

CAHIER DIDACTIQUE 2024

Rapport d'activité sectoriel Titres-Services

Pratiques discriminatoires dans le secteur des titres-services à Bruxelles, comment lutter ?

Conclusion des ateliers sectoriels



Ce document reprend des constats et explore des pistes évoquées dans les deux journées d'atelier sectoriel de représentantes et représentants syndicaux de la Centrale générale. Ces journées ont eu lieu en novembre 2024. L'objectif de ce travail est de constituer un outil pratique à destination des déléguées syndicales du secteur des Titres-Services, tout en mettant en lumière divers enjeux discriminatoires liés au secteur.

Étant donné que le secteur est composé à plus de 95% de femmes, les termes « Travailleur » et « délégué syndical » seront toujours féminisés dans le présent rapport.

Rédaction

Rédaction : Manuel CORNIL

Comité de lecture : Spéro HOUMEY, Samuel DROOLANS, Paola PEEBLES VLAHOVIC

Graphisme : Romain DESCHUYTERE

Editrice responsable : Florence LEPOIVRE, Secrétaire générale de la FGTB Bruxelles

(En voor de Nederlandstalige versie) Vertaling Marie-Eve COSEMANS

Décembre 2024

1 Table des matières

2	Préambule	5
3	Considérations générales	7
4	Le secteur des Titres-Services en région de Bruxelles-Capitale	9
	4.1 Cadre légal et notions	9
	4.2 Caractéristiques socio-économiques du secteur	11
	4.3 Réforme du 1 ^{er} janvier 2025	12
	4.4 Les accords sociaux dans le secteur	13
5	Pratiques discriminatoires dans le secteur des Titres-services	15
	5.1 Pratiques discriminatoires réalisées par les clients	15
	5.2 Pratiques Discriminatoires au sein de l'entreprise	17
	5.3 Divers enjeux relevés par les déléguées du secteur	19
6	Pistes de solution pour combattre les discriminations au sein du secteur	20
7	Conclusions	23
8	Annexe 1. Les notions de base et l'introduction de plaintes	24
9	Annexe 2. Les plans de diversité	26
10	Annexe 3. Rappel des missions des différents organes en regard à la lutte contre les inégalités et la discrimination au travail	29
11	Annexe 4. Les outils juridiques en lien avec la lutte contre les inégalités et la discrimination	30
	Contact	35

Remerciements

Que soient chaleureusement remerciés chaque représentante et chaque représentant des travailleuses et des travailleurs du secteur des Titres-Services ayant participé aux ateliers et réunions sectorielles en 2024, pour les apports essentiels à ce travail. Merci aussi aux secrétaires responsables du secteur des Titres-Services de la centrale générale : Spéro HOUMEY et Abdel SLIMANI. Que soient remerciés également la “cellule égalité” du bureau d’études et la “cellule communication” de la FGTB Bruxelles qui a guidé ce projet tout au long du processus : merci à Eric BUYSENS, et Samuel DROOLANS. C’est un travail collectif qui a permis d’alimenter le présent cahier.

Liste des acronymes et abréviations

Actiris, est l’Office Régional Bruxellois de l’Emploi

CCT : Convention collective de travail

CE : Conseil d’entreprise

CG : Centrale Générale de la FGTB

CPPT : Comité pour la prévention et la protection au travail

DS : Délégation syndicale

FGTB-ABVV : Fédération Générale du Travail de Belgique – Algemeen Belgisch Vakverbond

IEFH : Institut pour l’égalité des femmes et des hommes

ROI : Règlement d’Ordre Intérieur

UNIA : Ex-Centre pour l’égalité des chances et de la lutte contre le racisme

2 Préambule

Depuis 2007, une politique de promotion de la diversité a été mise en place en Région de Bruxelles-Capitale, avec pour objectif de lutter contre la discrimination et les inégalités au travail. Force est de constater, 17 ans plus tard, que le bilan de cette politique est mitigé, notamment en termes de bénéfices réels pour toutes les travailleuses.

La FGTB Bruxelles est partie prenante de cette politique et est convaincue que son efficacité dépend essentiellement de son adaptation aux besoins concrets des travailleuses et de la participation effective de celles-ci à sa mise en œuvre.

C'est pourquoi, la FGTB, via ses conseillers en diversité, a entamé une consultation des permanents de centrales professionnelles et de délégués syndicaux, par secteur, afin d'identifier avec eux les situations d'inégalités et de discriminations vécues sur le terrain.

En effet, si les discriminations et inégalités touchent, en général, les travailleuses de tous les secteurs, les formes qu'elles vont prendre et la manière dont elles vont se manifester (et se perpétuer), sont intimement liées à la réalité sectorielle spécifique.

Les ateliers sectoriels visent l'objectif de mener une réflexion collective et d'apporter des outils aux militant.es pour renforcer leur capacité à identifier les comportements discriminatoires ou les situations d'inégalités, et à intervenir dans un cadre collectif tout en recherchant leurs causes dans l'organisation et les conditions de travail ainsi que dans le management et la politique des ressources humaines.

L'objectif de la présente brochure n'est pas de fournir une monographie du secteur du travail domestique, mais bien d'en relever les éléments qui, dans les faits, entraînent ou rendent possibles des inégalités de traitement ou la discrimination.

En outre, si les problèmes relevés se retrouvent dans le secteur, cela n'implique pas qu'ils soient identifiés dans chaque entreprise de ce secteur. Certaines entreprises ont en effet mis en place des mesures, des procédures, afin de pallier certaines situations d'inégalité. Dans le même ordre d'idée, si ces situations sont à traiter prioritairement, cela ne veut pas dire que d'autres problèmes spécifiques à l'une ou l'autre entreprise ne doivent pas être pris en compte lors de la mise en place d'actions de lutte contre les discriminations.

Concernant les réponses à apporter aux problèmes identifiés, des pistes de réflexion sont proposées, mais les actions à mettre en place restent à construire collectivement dans chaque entreprise car elles dépendent fortement de sa situation spécifique, du type de management, des rapports de force et des conditions de la concertation sociale.

Enfin, divers outils, tels que les notions de bases, le rappel des missions des délégations syndicales ou encore les CCT liées aux enjeux de diversité se trouvent en annexe, afin de ne pas alourdir la brochure.

3 Considérations générales

Une organisation syndicale a notamment pour objectif de veiller à la garantie et au respect de tous les droits des travailleurs et travailleuses, dont celui de ne pas être traité.e de manière inégalitaire ou discriminatoire. Pour la FGTB, l'enjeu de l'égalité est une évidence, comme notre commune condition de travailleurs et de travailleuses, avec ou sans emploi, qui nous unit. **« Toutes et tous des travailleur.euses. »**

Plus fondamentalement, en combattant les inégalités de traitement à l'égard de certain.es, nous luttons **contre une pression à la baisse sur les conditions de travail de toutes et de tous**. Aujourd'hui, dans un contexte caractérisé par un taux de chômage élevé et peu d'emplois (de qualité) disponibles, les travailleuses sont mises en concurrence.

En effet, nous constatons la mise à l'écart du marché du travail de certains groupes, l'exploitation des plus vulnérables, l'augmentation des exigences des employeurs (flexibilité, rentabilité, comportement « adéquat », qualifications...) ou encore, la multiplication des contrats précaires, la dégradation des statuts ; le CDI, contrat à durée indéterminée, à temps plein, devient une « denrée rare ».

