



# Rapport final de la campagne nationale 2023 dans le secteur des titres-services

Date: 02/01/2024

Rédigé par :

- Renaud de Bruyn, conseiller-chef de direction DR Namur-Luxembourg-Brabant wallon, pilote de cette campagne
- Vanessa Roorda, inspectrice sociale-juriste DR Flandre orientale, copilote de cette campagne
- Dr Chris Van Baeten, médecin-inspecteur social affecté à la DR Flandre occidentale

# Table des matières

---

|  |    |
|--|----|
| 1. Introduction .....                    | 3  |
| 2. Contexte .....                        | 4  |
| 3. Objectifs.....                        | 6  |
| 4. Visites d'inspection .....            | 7  |
| 4.1 Visites par direction.....           | 7  |
| 4.2. Visites par type d'entreprise ..... | 8  |
| 5. Produits d'inspection .....           | 10 |
| 6. Infractions constatées.....           | 12 |
| 6.1 Aperçu général.....                  | 12 |
| 6.2 Analyse détaillée.....               | 13 |
| 7. Conclusions.....                      | 17 |

# 1. Introduction

---

La Direction générale Contrôle du bien-être au travail (en abrégé DG CBE) a mené une campagne d'inspection coordonnée à l'échelle nationale dans les entreprises agréées de titres-services entre février et avril 2022. Cette campagne faisait suite à celle initiée en 2021 « Campagne Nationale 2021 – Entreprises de titres-services - Maîtrise des risques essentiels par les employeurs dont les risques liés à la pandémie de Covid-19 ». Les aspects liés au COVID-19 n'ont plus été systématiquement analysés lors de la campagne nationale 2022. Les inspections ont été effectuées par les inspecteurs sociaux du Contrôle du bien-être au travail (CBE) conformément aux documents de qualité de CBE. Les inspections annoncées ont été réalisées par échantillonnage. Chaque inspecteur social avait la possibilité de choisir lui-même pour sa zone d'inspection les entreprises dont le siège social est situé dans le ressort de sa direction, sur la base des listes d'entreprises titres-services agréées des 3 Régions :

- <https://dienstencheques.vlaanderen.be/zoek-een-erkende-onderneming>
- <https://www.dienstencheques.brussels/zoek-een-erkende-onderneming>
- <https://titres-services.wallonie.be/contacter-une-entreprise-agreee>

L'objectif de cette campagne était d'améliorer les conditions de travail, en termes de sécurité et de santé, des travailleurs qui fournissent une aide ménagère au domicile de l'utilisateur (particulier) par le biais du système des titres-services. En raison de la situation précaire des travailleurs titres-services et de la spécificité de leur lieu de travail, une attention particulière a été portée au respect des dispositions réglementaires relatives au bien-être au travail et à leur contrôle par l'employeur et sa ligne hiérarchique au domicile de l'utilisateur. La spécificité du lieu de travail dans ce secteur - le domicile de l'utilisateur - fait que le contrôle par l'employeur ou par un membre de la ligne hiérarchique ne peut être exercé de manière permanente. En outre, il n'est pas non plus évident, dans la pratique, pour les inspecteurs sociaux de la DG CBE de procéder à des contrôles au domicile privé des utilisateurs. L'inspecteur social n'est autorisé à inspecter les espaces habitables que dans des cas très limités et bien définis (article 24 CPS)

Au cours de cette campagne, 175 visites d'inspection ont été effectuées au total, réparties uniformément sur le ressort territorial des 8 directions régionales compétentes du Contrôle du bien-être au travail. Des listes de contrôle standardisées ont été utilisées. Les entreprises privées (SRL, SA, SC) représentent la majorité des employeurs contrôlés au cours de cette campagne, soit 130 sur 175. Pour les 175 visites d'inspection effectuées, un total de 159 avertissements écrits ont été établis conformément à l'article 21,2° du CPS. En outre, 19 avis écrits ont été rédigés, ainsi qu'1 procès-verbal de constat d'infraction.

En janvier 2023, le rapport contenant les résultats finaux de la campagne d'inspection [Rapport final de la campagne nationale 2022 dans le secteur des titres-services](#) a été publié sur notre site web: [Campagne d'inspection de l'Inspection du travail - Contrôle du bien-être au travail dans le secteur des titres-services](#)

Le 30 janvier 2023, les résultats ont été présentés aux partenaires sociaux de la sous-commission paritaire 322.01 et le 7 février 2023, ils ont été présentés et discutés au Bureau exécutif du Conseil supérieur pour la Prévention et la Protection au travail.

En février 2023, à la demande des inspections sociales wallonne et flamande, nous leur avons transmis les données de toutes les entreprises titres-services contrôlées (y compris les infractions constatées) dans le cadre de notre campagne nationale en 2022.

À la demande des commissions consultatives wallonne et flamande des activités titres-services, nous avons également expliqué les résultats en mars-avril 2023.

Le 12 avril 2023, nous avons également présenté les résultats finaux de notre campagne à la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions du Parlement fédéral. Les résultats finaux ont également été exposés lors d'une audition au Parlement wallon le 11 juillet 2023. Un groupe de travail intercabinets a été organisé au Cabinet du ministre Bernard Clerfayt le 26 septembre 2023.

A la suite des résultats de la campagne nationale 2022, il était important de sensibiliser tant les employeurs que les services externes de prévention et de protection au travail aux obligations spécifiques en matière de bien-être pour les travailleurs titres-services. Il a été annoncé qu'une page web serait développée pour expliquer les dispositions réglementaires sur le bien-être au travail applicables aux travailleurs titres-services. Il a également été décidé qu'une campagne de suivi serait organisée en 2023, avec 4 visites de suivi par direction régionale de la DG CBE dans les entreprises titres-services les plus mal notées en 2022 et 4 nouvelles visites dans des entreprises titres-services principalement orientées secteur public.

