué auprès de tiers (article 9 de l'arrêté royal du 12 décembre 2001). Dans ce cadre, l'employeur doit prévoir une surveillance de la santé, ce qui veut dire que les aides-ménagères sont en principe convoquées par le médecin du travail du service externe pour la prévention et la protection au travail de leur employeur-entreprise de titres-services pour les examens médicaux. La relation triangulaire société de titres-services – aide ménagère – client ne pose donc pas de difficulté pour la surveillance de la santé de ces travailleurs.

La difficulté en la matière concerne le lieu de travail, qui se trouve dans un domicile privé. Dès lors, l'accès par l'employeur ou son conseiller en prévention est difficile. La réalisation de l'analyse des risques nécessite l'accord du client afin d'accéder au domicile. Cependant, le client est censé se comporter en bon père de famille envers le travailleur, notamment en lui fournissant le matériel adéquat. Il doit également veiller à ne pas mettre sa santé et sa sécurité en péril en évitant de lui demander des travaux dangereux ou de laisser circuler librement des animaux domestiques dangereux pendant les heures où l'aide ménagère est au travail. Il est à conseiller de faire figurer ce genre d'accords dans le contrat conclu entre l'entreprise de titres-services et son client.

Notre SPF Emploi propose des outils pour aider les entreprises à analyser les risques professionnels de leurs travailleurs afin de déterminer les actions de prévention.

Enfin, il est également à noter qu'il existe un fonds de formation sectorielle titres-services, qui propose des formations et des outils pour les aides-ménagères, notamment sur comment utiliser les produits de nettoyage en toute sécurité et travailler de manière ergonomique.

En cette période 'corona', nous avons édité un guide qui donne des réponses en matière de sécurité sur le lieu de travail.

09.03 Marie-Colline Leroy (Ecolo-Groen): Merci, madame la ministre.

Vous devancez un peu ma réplique car le guide est sans doute une pratique qui répond à ces difficultés. Par la suite, quand on aura dépassé les difficultés actuelles, un guide de formation sur l'utilisation des produits pourrait également aider ce secteur.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

neming is verantwoordelijk voor het welzijn van haar werknemers, ook wanneer het werk bij derden wordt uitgevoerd. De poetshulpen worden dus opgeroepen door de arbeidsgeneesheer van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk van hun werkgever. Het probleem is dat de werkplek een privéwoning is, waardoor de werkgever of zijn preventieadviseur daar moeilijk toegang toe kan krijgen.

Van de klant wordt verwacht dat hij zich als een goed huisvader gedraagt en het nodige materiaal ter beschikking stelt van de werknemer. Hij moet vermijden de werknemer te vragen gevaarlijk werk te doen en huisdieren van hen weghouden. Er wordt geadviseerd dat in de overeenkomst met de klant op te nemen.

Het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques organiseert opleidingen voor de poetshulpen over het veilige gebruik van schoonmaakproducten of ergonomisch werken. Tot slot is er de gids in verband met veilig werken tijdens de coronacrisis.

09.03 Marie-Colline Leroy (Ecolo-Groen): Wanneer deze crisis achter de rug is, zou deze sector gebaat zijn met een gids over het gebruik van de schoonmaakproducten.