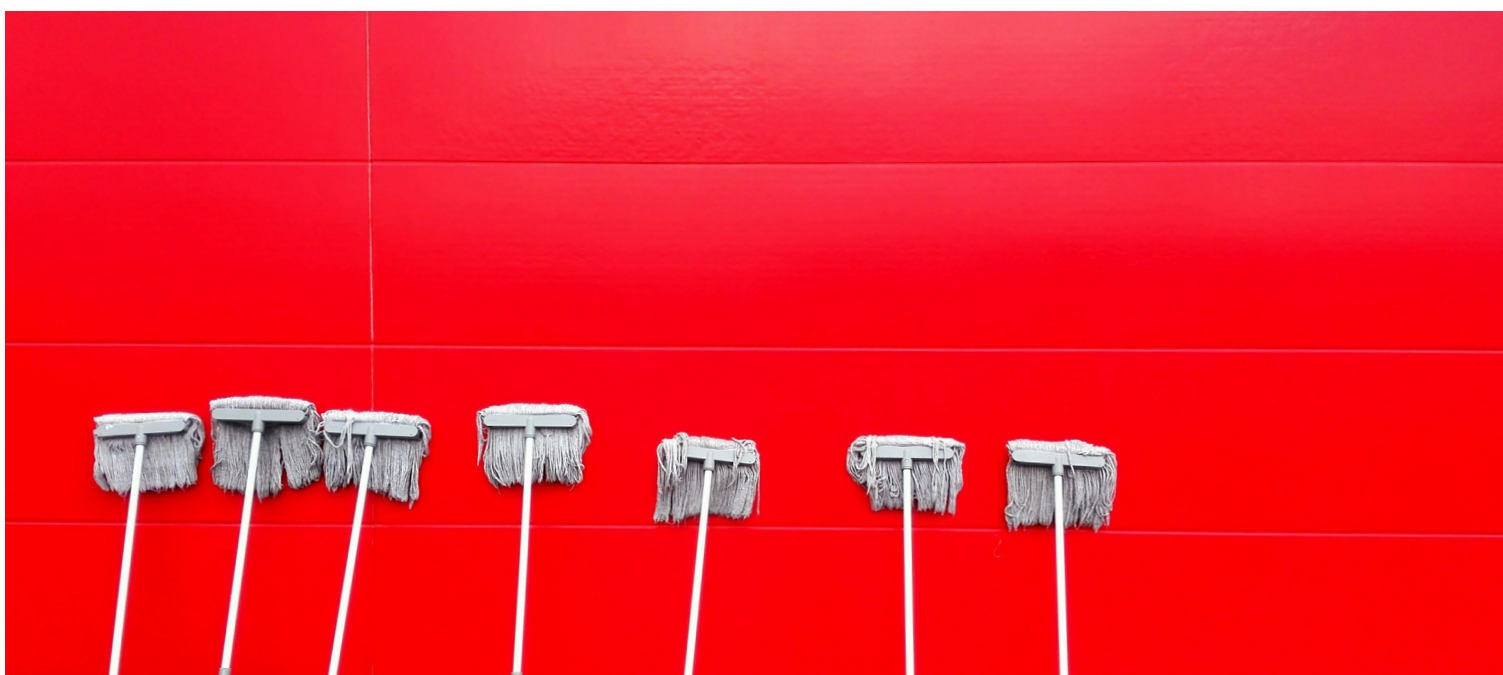
En outre, une travailleuse qui n'est pas suffisamment « flexible », qui revendique « trop » ou ne « performe » pas assez, risque de se voir rapidement disqualifiée, ou à tout le moins mise sous pression par son employeur. À cette pression de la part de l'employeur s'ajoute le risque de conflit entre les travailleuses ainsi mises en concurrence. En effet, des différences de salaire, de traitement, de conditions de travail, peuvent détériorer les relations entre les travailleuses.

En luttant contre les inégalités de traitement, en définissant syndicalement ce que doit être un travail de qualité et en y défendant l'accès pour toutes et tous, nous visons une amélioration collective des conditions de travail. **« Ensemble, on est plus forts ! »**

Le repli et les comportements discriminatoires divisent les travailleuses, au détriment de l'unité, essentielle au combat syndical. Les travailleuses qui se sentent mises à l'écart ou abandonnées dans une situation qu'elles ressentent comme injuste ne vont pas s'investir dans le combat collectif. Les délégations syndicales peineront en retour à constituer un front uni face à l'employeur, qui en tirera bien entendu tout le bénéfice.

Le combat contre les inégalités et la discrimination n'est pas annexe au travail syndical, il en est aussi le cœur. Les délégations syndicales se battent au quotidien pour que les travailleuses aient toutes les mêmes droits et soient traitées de manière égalitaire. Notamment, lorsque que certaines choisissent leur horaire de travail et que d'autres se les voient imposer ou lorsque certaines sont mises à l'écart des processus de formation.

Dans ces situations, ce sont bien les Délégations Syndicales qui montent au créneau. Afin d'exécuter leurs missions syndicales, elles questionnent constamment les procédures, l'organisation du travail, l'application des réglementations en vue d'une amélioration collective des conditions de travail. C'est bien dans ce cadre que les priorités d'action de la présente brochure ont été envisagées.



4 Le secteur des Titres-Services en région de Bruxelles-Capitale

4.1 Cadre légal et notions

La loi fédérale du 20/07/2001 relative aux emplois et services de proximité a introduit pour la première fois la notion de titre-service. Le système lancé en 2004 avait deux objectifs principaux : lutter contre le travail non déclaré (le “marché noir” du ménage) et créer de vrais emplois avec des droits sociaux pour les travailleuses domestiques. En effet, avant 2004, trouver une aide-ménagère légale était difficile. La plupart des travaux ménagers ou d'aides à domicile se faisaient de manière non déclarée. Les travailleuses n'avaient aucune protection sociale, aucun avantage et aucune sécurité d'emploi. Les ménages n'avaient, eux, aucune garantie d'un travail de qualité.

La définition du titre-service, au sens de la loi, a été entendue comme :

1°) « titre-service : le titre de paiement émis par une société émettrice, qui permet à l'utilisateur de régler, avec l'aide financière de l'Etat, revêtant la forme d'une subvention à la consommation, une prestation de travaux ou de services de proximité effectuée par une entreprise agréée. »¹

Le contrat de travail de titre-service est un contrat par lequel une travailleuse s'engage à effectuer, sous l'autorité d'un employeur agréé par la région dans laquelle l'entreprise exerce des activités et contre rémunération, des prestations de travail chez un client. Ces prestations donnent droit à l'octroi d'un titre-service.

Ces prestations de travail doivent concerner des travaux ou services de proximité qui visent à rencontrer des besoins individuels, personnels ou familiaux dans le cadre de la vie quotidienne et qui concernent l'aide à domicile de nature ménagère. Il s'agit donc exclusivement de services aux particuliers. En aucun cas des activités rémunérées au moyen de titres-services ne peuvent être réalisées au service d'entreprises.