La Direction générale Humanisation du travail (DG HUT) du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF Emploi) a développé un nouveau thème [Travailleurs-titres services](#) sur le site web BeSWIC, qui donne des informations détaillées et peut être consulté gratuitement.

En outre, les directions régionales de la DG Contrôle du bien-être au travail ont mené une nouvelle campagne d'inspection des entreprises titres-services entre juin et octobre 2023.

Le présent rapport final contient les données quantitatives concernant les inspections effectuées dans le secteur des titres-services lors de la campagne nationale 2023 et les infractions constatées lors de ces contrôles, ainsi que l'analyse qualitative de ces données.

## 2. Contexte

---

Les employeurs concernés par cette campagne nationale sont des entreprises agréées de titres-services ayant leur siège social en Belgique.

Le système des titres-services est géré par les 3 Régions.

Un « titre-service » est un moyen de paiement, incluant une intervention financière des pouvoirs publics, qui permet à un particulier (utilisateur) de prétendre à des prestations (aide ménagère, aide au repassage, aide pour les courses ou au transport de personnes à mobilité réduite) fournies par une entreprise agréée. Pour l'exécution de ces prestations pour lesquelles les titres-services sont utilisés, l'entreprise agréée emploie un travailleur dans les liens d'un contrat de travail. L'entreprise agréée est l'employeur du « travailleur titres-services ». Ce système a été mis en place notamment pour lutter contre le travail non déclaré.

Les entreprises titres-services peuvent adopter différentes formes juridiques: société privée commerciale, ASBL, commune ou CPAS, ALE, personne physique, etc.

Les activités qui peuvent être réalisées par un « travailleur titres-services » visent à répondre à des besoins individuels, personnels ou familiaux. Ces activités peuvent être réalisées au domicile de l'utilisateur (nettoyage de la maison, repassage, etc.) ou hors du domicile de l'utilisateur (centrale de repassage, courses, transport de personnes à mobilité réduite).

Les entreprises agréées qui ont conclu un contrat de travail titres-services avec un travailleur sont tenues de respecter les dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de ses arrêtés d'exécution. C'est ce que prévoit explicitement l'article 9quinquies de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services.

L'entreprise agréée doit donc toujours, en tant qu'employeur, respecter les obligations liées au bien-être des travailleurs et éviter les risques associés. Cela signifie que l'entreprise agréée, en tant qu'employeur, porte la responsabilité pénale finale du respect des obligations prévues par la réglementation en matière de bien-être au travail.

Les travailleurs titres-services sont potentiellement exposés à des risques liés à leur bien-être pendant leur travail. Tout comme les campagnes précédentes, la campagne nationale 2023 avait pour objectif d'améliorer les conditions de travail des travailleurs titres-services (sécurité et santé) qui effectuent l'activité d'aide-ménagère au domicile des utilisateurs.

Les trois infractions les plus fréquemment constatées pendant la campagne nationale 2022 portaient sur les éléments suivants: 1) l'absence d'une évaluation écrite des risques concernant l'exposition aux agents chimiques, la manutention manuelle de charges et la protection de la maternité ; 2) l'absence de surveillance de la santé appropriée, tant préalable que périodique; 3) l'absence de contrôle par l'employeur et sa ligne hiérarchique au domicile de l'utilisateur afin de vérifier si les équipements de travail et les produits d'entretien fournis par l'utilisateur sont suffisamment appropriés et adaptés au travail à effectuer pour que la santé et la sécurité de l'aide ménagère soient garanties.

Durant la campagne nationale 2023, un certain nombre de points clés de la réglementation visant à garantir le bien-être des travailleurs ont de nouveau été examinés dans l'entreprise titres-services et nous avons regardé comment y était effectué le contrôle du respect des obligations prévues par la réglementation sur le bien-être.

En tenant compte des trois principales infractions constatées au cours de la campagne nationale 2022 évoquées ci-dessus, les inspecteurs sociaux de la DG CBE ont examiné si les éléments essentiels du système dynamique de gestion des risques (SyDyGRi) étaient appliqués et si les mesures de prévention nécessaires étaient prises. À cet égard, on s'est surtout intéressé à la question de savoir si les analyses de risques présentes étaient correctes et complètes, et si les travailleurs faisaient l'objet d'une surveillance de santé préalable et périodique, en particulier pour les risques sanitaires liés à la manutention manuelle de charges et à l'exposition à des agents chimiques.

Une attention particulière a également été accordée à la validation par l'employeur des compétences acquises par les travailleurs au cours de la formation, ainsi qu'au contrôle effectif par l'employeur de l'application de ces compétences par les travailleurs sur le lieu de travail, plus particulièrement au domicile de l'utilisateur.

À l'aide de la même check-list que celle déjà utilisée durant la campagne nationale 2022, les points suivants ont été contrôlés durant la campagne de suivi :

- Le service de prévention et protection au travail de l'employeur (document d'identification du service interne, affiliation à un SEPP);
- L'organigramme de l'entreprise : qui exerce un contrôle efficace et suffisant des activités des travailleurs titres-services?
- Analyses de risques : pour toutes les tâches des travailleurs titres-services, ainsi que des analyses de risques spécifiques : protection de la maternité, agents chimiques, manutention manuelle de charges.
- Surveillance obligatoire de la santé: préalable et périodique;
- Formations appropriées concernant le travail avec des agents chimiques et la manutention manuelle de charges;
- Visites de l'employeur ou d'un membre de la ligne hiérarchique sur le lieu de travail (domiciles des utilisateurs) avant le début des activités et, par la suite, pendant l'exécution des services sur une base périodique; vérifier que le matériel (agents chimiques, équipements de travail) est approprié ou suffisamment adapté au travail à effectuer pour assurer la sécurité et la santé des travailleurs pendant leur utilisation;
- La mise à disposition d'EPI (chaussures antidérapantes et gants de nettoyage) et les obligations qui en découlent (formation, instructions aux travailleurs);
- Prévention des risques psychosociaux

Les visites d'inspection pour cette campagne ont de nouveau été annoncées. Les lettres d'annonce indiquaient quels documents devaient être présents, s'ils étaient établis, dans le bureau ou le siège social qui allait être visité.

### 3. Objectifs

---

En raison de la situation précaire des travailleurs des titres-services et de la nature particulière de leur lieu de travail (le domicile de l'utilisateur), l'objectif principal de la campagne 2023 était d'améliorer la santé et la sécurité de cette catégorie de travailleurs. Dans ce cadre, une attention particulière a été accordée au respect des obligations prévues par la réglementation du bien-être au travail par l'employeur et au contrôle de ce respect chez l'utilisateur.

Il a été décidé de visiter à nouveau au moins les 4 entreprises titres-services les moins bien notées dans chaque direction régionale au cours de la campagne nationale 2022. Étant donné que les sociétés privées (SRL, SA, SC) représentaient la plus grande partie des employeurs visités durant la campagne nationale 2022, soit 130 sur 175, il a également été décidé d'effectuer, par direction régionale, 4 nouvelles visites dans des entreprises titres-services principalement orientées secteur public.

Nous nous sommes basés sur les critères ci-dessous pour déterminer les entreprises titres-services ayant obtenu les résultats les plus faibles lors de la campagne 2022 (top 3 des infractions constatées):

- absence de surveillance de la santé préalable et/ou périodique, et
- absence d'analyse spécifique des risques pour la manutention manuelle de charges et/ou les agents chimiques et/ou la protection de la maternité, et
- absence de contrôle par l'employeur et sa ligne hiérarchique chez l'utilisateur.
- + éventuellement d'autres infractions graves (par ex.: pas de SIPP, aucune formation)

Une liste des entreprises titres-services les moins bien notées a été fournie à chaque direction régionale de la DG CBE. Toutefois, la direction pouvait choisir de visiter d'autres entreprises titres-services que celles figurant sur la liste dans le cas où, outre les trois principales infractions mentionnées ci-dessus, d'autres infractions avaient été constatées lors de la campagne nationale 2022 et qu'une visite de suivi était également nécessaire (par exemple, pas de conseiller en prévention désigné en interne). Il a également été imposé de visiter, par direction, 4 nouvelles entreprises titres-services dans le secteur public pendant la campagne de suivi. Les inspections annoncées dans les entreprises titres-services agréées du secteur public ont elles aussi été effectuées par échantillonnage et ont été choisies par les inspecteurs sociaux de la DG CBE eux-mêmes sur la base des listes d'entreprises titres-services actives reçues à notre demande via nos contacts au Vlaamse Dienst Dienstencques en Uitzendarbeid et au Forem, ainsi que sur la base des listes d'entreprises titres-services agréées des 3 Régions.

Une formation spécifique a été dispensée aux inspecteurs sociaux qui ont participé à cette campagne. En guise d'aide et afin de garantir un monitoring uniforme, la même check-list et le même avertissement standardisé que lors de la campagne 2022 ont à nouveau été mis à disposition.

## 4. Visites d'inspection

---

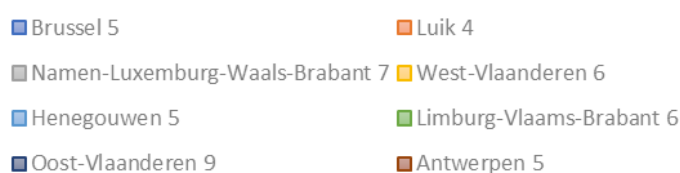
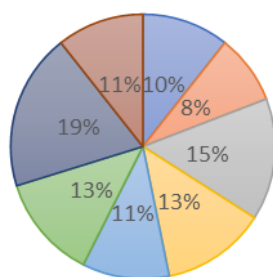
### 4.1 Visites des directions régionales

Au cours de cette campagne, 83 visites d'inspection ont été effectuées par les différentes directions régionales du Contrôle du bien-être au travail, dont 47 visites de suivi dans des entreprises déjà inspectées au cours de la campagne nationale 2022 et 36 nouvelles inspections.

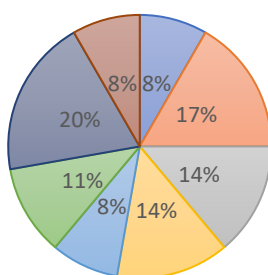
56 entreprises les plus mal notées ont reçu une lettre d'invitation pour une inspection de suivi. En raison de reprises (4), de faillites (3), de cessations d'activité (1) et de retraits de licence (1), 47 inspections de suivi ont pu avoir lieu.

Les visites d'inspection étaient réparties comme suit:

### Verdeling van de inspecties per directie opvolgbezoeken



### Répartition des inspections par direction nouvelles visites



## 4.2. Visites par type d'entreprise:

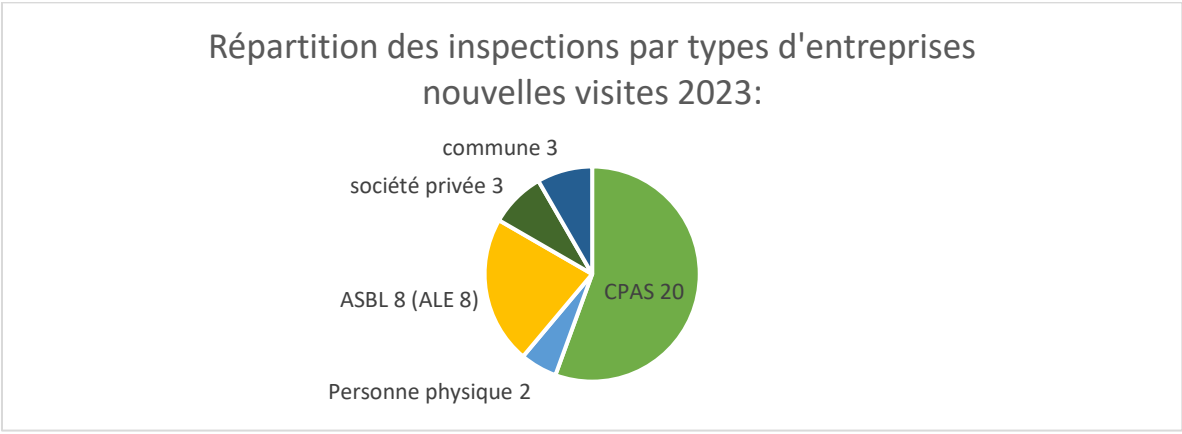
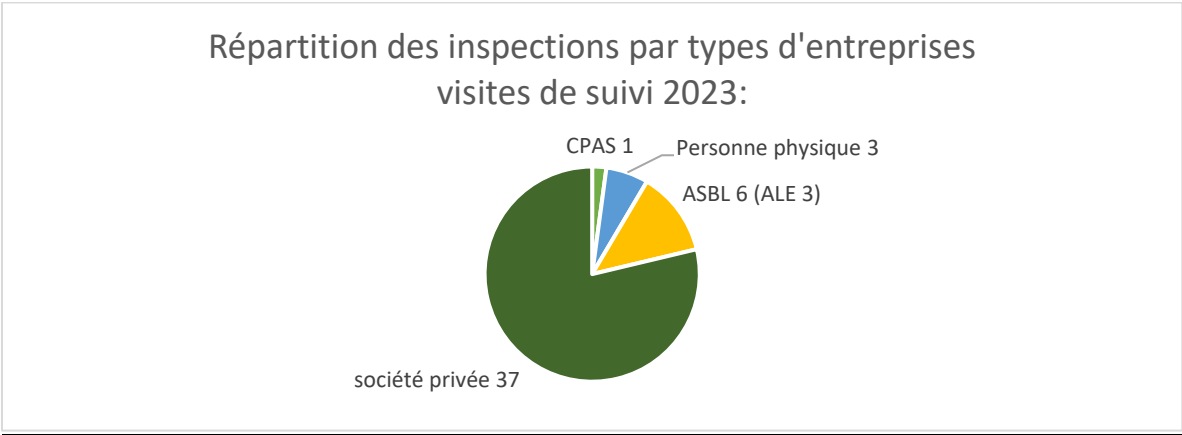
Les entreprises titres-services (employeur) en Belgique peuvent prendre différentes formes juridiques: société privée commerciale, ASBL, commune ou CPAS, agence de travail intérimaire, ALE, personne physique, etc.

Étant donné que les sociétés privées (SRL, SA, SC) représentaient la plus grande partie des employeurs visités durant la campagne nationale 2022, soit 130 sur 175, il a également été décidé pour la campagne nationale 2023 d'effectuer une visite, par direction, dans 4 nouvelles entreprises titres-services dans le secteur public.



La plupart des entreprises titres-services issues d'un fonctionnement ALE ont été transformées ces dernières années en nouvelles entreprises titres-services. Certaines sont devenues des ASBL indépendantes et d'autres ont été reprises par une entreprise titres-services déjà existante (souvent une entreprise privée).

Durant la campagne 2023, 11 agences locales pour l'emploi (ALE) ont été inspectées en Wallonie et à Bruxelles. Une ALE est une association sans but lucratif (ASBL) instituée par une commune ou un groupe de communes. (secteur public) Comme ces entreprises ont un statut d'ASBL selon la Banque-Carrefour des Entreprises, ces entreprises contrôlées sont reprises sous la rubrique ASBL dans le graphique ci-dessous



## 5. Produits d'inspection

83 visites d'inspection ont été effectuées, dont 47 visites de suivi dans des entreprises titres-services visitées lors de la campagne nationale 2022 et 36 nouvelles visites dans des entreprises titres-services.

Pour les 47 visites de suivi, 29 avertissements écrits ont été établis conformément à l'article 21,2° du CPS et 2 avis écrits conformément à l'article 21, 1° du CPS. En outre, 31 procès-verbaux de constatation d'infraction ont été dressés conformément à l'article 21,5° dont 13 procès-verbaux établissant une infraction pour 13 entités juridiques appartenant à 1 unité technique d'exploitation.

Pour les 36 nouvelles visites dans des entreprises titres-services, 34 avertissements écrits et 3 avis écrits ont été rédigés.

Afin d'assurer un contrôle uniforme, la même check-list que lors de la campagne 2022 a été fournie tant pour les visites de suivi que pour les nouvelles visites. Cette check-list a été utilisée pour vérifier si les entreprises titres-services qui avaient déjà reçu notre visite en 2022 avaient ou non régularisé les infractions constatées à l'époque.