¹ https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-20-juillet-2001_n2001012803.html

Travaux effectués au domicile d'un particulier :

- Le nettoyage de l'habitation
- Le nettoyage des vitres
- La lessive
- Le repassage
- Des petits travaux de couture (raccourcissement)
- La préparation du repas

Travaux effectués hors du domicile du particulier :

- Faire les courses relatives aux besoins journaliers d'un particulier
- Repassage et raccourcissement du linge à repasser d'un particulier
- Accompagnement des personnes à mobilité réduite (exemple, accompagner une personne moins mobile chez le médecin, au magasin...)

Une travailleuse rémunérée au moyen de titres-services ne peut donc pas réaliser des travaux tels que la peinture, l'entretien de jardin, la réalisation de tâches d'électricité ou le nettoyage de bureau ou cabinet de profession libérale.

La rémunération des travailleuses engagées dans le cadre d'un contrat titres-services est fixée par les conventions collectives de travail conclues au sein de la sous-commission paritaire 322.01.

4.2 Caractéristiques socio-économiques du secteur²

Le secteur des titres-services à Bruxelles emploie 27.702 travailleuses, dont 21.393 résidant dans la Région. Il s'agit d'un secteur largement féminisé (95 % de femmes), avec une majorité de travailleuses issues de l'immigration. Les aide-ménagères réalisent quotidiennement des tâches ménagères auprès de 116.162 utilisateurs.

Conditions de travail et rémunération

Les travailleuses prestent en moyenne 29,5 heures par semaine, majoritairement sous un régime de trois-quarts-temps vécu comme « choisi » (87,8 % des Bruxelloises). Ce choix est souvent dicté par des contraintes familiales, le caractère éprouvant de la profession, et l'absence de rémunération pour le temps de déplacement entre clients, qui allonge significativement leur journée de travail.

Le revenu brut moyen mensuel était estimé à environ 975 euros en 2020 à Bruxelles. Ce montant varie selon les prestations réalisées et reste souvent modeste. En effet, 3 entreprises sur 4 se contentent de payer le salaire minimum sectoriel à leurs travailleuses et seulement une sur trois offre quelques avantages extralégaux tels que des chèques-repas ou des chèques-cadeaux.

Santé et sécurité au travail

Le secteur présente des conditions de travail particulièrement pénibles. Une étude de l'ULB³ (2020) révèle qu'une aide-ménagère a 35 fois plus de risques de souffrir de troubles musculosquelettiques qu'une travailleuse d'un autre secteur. Le risque d'incapacité de travail augmente de 260 % au cours des cinq premières années d'activité dans cette profession.

Les contrôles de 2022, réalisés par les directions régionales du Contrôle du bien-être au travail, ont mis en évidence des infractions fréquentes dans les entreprises : absence de surveillance préalable de la santé des travailleuses, manque d'analyse des risques et défaut de contrôle chez les utilisateurs par les employeurs. Ces inspections ont donné lieu à 159 avertissements écrits sur 175 visites effectuées.

En résumé, le secteur des titres-services à Bruxelles joue un rôle-clé pour de nombreux ménages, mais il repose sur des travailleuses exposées à des conditions de travail difficiles, une faible rémunération, des contrats en grande majorité à temps partiel des manquements fréquents en matière de santé et sécurité.

2 Cette partie vise à décrire le secteur en quelques chiffres tirés, pour la plupart, d'une étude d'IDEA Consult de 2021 (<https://ideaconsult.be/fr/evaluation-du-dispositif-des-titres-services/>).

D'autres sources consultées pour cette partie sont : « Titres-services : les conditions de travail des aide-ménagères améliorées », Bernard Clerfayt (<https://clerfayt.brussels/fr/titres-services-conditions-travail-aide-menageres-ameliorees>) ; et « Titres-services : un secteur sous tension à plus d'un titre », Pascal Lorent (<https://www.lesoir.be/570231/article/2024-02-23/titres-services-un-secteur-sous-tension-plus-dun-titre>)

3 Subsidizing Domestic Services as a Tool to Fight Unemployment: Effectiveness and Hidden Costs, Discussion Paper Series, Elisabeth Leduc et Ilan Tojerow, ZA DP No. 13544, IZA Institute of Labor Economics, Initiated by Deutsche Post Foundation, Juillet 2020, <https://docs.iza.org/dp13544.pdf> (p.24)



4.3 Réforme du 1^{er} janvier 2025

Une nouvelle réforme en Région de Bruxelles-Capitale visant à améliorer les conditions de travail des aides-ménagères est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2025. Voici un aperçu des principaux changements :⁴

- Chaque travailleuse dans le secteur des titres-services devra bénéficier d'une durée hebdomadaire moyenne de travail d'**au moins 20 heures**. Cette obligation s'applique à partir de la quatrième année civile après l'octroi de l'agrément à l'entreprise.
- Les employeurs devront obligatoirement garantir une **formation d'au moins 9 heures**, dont 3 heures en ergonomie à leurs nouvelles travailleuses. Securex est officiellement agréé pour dispenser ces formations. Les travailleuses à temps plein devront bénéficier d'un minimum de 16 heures de formation par an.
- **Une personne sera désignée pour encadrer les travailleuses**. L'entreprise devra transmettre un rapport d'activité, ainsi que des documents relatifs au bien-être des travailleuses et au nombre de visites à domicile.
- **Une convention de prestations devra être conclue avec chaque utilisateur** lorsque l'aide est effectuée à son domicile. En l'absence de cette convention, aucune prestation ne pourra avoir lieu.
- La conclusion de toute nouvelle convention de prestations est conditionnée à **une visite préalable chez l'utilisateur**, afin de vérifier les conditions de travail du domicile.
- L'entreprise devra fournir aux travailleuses titres-services les coordonnées d'un **point de contact en cas de problème rencontré sur le lieu de travail**, au cours de la journée de travail et sur le chemin du travail.
- Les utilisateurs adoptant des comportements inacceptables (ex : comportements violents, sexistes, caractéristiques de harcèlement ou d'insultes racistes) pourront faire l'objet de sanctions allant jusqu'à l'exclusion du système.

⁴ Réforme des titres-services en Région bruxelloise | Securex

- L'entreprise devra organiser au moins un entretien individuel annuel avec chaque travailleuse. Deux entretiens collectifs en présentiel devront également être tenus chaque année. En outre, un système de tutorat sera instauré, afin de permettre aux travailleuses expérimentées d'accompagner leurs collègues.

Ces mesures visent à améliorer les conditions de travail, à renforcer l'encadrement et à assurer le bien-être des aide-ménagères dans le secteur des titres-services.

4.4 Les accords sociaux dans le secteur

Le secteur bruxellois des titres-services est doté d'une charte de la diversité⁵ dont les partenaires sociaux encouragent la signature. Cette Charte doit être signée par les entreprises qui souhaitent être agréées par la Région.