Cette check-list a également été utilisée lors des nouvelles visites dans les entreprises titres-services et les infractions constatées ont été communiquées sur place à l'aide d'avertissements écrits standardisés. Ces avertissements ont été laissés sur place dans l'entreprise titres-services visitée et/ou ont été envoyés au siège social (en cas d'inspection dans un bureau local) par la suite, si nécessaire. Si d'autres infractions ont été constatées ou si un complément d'information était nécessaire, un avertissement écrit a également pu être émis après la visite d'inspection, sur la base de la check-list.

| Constatations standard sur la base de la check-list  | Réglementation                          |
|--|---|
| 1. L'employeur n'a pas fait appel à un SEPPT alors que le service interne pour la prévention et la protection au travail ne dispose pas d'un département chargé de la surveillance médicale. | Art. II.1-10 - §1 <sup>er</sup> du code |
| 2.1. L'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques pour l'ensemble des tâches des travailleurs TS.   | Article I.2-6 du code                   |
| 2.2. L'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques « protection de la maternité » en collaboration avec le conseiller en prévention-médecin du travail.                                | Article X.5-4 du code                   |
| 2.3. L'employeur ne dispose pas d'une analyse des risques écrite relative aux agents chimiques.  | Article VI.1-7 du code                  |
| 2.4. L'employeur ne dispose pas d'une analyse des risques écrite relative à la manutention manuelle de charges.  | Article VIII.3-2 du code                |
| 3.1. L'employeur ne peut pas présenter un plan global de prévention tel que décrit à l'article I.2-8 du code du bien-être au travail.  | Article I.2-8 du code                   |
| 3.2. L'employeur ne peut pas présenter un plan d'action annuel tel que décrit à l'article I.2-9 du code du bien-être au travail.   | Article I.2-9 du code                   |
| 4.1. Les travailleurs TS n'ont pas été soumis à l'évaluation de santé préalable.   | Article I.4-25 du code                  |

|   |   |
|---|---|
| 4.2. Les travailleurs TS n'ont pas été soumis à la surveillance de santé périodique.  | Article I.4-29 du code                          |
| 5.1. Aucun membre de la ligne hiérarchique n'a été désigné pour exercer un contrôle effectif et suffisant des activités des travailleurs TS.  | Article I.2-11 du code                          |
| 5.2. L'employeur ne peut pas démontrer, p.ex. à l'aide d'un rapport écrit, qu'un membre de la ligne hiérarchique a vérifié, lors d'une visite préliminaire chez un nouvel utilisateur, si les équipements mis à la disposition des travailleurs TS répondent aux exigences minimales. | Article I.2-11 du code                          |
| 6.1. L'employeur ne peut pas démontrer que les travailleurs TS ont reçu une formation adéquate sur l'ergonomie et la manutention manuelle de charges.   | Art. VIII.3-7 du code                           |
| 6.2. L'employeur ne peut pas démontrer que les travailleurs TS ont reçu une formation appropriée sur le travail impliquant des agents chimiques.  | Article VI.1-27 du code                         |
| 7.1. Les EPI (chaussures antidérapantes et gants de nettoyage) ne sont pas fournis gratuitement aux travailleurs TS.  | Article IX.2-6 du code                          |
| 7.2. Les instructions relatives à la bonne utilisation des EPI (chaussures antidérapantes et gants de nettoyage) n'ont pas été données aux travailleurs TS.   | Article IX.2-23 du code                         |
| 8.1. Les coordonnées du conseiller en prévention compétent pour les aspects psychosociaux ne sont pas mentionnées à un endroit facilement accessible pour les travailleurs.   | Article I.2-17, §2 du code                      |
| 8.2. L'employeur n'a pas pris les mesures spécifiques de protection des travailleurs TS qui, lors de l'exécution de leur travail, entrent en contact avec des tiers.  | Article 32quater, 3° de la loi sur le bien-être |

## 6. Infractions constatées

### 6.1 Aperçu des infractions constatées

Ci-dessous, vous trouverez le nombre de fois où des infractions ont été constatées pendant la campagne de suivi 2023. Une distinction est faite entre le nombre de fois où des infractions ont été constatées pendant les visites de suivi et pendant les nouvelles visites.

| Constatation standard   | Réglementation                          | Nombre de fois où la constatation a été faite visites de suivi (47) | Nombre de fois où la constatation a été faite nouvelles visites (36) |
|---|---|---|--|
| 1. L'employeur n'a pas fait appel à un SEPPT alors que le service interne pour la prévention et la protection au travail ne dispose pas d'un département chargé de la surveillance médicale.  | Article II.1-10§1 <sup>er</sup> du code | 0   | 1  |
| 2.1. L'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques pour l'ensemble des tâches des travailleurs TS.  | Article I.2-6 du code                   | 17  | 20   |
| 2.2. L'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques « protection de la maternité » en collaboration avec le conseiller en prévention-médecin du travail.   | Article X.5-4 du code                   | 14  | 25   |
| 2.3. L'employeur ne dispose pas d'une analyse des risques écrite relative aux agents chimiques.   | Article VI.1-7 du code                  | 25  | 29   |
| 2.4. L'employeur ne dispose pas d'une analyse des risques écrite relative à la manutention manuelle de charges.   | Article VIII.3-2 du code                | 22  | 28   |
| 3.1. L'employeur ne peut pas présenter un plan global de prévention tel que décrit à l'article I.2-8 du code du bien-être au travail.   | Article I.2-8 du code                   | 16  | 18   |
| 3.2. L'employeur ne peut pas présenter un plan d'action annuel tel que décrit à l'article I.2-9 du code du bien-être au travail.  | Article I.2-9 du code                   | 14  | 13   |
| 4.1. Les travailleurs TS n'ont pas été soumis à l'évaluation de santé préalable.  | Article I.4-25 du code                  | 30  | 11   |
| 4.2. Les travailleurs TS n'ont pas été soumis à la surveillance de santé périodique.  | Article I.4-29 du code                  | 35  | 10   |
| 5.1. Aucun membre de la ligne hiérarchique n'a été désigné pour exercer un contrôle effectif et suffisant des activités des travailleurs TS.  | Article I.2-11 du code                  | 10  | 12   |
| 5.2. L'employeur ne peut pas démontrer, p.ex. à l'aide d'un rapport écrit, qu'un membre de la ligne hiérarchique a vérifié, lors d'une visite préliminaire chez un nouvel utilisateur, si les équipements mis à la disposition des travailleurs TS répondent aux exigences minimales. | Article I.2-11 du code                  | 26  | 22   |
| 6.1. L'employeur ne peut pas démontrer que les travailleurs TS ont reçu une formation adéquate sur l'ergonomie et la manutention manuelle de charges.   | Art. VIII.3-7 du code                   | 8   | 13   |
| 6.2. L'employeur ne peut pas démontrer que les travailleurs TS ont reçu une formation appropriée sur le travail impliquant des agents chimiques.  | Article VI.1-27 du code                 | 23  | 19   |