Cette charte introduit des engagements visant à lutter contre différentes formes de discrimination et à promouvoir la diversité. En voici les différents points :

- Refuser toute forme de discrimination directe ou indirecte fondée sur la prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance, l'origine nationale ou dite ethnique, la nationalité, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, l'âge, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, l'état de santé actuel ou futur, le handicap, la langue, la conviction politique, une caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale.
- Entreprendre à l'égard des responsables et des collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières, des actions de sensibilisation et de formation sur les enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
- Promouvoir et respecter l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines, en particulier lors de l'engagement, de la formation, de l'évaluation des compétences et de l'évolution de la carrière professionnelle des membres du personnel.
- Communiquer l'engagement de non-discrimination et de respect de la diversité, les actions et les bonnes pratiques mises en œuvre tant au sein de l'entreprise qu'auprès des utilisateurs.
- Chercher à intégrer la diversité de la société bruxelloise et notamment sa diversité culturelle et dite ethnique, au sein de son personnel. Cette démarche est adaptée à la spécificité de l'entreprise et basée sur des critères objectifs, notamment de compétence, liés aux exigences du poste de travail.

⁵ https://mkt.sodexobenefits.be/TS/Docs/bxl/fr/charte-diversite_bxl_fr.pdf

- Tenir compte, lors de la sélection et de la mise en contact avec l'utilisateur, uniquement des critères pertinents dans le cadre de la fonction. Les entreprises s'interdisent de fixer des critères non pertinents et ce, à la demande ou non de l'utilisateur.

Les délégués syndicaux doivent solliciter l'accompagnement du permanent sectoriel, en particulier pour la mise en œuvre des deux derniers points



5 Pratiques discriminatoires dans le secteur des Titres-services

Dans cette partie, les enjeux de discriminations structurelles évoquées par les déléguées syndicales dans le secteur seront explicitées. Durant l'atelier sectoriel, différentes pratiques discriminatoires ont pu être identifiées. Il s'agit bien souvent davantage de pratiques de clients et de la hiérarchie qu'entre les travailleuses.

5.1 Pratiques discriminatoires réalisées par les clients

Discrimination concernant les critères de sélection pour une aide-ménagère

critères « racisme » : origine - couleur de peau – nationalité

critère convictions philosophiques ou religieuses

Une pratique discriminatoire courante dans le secteur consiste, pour le client, à demander une aide-ménagère répondant à certains critères, très souvent exclusifs.

Ainsi, différents clients, malgré qu'ils aient signé un contrat contenant une clause de non- discrimination (charte diversité), font des demandes d'exclure certaines catégories de personnes. Ces demandes sont souvent fondées sur des stéréotypes. Par exemple, divers clients font la demande de ne pas avoir d'aides ménagères portant un foulard, d'origine africaine ou encore, polonaises.

En outre, diverses femmes de ménage qui portent un foulard ont fait état de ce qu'elles ont considéré comme une forme de harcèlement, en lien avec le critère de la conviction religieuse, lorsque des utilisateurs demandaient à ces travailleuses pour quelles raisons elles portaient le voile ou encore sur quelles références religieuses elles se basaient pour le porter. Si poser une question sur un signe religieux ne constitue pas en soi une pratique discriminatoire, il importe de veiller à cela ne s'accompagne pas de discours ou de délit de haine qui sont eux, condamnables.

Face à ces signalements, il a été recommandé aux délégations syndicales de porter les signalements des collègues à l'ordre du jour de la concertation, pour rappeler l'application de la charte sectorielle vis-à-vis des clients et, le cas échéant, exiger des mesures dans l'entreprise. La recommandation a aussi été faite de signaler ces comportements au permanent sectoriel.

Discriminations caractérisées par des propos dégradants - Dévalorisation symbolique et sociale, Critères origine sociale et fortune

Des clients stigmatisent les aides ménagères, tenant des propos dégradants basés sur le « critère origine sociale et fortune » en faisant des remarques dévalorisantes quant à leurs fonctions d'aide-ménagère.

En ce sens, les déléguées ont rapporté que des clients les dénigrent, notamment devant leurs enfants : *“Si tu n'étudies pas, tu deviendras comme elle”*. Cela montre bien la dévalorisation du métier, ce que la FGTB conteste vigoureusement.

Harcèlement discriminatoire - critère genre

Une pratique discriminatoire récurrente évoquée dans le secteur est le harcèlement sexuel (critère protégé - genre). En effet, divers clients, en très grande majorité des hommes, ont fait des avances ou des commentaires sexuels déplacés à des travailleuses.

Pour ces faits graves, pénalement condamnables, la manière de procéder la plus opportune semble être d'en informer la délégation syndicale et son employeur afin de trouver une solution, comme l'exclusion du client. Si la victime souhaite porter plainte à la police, nous conseillons également un accompagnement de la part de la délégation syndicale.

5.2 Pratiques Discriminatoires au sein de l'entreprise

Discrimination pour appartenance syndicale

Une autre pratique discriminatoire maintes fois évoquée a été la pression que pouvaient subir les travailleuses en raison de leur statut de déléguée syndicale. En effet, beaucoup ont ressenti un changement de comportement de la part de leur hiérarchie après leur élection.

Ainsi, un exemple marquant a été l'utilisation, par la hiérarchie, des horaires et des trajets entre les utilisateurs afin de mettre sous pression des déléguées ; certaines déléguées se sont vu attribuer de nouveaux clients dont le domicile était éloigné.

D'autres déléguées ont essuyé des refus de modification d'horaires lorsqu'elles avaient des réunions syndicales. Les clients venaient d'être informés de la « nouvelle » qualité de déléguée de la travailleuse. L'entreprise invoquait comme motif que le client refusait simplement une modification des heures de travail.

Les travailleuses ont expliqué que quotidiennement, les premiers et derniers clients pouvaient être à plus d'une heure de leur domicile et ce, même si des solutions avaient parfois été proposées.

En outre, des blocages de promotions ou encore, des pressions hiérarchiques répétées, voire la "trahison" des travailleuses évoquée par l'employeur après leur élection, ont également été mentionnés.

Discrimination en raison de l'état de santé

Une pratique discriminatoire courante dans le monde du travail est également présente dans le secteur des Titres-Services. En effet, des travailleuses qui seraient "souvent" sous certificat médical se voient "proposer" une démission sous prétexte que ce serait pour leur bien.

Les entreprises utilisent ces méthodes managériales vis-à-vis de travailleuses parmi les plus fragilisées dans le but de ne pas payer des indemnités supplémentaires en cas de licenciement. En plus d'être illégales, ces stratégies inacceptables peuvent occasionner aux travailleuses une période de suspension de leur droit aux allocations de chômage.

“Choix” des aide-ménagères - critères origine, nationalité, couleur de peau, conviction religieuse

En parallèle d'une pratique discriminatoire exercée par les clients concernant le “choix” de l'aide-ménagère en fonction de divers critères. Afin de “protéger” les travailleuses qui pourraient être victimes de refus ou de remarques, les entreprises font parfois le choix de créer une liste référençant les demandes spécifiques des clients.

La création de ces listes constitue, même si cela vise une forme de protection, une pratique fortement discriminatoire. Autant les entreprises que les utilisateurs sont soumis aux lois pénales de non-discrimination, en plus d'avoir signé une charte spécifique sur ces enjeux.

Au regard de ce qui précède, le management actuel de certaines entreprises favorise structurellement les pratiques discriminatoires, notamment par la création de listes des “demandes” d'utilisateurs, ce qui constitue une infraction légale.

L'enjeu de rentabilité pour une entreprise peut la pousser à ne pas se séparer de certains clients, même s'ils sont problématiques ou font de l'injonction à la discrimination.

Pratiques discriminatoires concernant les régimes de travail

En raison du taux très élevé de temps partiels au sein du secteur, les entreprises profitent parfois de situations où les travailleuses n'ont pas un contrat à horaire fixe (par exemple, 8h-13h, tous les jours, qu'il y ait du travail ou pas). Le taux élevé de contrats à temps partiel facilite la discrimination des aides ménagères par leurs employeurs. En fonction du profil de l'aide-ménagère (trop revendicative, syndiquée...), lorsque la travailleuse n'a pas d'horaires fixes et qu'un client ne remet pas le nombre de titres prévus (minimum 3 titres pour 3 heures) elle ne sera pas payée pour les titres ou heures manquantes. Il arrive aussi que l'entreprise propose des tâches interdites (comme nettoyer les bureaux de la direction) ou contraigne les travailleuses à faire du remplacement, sans tenir compte du temps de déplacement.

En ce sens, lorsqu'il manque de travail ou lorsque les utilisateurs ne donnent pas le nombre de titres-services prévu (minimum trois heures, dans la loi), les entreprises adoptent une stratégie de diminution de salaire pour les travailleuses ou les mobilisent ailleurs, ce qui augmente leur temps de travail (déplacements et trajets supplémentaires).

Discrimination pour situation de handicap

Enfin, le secteur ne semble pas, pour le moment, sensibilisé et prêt à engager des personnes en situation de handicap. En effet, l'exemple d'un travailleur en situation de handicap avec un bras qui semblait tout à fait apte à la fonction s'était vu refuser le poste, alors que le secteur est en pénurie. Cette personne a finalement trouvé du travail comme peintre dans un autre secteur.

Sur ce point, il est apparu que les entreprises ne disposent pas de politique d'embauche de personne en situation de handicap. L'idée émise est que les délégations proposent à leur entreprise de mettre en place une politique de diversité pour mettre en application la charte sectorielle ou solliciter un accompagnement en matière de diversité.

5.3 Divers enjeux relevés par les déléguées du secteur

Les constats évoqués dans cette partie ne constituent pas une liste exhaustive mais un relevé de certains enjeux organisationnels, en lien ou non avec les pratiques discriminatoires rencontrées par les déléguées des Titres-Services.

Les discriminations entre les travailleuses semblent peu prononcées dans ce secteur. Nous constatons cependant qu'elles existent parfois quand il y a une hiérarchie entre les travailleuses, ou encore, vis-à-vis de travailleuses nouvellement engagées, par rapport à celles qui ont déjà une ancienneté.

La **numérisation croissante** mise en place pour organiser le travail du secteur entraîne de nouvelles problématiques syndicales. En effet, les travailleuses sont, avec les smartphones, davantage contrôlées au travers de leurs déplacements et de leurs positions en temps réel. En outre, les travailleuses victimes de la fracture numérique sont également désavantagées et cela peut constituer des complications à la réalisation de leur travail.

La notion de **“fidélité” avec les clients** a également été mentionnée comme pouvant poser un problème. En effet, malgré qu'il incombe aux entreprises de gérer la relation contractuelle et la communication avec les clients, les travailleuses ont tendance, par facilité, à communiquer directement avec leurs clients lors, par exemple, de retards ou d'absence pour maladie. Ce recours à la «fidélisation» permet en réalité à l'entreprise de transférer à l'aide-ménagère la gestion administrative du client (planning, remplacement, achats de produits...). L'entreprise confie la tâche administrative à l'aide-ménagère en la rassurant que c'est «son client». Dans ces situations, nous rappelons que c'est aux entreprises de gérer la relation contractuelle et la communication avec les clients.

6 Pistes de solution pour combattre les discriminations au sein du secteur

Il est premièrement important de signifier que **l'unité des délégations syndicales** est un facteur déterminant dans la lutte pour l'amélioration des conditions de travail, la lutte contre les discriminations et l'obtention d'acquis sociaux.

Les déléguées peuvent réfléchir **avec leurs permanent.es** aux meilleures stratégies et aux manières de créer des liens avec l'ensemble des travailleuses visant à promouvoir l'unité et la solidarité entre toutes et tous.

Ceci peut, notamment, se faire via des réunions régulières entre les travailleuses, par des assemblées générales des travailleuses (en tenant compte des horaires variables au sein du personnel), par des permanences syndicales, ou encore par la distribution de brochures et d'outils syndicaux.

Pour contrer les **pratiques discriminatoires au sein des entreprises**, les premières armes des délégations sont les outils juridiques à leur disposition. Ainsi, rappeler le caractère contraignant des lois et des CCT (Conventions collectives de travail, en annexe) aux employeurs, notamment la CCT 95 (égalité de traitement durant toutes les phases de la relation de travail) reste déterminant lors des négociations et revendications des délégations.

Enfin, **les sanctions pour les employeurs sont toujours possibles**. Le racisme et les discriminations sont légalement répréhensibles depuis la loi Moureaux de 1981 et les lois anti-discrimination de 2007. Les comportements discriminants peuvent entraîner des condamnations civiles et pénales.

Rappelons plusieurs pistes d'actions concrètes

- **Rappeler les normes** continuellement à la direction en DS, CE et CPPT. En tant que délégué.e, contactez votre permanent.e de centrale professionnelle pour demander conseil et envisager des stratégies et des solutions face aux pratiques discriminatoires.
- **Le signalement des incidents.** Rappelez à votre employeur le caractère obligatoire du signalement des incidents au sein de l'entreprise. Les incidents concernant la violence, le racisme, le sexisme, et tous les comportements discriminants doivent toujours être signalés.
- **Une délégation syndicale unie.** Les employeurs profitent de l'isolement des déléguées et des travailleuses pour faire pression sur elles. Plus une délégation sera unie et combative, moins il y aura de discriminations pour raisons syndicales. Il est essentiel de rester unies en tant que délégation syndicale.
- **L'accompagnement des délégué.es.** Vous pouvez rappeler le droit des travailleuses à l'accompagnement lors de retours de périodes de maladie ou lorsqu'elles sont convoquées par la direction ou les ressources humaines pour éviter des démissions "forcées" et se voir discriminées pour leur état de santé.

En ce sens, les délégations peuvent prendre en considération les troubles de santé liés au travail et à l'âge des travailleuses, en particulier pour les 45 ans et plus (notamment en rendant effective la CCT 104) en proposant un plan d'aménagement pour les personnes âgées.

- **Des critères de recrutement clairs.** Concernant la sélection et le recrutement, entre autres pour les personnes en situation de handicap, proposer une période de test et une évaluation des compétences lors du recrutement favoriserait l'inclusion de toutes et tous. Il est important que les directions élaborent des critères de recrutement clairs, tenant compte notamment de la charge physique que ces postes impliquent.
- **Des formations.**

Pour les employeurs. Mettre en œuvre dans chaque entreprise un plan de diversité de l'entreprise, avec des formations, des critères à respecter comme notamment, des formations au sujet du racisme et des discriminations pour la direction et les ressources humaines. Les employeurs doivent acquérir une conscience active de leur rôle dans la promotion de la diversité et de la lutte contre la discrimination.