|   |   |    |    |
|---|---|----|----|
| 7.1. Les EPI (chaussures antidérapantes et gants de nettoyage) ne sont pas fournis gratuitement aux travailleurs TS.  | Article IX.2-6 du code                          | 10 | 7  |
| 7.2. Les instructions relatives à la bonne utilisation des EPI (chaussures antidérapantes et gants de nettoyage) n'ont pas été données aux travailleurs TS.                 | Article IX.2-23 du code                         | 10 | 14 |
| 8.1. Les coordonnées du conseiller en prévention compétent pour les aspects psychosociaux ne sont pas mentionnées à un endroit facilement accessible pour les travailleurs. | Article I.2-17, §2 du code                      | 4  | 15 |
| 8.2. L'employeur n'a pas pris les mesures spécifiques de protection des travailleurs TS qui, lors de l'exécution de leur travail, entrent en contact avec des tiers.        | Article 32quater, 3° de la loi sur le bien-être | 7  | 10 |

## 6.2. Analyse détaillée

### Présence des analyses des risques

En premier lieu, les inspecteurs sociaux ont vérifié si des analyses des risques correctes et complètes étaient présentes.

Conformément à l'article I.2-6 du code, une analyse des risques doit s'opérer à 3 niveaux (entreprise, poste de travail ou fonctions, individu), et doit identifier les dangers pour le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et définir, déterminer et évaluer les risques pour leur bien-être. Il faut ensuite déterminer et prendre des **mesures de prévention** afin, si possible, **d'éviter les risques, d'éviter les dommages et de limiter les dommages** (art. I.2-7 du code). L'employeur doit en outre tenir compte de la nature des activités et des **risques spécifiques propres à ces activités ainsi que des risques spécifiques qui sont propres à certains groupes de travailleurs** (art.I.2-4 du code).

Pendant la campagne de suivi 2023, nous avons constaté que sur les **47** entreprises titres-services où une visite de suivi a été effectuée, **17** entreprises n'avaient pas encore régularisé cette infraction. Nous avons aussi constaté que sur les **36** nouvelles inspections (principalement secteur public), **20** entreprises titres-services n'avaient pas réalisé une analyse des risques appropriée et complète pour toutes les tâches effectuées par les aides ménagères. Nous avons constaté que les entreprises titres-services qui disposent de leur propre service de nettoyage, actif dans les bâtiments de l'entreprise, pouvaient présenter une analyse des risques, complète ou pas, pour le personnel d'entretien actif dans leurs propres bâtiments. Mais les analyses des risques présentées ne tenaient pas compte des risques spécifiques aux travailleurs titres-services. Entre autres, elles ne tenaient pas compte du fait que, contrairement au personnel d'entretien actif dans les bâtiments de l'entreprise, les travailleurs titres-services ne sont occupés que dans des logements privés (éventuellement plusieurs logements par jour), sans contact direct avec des collègues ni surveillance de la part de supérieurs, et que l'équipement avec lequel ils doivent nettoyer est mis à disposition par les utilisateurs.

Le fait qu'il existe actuellement des risques pour la santé dans le secteur des titres-services a déjà été largement décrit. Au cours de cette campagne, l'attention s'est portée sur les risques inhérents aux activités des travailleurs titres-services, entre autres une exposition significative aux risques ergonomiques et aux agents chimiques, dont on sait qu'ils peuvent déboucher sur

des maladies professionnelles. Une large palette de problèmes musculo-squelettiques (problèmes de dos, douleur au cou ou à l'épaule, problèmes au poignet ou au coude,...) peuvent survenir, entre autres à la suite d'un travail avec une posture contraignante, de l'exécution de mouvements répétitifs et de la manutention manuelle de charges. Une exposition à des agents chimiques (détartrant, détergents, produits antifongiques,...) peut provoquer des problèmes cutanés (notamment irritation, allergie), mais aussi des problèmes respiratoires (p.ex. de l'asthme) en raison de l'exposition aux vapeurs. Pointons également les risques psychosociaux.

Il a de nouveau été constaté que l'employeur n'a pas réalisé d'analyse des risques en matière de protection de la maternité (**47** visites de suivi: **14** entreprises titres-services pas en ordre) (**36** nouvelles visites: **25** entreprises titres-services pas en ordre), concernant la présence d'agents chimiques sur le lieu de travail (**47** visites de suivi: **25** entreprises titres-services pas en ordre) (**36** nouvelles visites: **29** entreprises titres-services pas en ordre) et concernant la manutention manuelle de charges par les travailleurs **47** visites de suivi: **22** entreprises titres-services pas en ordre) (**36** nouvelles visites: **28** entreprises titres-services pas en ordre).

La campagne de suivi 2023 s'est aussi penchée sur la méthodologie et la qualité des analyses des risques présentées. En effet, nous avons fréquemment constaté que les effets des mesures de prévention proposées sont évalués de manière irréaliste et que l'on ne tient pas suffisamment compte de la hiérarchie de mesures de prévention. En outre, la méthode utilisée pour évaluer les risques spécifiques est généralement inappropriée.

Par exemple, l'analyse des risques concernant la présence d'agents chimiques (articles VI.-6 et VI.-7 du code) doit tenir compte des propriétés dangereuses des agents présents (inventaire des produits présents avec identification des dangers); du niveau, de la nature et de la durée de l'exposition par le système respiratoire, par voie cutanée ou par d'autres modes d'exposition; des conditions et des contraintes dans lesquelles se déroule le travail impliquant ces agents, y compris leur quantité. Quand l'entreprise a pu présenter une analyse des risques, celle-ci était souvent réalisée selon la méthode Kinney. Or, les facteurs susmentionnés ne peuvent pas être évalués uniquement selon la méthode Kinney souvent appliquée (= E x W x B).

La méthode Kinney est adaptée aux accidents et aux intoxications aiguës, pas à l'évaluation des risques pour la santé à long terme. Tous les aspects n'ont pas été évalués. Nous avons également constaté que l'analyse des risques n'avait pas toujours été effectuée par des conseillers en prévention compétents.

Le même constat a été fait pour les analyses des risques 'manutention manuelle de charges'. L'analyse des risques doit tenir compte des caractéristiques de la charge (trop lourde, trop grande, difficile à saisir, instable,...); de l'effort physique (trop grand, mouvement de torsion du tronc, position instable,...); de la tâche (solicitation prolongée de la colonne vertébrale, récupération insuffisante, rythme,...); du lieu de travail et des conditions (espace insuffisant, sol inégal,...); de l'individu (aptitude, vêtements, connaissances, formation). Une analyse des risques selon Kinney ne permet pas d'évaluer toutes ces caractéristiques.

## **Surveillance de la santé**

Lors des visites de suivi, nous avons de nouveau constaté dans plusieurs entreprises titres-services qu'une surveillance obligatoire de la santé faisait toujours défaut, tant avant la mise à l'emploi que sur base périodique. Sur les **47** visites de suivi, nous avons constaté dans **30** entreprises titres-services que les travailleurs titres-services ne sont toujours pas soumis à une évaluation de santé préalable et dans **35** entreprises titres-services qu'ils ne sont pas soumis à une évaluation de santé périodique. Et ce, malgré le fait que les activités des travailleurs titres-services comportent généralement de nombreux risques pouvant conduire à des maladies professionnelles, dues à l'exposition à des agents chimiques et à des risques

musculo-squelettiques. Quand il existe un risque identifiable pour la santé des travailleurs, l'entreprise doit veiller à ce que ses travailleurs soient soumis à une surveillance de la santé conformément aux dispositions du livre I<sup>er</sup>, titre 4, du code du bien-être au travail.

Nous avons observé que l'organisation ou non d'une surveillance préalable et périodique obligatoire de la santé dépend également en partie du service externe pour la prévention et la protection auquel l'employeur est affilié. Après la campagne nationale de 2022, il est apparu que certains services externes pour la prévention et la protection au travail ne sont pas d'accord avec le fait que, conformément au livre I<sup>er</sup>, titre 4 du code du bien-être au travail, une surveillance de la santé est nécessaire en raison des risques présents. Les médecins-inspecteurs sociaux de la DG CBE estiment quant à eux que la présence de risques significatifs pour la santé nécessite que l'on procède à une surveillance obligatoire de la santé.

La surveillance de la santé vise à promouvoir et à préserver la santé des travailleurs en prévenant les risques. Cela se fait entre autres par la réalisation d'examens médicaux préventifs tels que l'évaluation de santé préalable et les évaluations de santé périodiques. Ces examens permettent notamment au conseiller en prévention-médecin du travail de favoriser les opportunités d'emploi et d'éviter d'occuper un travailleur dans une fonction dont il ne peut supporter les risques.

Conformément à l'article I.4-3, §1<sup>er</sup> du code du bien-être au travail, l'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour que les travailleurs qui occupent un poste de sécurité, un poste de vigilance ou une activité à risque défini soient obligatoirement soumis à une surveillance de la santé. L'employeur ne décide pas de manière autonome si un travailleur doit être soumis ou non à la surveillance de la santé. Ce sont en effet les résultats de l'analyse des risques du poste de travail qui déterminent si le travailleur en question occupe un poste de sécurité, un poste de vigilance ou une activité à risque défini. L'employeur doit réaliser cette analyse des risques en collaboration avec son conseiller en prévention-médecin du travail. Les résultats de l'analyse des risques sont en outre présentés au Comité pour la prévention et la protection au travail en vue d'un avis préalable. La surveillance de la santé n'est pas obligatoire quand les résultats de cette analyse des risques, réalisée en collaboration avec le conseiller en prévention-médecin du travail et soumise à l'avis préalable du comité, montrent qu'elle n'est pas nécessaire (art. I.4-3, §2 du code).

Si une analyse des risques complète est présente, des mesures de prévention doivent être prises sur cette base pour, si possible, prévenir les risques et, si ce n'est pas possible, pour prévenir les dommages et les limiter, conformément aux principes de la hiérarchie des mesures de prévention comme prévu à l'article 5, §1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> alinéa de la loi sur le bien-être.

Si l'employeur peut prendre des mesures de prévention qui permettent d'éliminer le danger et de prévenir efficacement les risques, il peut en principe être possible sur cette base que la surveillance de la santé ou d'autres mesures de prévention supplémentaires ne soient plus nécessaires (par exemple, si on peut remplacer des produits chimiques dangereux par des produits qui ne sont pas dangereux ou qui le sont moins, cf. art. VI.1-15 du code du bien-être au travail). Ceci doit toutefois ressortir clairement de l'analyse des risques et des mesures de prévention prises. On ne peut pas se dire que le simple fait de dispenser des formations et de fournir des instructions, mesures se situant à un niveau inférieur dans la hiérarchie des mesures de prévention, conduira à une élimination des risques pour la santé connus dans ce secteur. Sans oublier l'absence d'un contrôle effectif de la mise en œuvre dans la pratique des instructions données.