Pour les travailleuses. Le secteur souffre d'un manque de formation répondant réellement aux besoins des aides-ménagères quand elle existe. La formation est une piste pour relever le défi des nouvelles conditions de travail dans le secteur, par exemple pour répondre à la fracture numérique, un frein important pour les travailleuses face aux nouveaux modes de contrôle instaurés par les entreprises.

Des campagnes d'information et de sensibilisation sur le racisme, le sexisme, et les discriminations liées à l'état de santé, à l'âge, pour les travailleuses, les employeurs et les utilisateurs peuvent, en parallèle, aussi constituer une avancée dans le secteur.

- **Pas d'injonctions à discriminer.** Concernant les pratiques discriminatoires faites par les clients, il faut rappeler aux employeurs leur responsabilité dans leur politique avec les clients. Une piste essentielle est la communication de ces pratiques discriminatoires à l'entreprise, mais aussi à l'organisation syndicale.

Il paraît légitime de se séparer des clients qui font de l'injonction à la discrimination, pratique illégale et pénalement répréhensible et ce, malgré la pression de la rentabilité des entreprises. Les délégations syndicales peuvent en faire une revendication et en discuter au sein du conseil d'entreprise ou au CPPT. Les clients, comme les entreprises, sont soumis aux lois anti-discrimination, en plus d'avoir signé la charte diversité.

Pour une délégation syndicale, il apparaît également légitime de combattre la création des listes qui constituent des injonctions à discriminer, ce qui est également interdit par la loi.

La réforme des titres-services de janvier 2025 vient renforcer la politique de non-discrimination, en introduisant une possible exclusion temporaire de clients, prononcée par l'administration.

7 Conclusions

Le secteur des titres-services à Bruxelles fait face à de nombreux défis structurels et sociaux, malgré l'existence de cadres législatifs, de conventions collectives de travail (CCT) nationales et d'une charte de diversité obligatoire pour obtenir un agrément. Les discriminations persistent, illustrant les limites des outils existants et soulignant l'urgence d'actions concrètes.

La FGTB Bruxelles plaide pour **une revalorisation globale des métiers du secteur, à la fois symbolique, économique et sociale**. Il est essentiel d'améliorer les salaires afin de valoriser ces professions souvent considérées comme de simples « métiers tremplins ». Pourtant, ces emplois sont essentiels à notre société et doivent permettre aux travailleuses de s'émanciper économiquement et socialement, et non de renforcer leur dépendance économique à autrui, tout particulièrement parce que ce sont des femmes et qui sont plus que majoritaires dans le secteur.

Par ailleurs, **la reconnaissance de la pénibilité du travail dans ce secteur s'impose**. Cela passe par des aménagements spécifiques, tels que des plans de fin de carrière et des possibilités de prépension, afin de tenir compte de l'usure physique et psychologique liée à ces métiers. Cette reconnaissance est une étape-clé pour lutter contre la précarité et redonner dignité et valeur à ces emplois.

Les **conditions de travail demeurent également préoccupantes. Une partie des travailleuses semble avoir intériorisé l'idée qu'une certaine dose de violence ou de harcèlement est inévitable au travail**. Cette logique est inacceptable et doit être renversée. Aucun niveau de violence, qu'il s'agisse de harcèlement, de racisme, de sexisme ou d'autres pratiques discriminatoires, ne peut être toléré, même à faible intensité. Le combat pour un environnement de travail respectueux et sécurisé est une priorité syndicale.

En conclusion, la FGTB Bruxelles continuera de se mobiliser pour lutter contre toutes les formes de discriminations et améliorer les conditions de travail. Revaloriser les métiers du secteur, tant sur le plan économique que symbolique, est indispensable pour assurer leur reconnaissance et permettre aux travailleuses de ce secteur essentiel de vivre dignement de leur métier. Le secteur des Titres-Services doit cesser d'être invisibilisé et perçu comme une étape transitoire : il est temps de lui accorder la place qu'il mérite dans notre société.

8

Annexe 1.

Les notions de base et l'introduction de plaintes

Discrimination : traitement inégal d'une personne par rapport à une autre, sans justification. La discrimination est interdite et elle est plus spécifiquement protégée lorsqu'elle est liée à certains critères (dits critères protégés par la loi).

Les **critères protégés** sont repris dans trois lois fédérales du 10 mai 2007 :

- **Loi dite « antiracisme »** : 5 critères : la prétendue race, la couleur de peau, la nationalité, l'ascendance, l'origine nationale ou dite ethnique.
- **Loi dite « contre les inégalités de genre »** : le sexe et assimilés, en ce compris la grossesse, l'accouchement, la maternité, l'expression et l'identité de genre.
- **Loi dite « anti-discrimination »** : le handicap, les convictions philosophiques ou religieuses, l'orientation sexuelle, l'âge, la fortune, l'état civil, les convictions politiques, les convictions syndicales, l'état de santé, les caractéristiques physiques ou génétiques, la naissance, l'origine sociale, la langue.

Ces trois lois interdisent :

- **La discrimination directe** : lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre en raison d'une caractéristique qui est protégée par la loi ;

La distinction peut être justifiée lorsqu'il s'agit d'une exigence professionnelle essentielle et déterminante.

- **La discrimination indirecte** : lorsqu'une mesure à première vue neutre entraîne des effets discriminatoires ;

La distinction peut être justifiée si elle est jugée objective et raisonnable en regard du droit à ne pas être discriminé.

- **L'injonction de discriminer**
- **Le harcèlement discriminatoire**
- **L'incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence**
- **Le délit de haine**
- **Le défaut d'aménagement raisonnable (pour une personne en situation de handicap)**

Dans les questions de discrimination, c'est l'inégalité de traitement qui est jugée et doit être réparée, peu importe l'intention de celui qui discrimine.

Stéréotypes, préjugés, discrimination

- Stéréotype = image (positive ou négative), simplifiée, réductrice, irréaliste, d'une personne ou d'un groupe
- Préjugé = jugement de valeur associé à cette/ces personne(s) à qui l'on attribue des caractéristiques négatives
- Discrimination = traitement inégalitaire de cette/ces personnes (comportement)

Si le racisme, le sexisme, l'homophobie ou la transphobie peuvent mener à la discrimination, en revanche, les inégalités de traitement ne sont pas forcément guidées par ces « idéologies ».

De multiples causes sont à rechercher dans l'organisation du travail, les exigences de l'employeur, le type de management, la précarité/vulnérabilité des travailleur.euses et leur mise en concurrence.

Signalement pour cause de discrimination au travail

- FGTB Formulaire du point de contact discriminations 24h/24 : www.fgtb.be/discriminations auprès des conseiller.es en diversité à la FGTB Bruxelles : diversite.bruxelles@fgtb.be
- UNIA, Discrimination pour tous les critères de discrimination (sauf le sexe/genre) www.unia.be
- IEFH, L'Institut pour l'égalité entre les femmes et les hommes, Discrimination sur base de critères de sexe/genre, igvm-iefh.belgium.be
- Actiris Inclusive, discriminations à l'embauche, numéro gratuit : 0800 35 089 du lundi au vendredi de 9h à 16h30 <https://www.actiris.brussels/fr/citoyens/tout-savoir-sur-la-discrimination-a-l-embauche/>

9

Annexe 2.