Si les mesures de prévention prises ne permettent pas d'éliminer le danger et de prévenir les risques, mais visent plutôt à prévenir et/ou à limiter les dommages (p.ex. donner une formation pour lever correctement des charges n'exclut pas qu'un risque lié à la manutention de charges soit toujours présent ; porter des gants (EPI) pour travailler avec des produits chimiques n'exclut pas le risque d'exposition à des produits chimiques), les risques restent présents et des mesures de prévention supplémentaires, y compris une surveillance de la santé, sont donc toujours nécessaires.

### **Contrôle du matériel chez l'utilisateur par la ligne hiérarchique**

Lors de la campagne de suivi, nous avons également constaté que l'employeur ne pouvait pas prouver qu'un membre de la ligne hiérarchique vérifiait, lors d'une visite préliminaire chez un nouvel utilisateur, si l'équipement mis à la disposition des travailleurs titres-services répondait aux exigences minimales (p.ex. matériel ergonomique, risques électriques, équipement de premiers secours, produits de nettoyage sûrs). Sur les **47** visites de suivi, cette infraction a de nouveau été constatée dans **26** entreprises titres-services. Sur les **36** nouvelles inspections, cette infraction a été constatée dans **22** entreprises titres-services. Souvent, on ne vérifie pas si le matériel (agents chimiques, équipements de travail) est approprié ou suffisamment adapté au travail à effectuer pour assurer la sécurité et la santé des travailleurs pendant son utilisation. Nous avons constaté que dans certaines entreprises titres-services, des visites à domicile sont effectuées, mais uniquement pour évaluer le travailleur titres-services. Il ne s'agit pas de vérifier si le matériel mis à disposition par l'utilisateur est ergonomique ou si les produits de nettoyage ne sont pas nocifs pour la santé du travailleur. Il y a encore des entreprises titres-services qui ne se rendent jamais au domicile de l'utilisateur et qui ne voient donc jamais le poste de travail de leurs travailleurs.



## 7. Conclusions

---

La campagne de suivi 2023 avait de nouveau pour objectif d'améliorer les conditions de travail des travailleurs titres-services (sécurité et santé) qui effectuaient l'activité d'aide-ménagère au domicile des utilisateurs. Au cours de la campagne de suivi, un certain nombre de points clés de la réglementation visant à garantir le bien-être des travailleurs ont été réexaminés et nous avons vérifié comment est effectué le contrôle du respect des obligations prévues dans la réglementation relative au bien-être.

Nous remarquons que les infractions constatées au cours de la campagne 2023 ont à nouveau principalement trait aux obligations suivantes:

- la présence des analyses des risques spécifiques (agents chimiques, manutention manuelle de charges et protection de la maternité)
- la surveillance obligatoire de la santé: préalable et périodique
- la vérification par la ligne hiérarchique que le matériel (agents chimiques, équipements de travail) chez l'utilisateur est approprié ou suffisamment adapté au travail à effectuer pour assurer la sécurité et la santé des travailleurs pendant son utilisation;

Nous constatons toutefois que les travailleurs titres-services des entreprises nouvellement inspectées (principalement secteur public) sont proportionnellement parlant davantage soumis à une surveillance médicale. Mais souvent force est de constater qu'il n'y a pas d'analyses des risques spécifiques ni de contrôle sur les lieux où les travailleurs sont effectivement occupés.

En tant qu'employeur, l'entreprise titres-services agréée porte la responsabilité pénale finale du respect des obligations prévues par la réglementation en matière de bien-être. Nous avons cependant constaté que certains employeurs ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations parce que leur service externe pour la protection au travail ne veut pas organiser de surveillance de la santé des travailleurs titres-services. Parfois, les entreprises titres-services sont mal informées par leur service externe pour la protection au travail (p.ex. analyses des risques agents chimiques, manutention manuelle de charges uniquement réalisées selon la méthode Kinney).

A la suite des résultats de la campagne nationale en 2022 et de la campagne de suivi en 2023, il reste important de sensibiliser tant les employeurs que les services externes pour la prévention et la protection au travail aux obligations spécifiques en matière de bien-être pour les travailleurs titres-services. Étant donné le caractère particulier du poste de travail d'un travailleur titres-services, à savoir le domicile de l'utilisateur, où la surveillance par l'employeur ou par un membre de la hiérarchie ne peut être exercée de façon permanente.

L'absence d'analyses des risques correctes et complètes et de surveillance de la santé, qu'elle soit préalable ou périodique, semble toujours être un point problématique mis en évidence par cette campagne nationale. Cette campagne souligne à nouveau la position des médecins-inspecteurs sociaux de la Direction générale Contrôle du bien-être au travail, à savoir que la législation doit être appliquée et que, par conséquent, une surveillance préalable et périodique de la santé est nécessaire, à moins que l'application de mesures de prévention

suffisantes ne permette effectivement d'éliminer les risques à l'origine de cette obligation. Ces risques concernent principalement l'exposition à des agents chimiques et la manutention manuelle de charges.

## 8. Liste d'abréviations

|         |  |
|---------|--|
| ALE     | Agence Locale pour l'Emploi                                    |
| ASBL    | Association sans but lucratif                                  |
| BeSWIC  | Belgian Safe Work Information Center                           |
| CBE     | Contrôle du bien-être au travail                               |
| CPAS    | Centre public d'action sociale                                 |
| CPS     | Code pénal social  |
| DG      | Direction générale   |
| DR      | Direction régionale  |
| EPI     | Equipement de protection individuelle                          |
| HUT     | Humanisation du travail  |
| PWA     | Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap                         |
| SA      | Société anonyme  |
| SEPPT   | Service externe pour la prévention et la protection au travail |
| SIPP    | Service interne pour la prévention et la protection au travail |
| SRL     | Société à responsabilité limitée                               |
| SyDyGRi | Système dynamique de gestion des risques                       |
| TS      | Titre-service  |