Les plans de diversité

Les plans de diversité consistent en :

- une **analyse de la situation de l'entreprise** sur le plan de la diversité ;
- une identification de **six groupes cibles** envers lesquels des actions devraient être menées prioritairement :
 - les travailleurs.euses jeunes (moins de 26 ans)
 - Les travailleurs âgés.es (plus de 45 ans)
 - les femmes / les hommes (selon la représentation majoritaire dans l'entreprise)
 - les personnes étrangères
 - les personnes en situation de handicap (définition large)
 - les personnes infra-qualifiées
- Ils requièrent que les **actions du plan** traitent :
 - du positionnement de l'entreprise face au public
 - du recrutement et de la sélection des travailleurs.euses
 - de la gestion du personnel
 - de la communication interne et de la sensibilisation du personnel à la diversité

Pourquoi viser ces publics-cibles, parmi toutes les personnes susceptibles d'être discriminées selon la loi ?

Les groupes en question sont identifiables via des données administratives (non subjectives) existantes.

Il ne s'agit en aucun cas d'une hiérarchisation, basée sur un jugement de valeur, concernant la gravité d'une discrimination par rapport à une autre, mais bien d'une priorisation, en fonction du contexte bruxellois actuel.

Des études ont en effet démontré qu'à Bruxelles, ce sont ces groupes qui se trouvent :

- **moins représentés** sur le marché du travail que dans la société globale ;
- et/ou occupent des **fonctions subalternes**, dans des **secteurs moins favorables**, avec des conditions de travail et des contrats souvent plus précaires. Par exemple, à qualifications égales, le **taux de chômage est systématiquement plus élevé chez les personnes d'origine étrangère** hors union européenne.

Cette situation est en partie due :

- À l'évolution de l'emploi à Bruxelles, où le secteur tertiaire est de plus en plus grand
- À la concurrence pour obtenir les postes disponibles
- Aux exigences démesurées des employeurs
- Aux pratiques de discrimination directe et indirecte

Fonctionnement des plans de diversité

Lorsqu'une entreprise veut mettre en place un plan de diversité, il doit avoir été approuvé, par la structure porteuse et, le cas échéant, par le **conseil d'entreprise, ou à défaut, le CPPT** (ces organes doivent être présents en entreprise en fonction du nombre de travailleurs dans l'unité technique de production dans l'entreprise). Le plan de diversité doit ensuite être validé au niveau du comité de gestion d'Actiris, où siègent les interlocuteurs sociaux.

Les conseillers en diversité de la FGTB Bruxelles, lorsqu'ils sont informés qu'un plan est en cours d'élaboration dans une entreprise, contactent le/la **permanent.e de la centrale professionnelle et, le cas échéant, la délégation syndicale** de l'entreprise :

1. Ils vérifient, d'abord, qu'une structure porteuse, émanant du CE et chargée de l'élaboration du plan, et a été mise en place et compte bien au moins un représentant syndical, comme prévu dans la législation ;
2. Ils informent les DS de ce qu'ils/elles peuvent négocier dans le cadre du plan et les accompagnent dans l'élaboration de propositions d'actions.

Pour la FGTB Bruxelles, les plans de diversité ont une réelle plus-value syndicale et peuvent permettre de réelles avancées pour les travailleuses !

Mais, pour cela, il faut que les DS puissent s'impliquer dans son élaboration et que certaines conditions soient remplies.

Le **plan de diversité** ne peut en effet servir d'exutoire pour les employeurs qui, par ailleurs, ont des pratiques inacceptables syndicalement tels :

- Le non-respect par l'employeur de ses obligations légales, dont :
 - plan pour les travailleuses âgées, prévention des risques (santé, sécurité), plan pour le bien-être et la prévention des risques psycho-sociaux ... ;
 - Contrôle de la sous-traitance, de l'Intérim...
- Le refus de l'employeur de fournir aux représentants des travailleuses les informations demandées en CE (en vertu de la CCT9) notamment concernant le personnel et les mouvements du personnel (embauche, modification des contrats.).
- poursuites pour discrimination (notamment par UNIA) ; procédure en cas de harcèlement (SEPPT) ; procédure des services d'inspection de l'ONSS...
- Climat social peu favorable
- Tout autre problème révélé par les permanents et les délégués.

S'il s'avère que le plan ne répond pas aux exigences de la FGTB, il peut ne pas être validé en comité de gestion par nos représentants.es.

Si le plan est adopté en CE, **les conseillers syndicaux en diversité de la FGTB de Bruxelles accompagnent les délégué.es dans le suivi et l'évaluation des actions entreprises.**

Les entreprises reçoivent un **subside de max 10 000 euros** pour mettre en œuvre leurs actions. Une évaluation intermédiaire a lieu après un an, et l'évaluation finale se fait après deux ans. Ensuite, les entreprises peuvent demander un label régional et poursuivre encore leurs actions dans le cadre de plans de consolidation (non subsidiés).

10

Annexe 3.

Rappel des missions des différents organes en regard à la lutte contre les inégalités et la discrimination au travail

Missions du CE	Missions du CPPT	Missions de la DS
INFORMATION ET CONSULTATION - Prendre des décisions dans un certain nombre de domaines - Contrôler le respect d'une série d'obligations légales - Émettre des avis et recueillir des informations sur la marche de l'entreprise - Assurer une bonne information des travailleuses	PRÉVENTION - Donner un avis ou faire des propositions pour améliorer le bien-être, la santé et la sécurité au travail - Evaluer les risques - Elaborer le plan global et les plans annuels d'action - Plan de réintégration - Plan pour les travailleuses âgées	DÉFENSE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DES INTÉRÊTS DES TRAVAILLEURS - Contrôler le respect de la législation sociale, des conventions collectives, du règlement de travail et des contrats individuels. - Négocier les conventions et accords d'entreprise - Informer des travailleuses - Accueillir les nouvelles travailleuses - Contrôler l'usage du travail intérimaire

11

Annexe 4.**Les outils juridiques en lien avec la lutte contre les inégalités et la discrimination**

Bases juridiques	Organes de concertation
AR 1/12/2016- Retour au travail des malades de longue durée sous contrat de travail	CPPT (et à défaut, DS) : adaptation de postes, plan de prévention
Loi du 4/8/1996 – bien-être au travail	CPPT
Loi du 5/6/2002 - principe de non-discrimination des travailleuses sous CDD	CE : perspective d'emploi, bilan social, organisation du travail CPPT : répartition de la charge de travail (analyse des risques) DS : contrôle individuel, revendication
Lois 3 fédérales anti-discrimination du 30 mai 2007 1. Loi du 30 mai 2007 modifiant la loi du 30 juillet 1981, dite loi antiracisme, tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme et la xénophobie ; 2. Loi du 30 mai 2007, dite loi genre, tendant à lutter contre les discriminations entre les femmes et les hommes ; 3. Loi du 30 mai 2007, dite loi anti-discrimination, tendant à lutter contre certaines formes de discriminations : reprend l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle ... (12 critères). Ces lois interdisent les discriminations directes, indirectes, le harcèlement, l'injonction de discriminer et le refus d'aménagement raisonnable pour les travailleuses handicapées.	CE : recrutement et sélection, conditions de travail, rémunération, etc. CPPT : aménagements raisonnables pour les travailleuses handicapées, harcèlement DS : respect de la législation, contrôle individuel

Loi du 22 avril 2012 modifiée par la loi du 12 juillet 2013 – lutte contre l'écart salarial entre hommes et femmes [5] • mise à l'ordre du jour de la thématique lors des négociations dans le cadre de l'AIP ; • soumission par les commissions paritaires des systèmes de classifications de fonction au SPF compétent pour examen de leur neutralité du point de vue du genre ; • ventilation de certaines données du bilan social au niveau du genre (avantages, heures prestées, temps pleins et partiels, etc.) ; • Rapport d'analyse bisannuel sur la structure de rémunération des travailleurs et des travailleuses de l'entreprise ; • Désignation d'un médiateur dans l'entreprise. + Plan d'action	CE : bilan social, désignation du médiateur, rémunération, etc. CPPT : respect de la législation, contrôle individuel
Arrêté Royal du 5/3/2007 - obligation d'employer des personnes handicapées pour les services publics fédéraux (quotas)	CE : recrutement et sélection DS : respect de la législation
Arrêté Royal du 17/5/2007 - charge psychosociale (notamment harcèlement sexuel, moral et protection contre la violence au travail)	CE : organisation du travail CPPT : mesures de prévention et procédure en cas de harcèlement DS : contrôle individuel
Loi du 28 avril 2014 – Risques psycho-sociaux au travail Analyse des risques Procédures de plainte	CE : organisation du travail CPPT : analyse des risques – procédures DS : contrôle individuel

CCT9 – informations à destination du conseil d'entreprise La direction doit mettre à la disposition du Conseil d'Entreprise les informations permettant à ce dernier de se faire une idée exacte sur : • la structure de l'emploi dans l'entreprise (effectif du personnel ventilé par sexe, groupe d'âge, catégorie professionnelle, division, et sur demande des délégués effectifs temps plein/temps partiel, nationalité, ancienneté) ; • l'évolution de l'emploi : départ volontaires et involontaires, critères de licenciement et de réembauchage, travailleuses recrutées, mutations ; • la politique du personnel (recrutement, sélection, mutations, promotions) ; • la formation ; • l'organisation du travail.	CE : réception de l'information et analyse (formation, licenciement, promotion, mutation, etc.) CPPT : rotation du personnel (lien avec bien-être au travail) DS : contrôle individuel
CCT22 - accueil des nouvelles travailleuses dans l'entreprise Certaines informations doivent obligatoirement être communiquées à la travailleuse qui entre en fonction (ouvrières, employées, aux ouvrières sous contrat d'apprentissage, intérimaires et jobistes).	CE/CPPT : élaboration de la politique d'accueil DS : accueil syndical + contrôle individuel
CCT25 - égalité de rémunération entre travailleurs masculins et féminins	CE : règlement de travail, politique salariale, etc. DS : contrôle individuel
CCT26 - garantie de rémunération des handicapés dans un régime de travail normal	CE : politique du personnel, politique salariale, critères d'embauche, etc. DS : contrôle individuel
CCT35 - interdiction de discrimination des travailleuses à temps partiel par rapport aux temps plein	CE : perspective d'emploi, bilan social, organisation du travail CPPT : répartition de la charge de travail (analyse des risques) DS : contrôle individuel, revendication

CCT38 – recrutement et sélection des travailleuses	CE : politique du personnel DS : contrôle individuel
CCT95 - égalité de traitement durant toutes les phases de la relation de travail	CE : politique du personnel, organisation du travail, conditions de travail, etc. DS : contrôle individuel CPPT : adaptation du poste de travail, etc.
CCT104 – Mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleuses âgées dans l'entreprise	CE : sélection et engagement, formation, mutation, etc. CPPT : santé, adaptation du temps de travail, obstacles physiques ou psychosociaux, etc. DS : contrôle individuel

Code bruxellois de l'égalité et de la non-discrimination, du 4 avril 2024, englobant la législation anti-discrimination bruxelloise antérieure	Le Code bruxellois de l'égalité et de la non-discrimination, vise à garantir un environnement de travail égalitaire et sans discrimination. Il définit plusieurs droits et obligations pour les employeurs et les travailleurs, notamment dans le cadre des organes de concertation (CE, CPPT et la DS). Voici quelques-uns des droits majeurs que les délégués syndicaux peuvent faire valoir dans ces instances : 1. Interdiction de la discrimination : Les délégués syndicaux peuvent intervenir pour prévenir et résoudre toute forme de discrimination sur le lieu de travail, que ce soit en raison du sexe, de l'âge, de l'orientation sexuelle, de la nationalité, de l'origine, du handicap, etc. 2. Promotion de l'égalité des chances : Le Code impose aux employeurs d'assurer une égalité de traitement dans les processus de recrutement, de promotion et de formation. Les délégués syndicaux peuvent intervenir pour s'assurer que les pratiques de l'entreprise respectent ces principes. 3. Accès à l'information : Les délégués syndicaux ont le droit d'être informés sur les mesures prises par l'employeur pour respecter l'égalité et la non-discrimination, et de demander des informations détaillées sur les pratiques de gestion du personnel. 4. Mesures de prévention et de protection : Dans le cadre du CPPT, les délégués syndicaux peuvent intervenir pour mettre en place des mesures concrètes de prévention visant à lutter contre le harcèlement sexuel ou moral, et pour garantir un environnement de travail respectueux de la diversité. 5. Plan d'action pour l'égalité : Les délégués syndicaux peuvent exiger la mise en place de plans d'action concrets pour améliorer l'égalité entre les sexes, intégrer des politiques de diversité et mettre en œuvre des actions spécifiques pour lutter contre la discrimination. 6. Formation et sensibilisation : L'employeur doit organiser des formations de sensibilisation sur les questions d'égalité et de non-discrimination. Les délégués syndicaux peuvent s'assurer que ces formations sont dispensées et que tous les employés y ont accès. En résumé, ces droits permettent aux délégués syndicaux de veiller à ce que les principes d'égalité et de non-discrimination soient intégrés dans toutes les pratiques de gestion des ressources humaines et de travail au sein de l'entreprise et notamment en ce qui concerne le recrutement et la sélection.

Contact

SIGNALEMENTS POUR CAUSE DE DISCRIMINATION AU TRAVAIL

FGTB, Formulaire du point de contact discriminations 24h/24:
www.fgtb.be/discriminations

Auprès des conseillères en diversité à la FGTB Bruxelles : diversite.bruxelles@fgtb.be / diversiteit.brussel@abvv.be –Tel : +32 2 213 16 73

UNIA, Discrimination pour tous les critères de discrimination (sauf le sexe/genwre) www.unia.be

IEFH, L'Institut pour l'égalité entre les femmes et les hommes, Discrimination sur base de critères de sexe/genre, igvm-iefh.belgium.be

Actiris Inclusive, Discriminations à l'embauche, Numéro gratuit 0800 35 089 du lundi au vendredi de 9h à 16h30 www.actiris.brussels/fr/citoyens/signaler-une-discrimination-a-l-embauche

LES SECRÉTAIRES DE LA CENTRALE GÉNÉRALE BRUXELLES-HAL-VILVORDE POUR LE SECTEUR DES TITRES_SERVICES :

Spéro HOUMEY et Abdel SLIMANI
<https://accg-bxl-vlaamsbrabant.be/>

