Domiva

JUIN 2026

8 propositions

pour rendre le travail de l'aide ménagère plus sûr, plus sain et plus durable

Entreprises
d'aide ménagère

Introduction et cadre

Avec 8 propositions concrètes, Domiva prend les devants pour faire progresser le secteur de l'aide-ménagère. Elles doivent renforcer les conditions de travail, la sécurité et la soutenabilité du travail pour les aides-ménagères.

Nous ne voulons pas que l'aide ménagère fasse les frais des défis auxquels le secteur est aujourd'hui confronté.

Dans le protocole d'accord sectoriel du 7 juillet 2025, les aides ménagères se sont déjà vu octroyer une augmentation salariale brute. À cette occasion, les employeurs ont consenti un effort financier supplémentaire important, à partir de marges étroites : l'augmentation salariale leur a coûté en moyenne quelque 30 % de plus que les moyens supplémentaires prévus à cet effet.

Si le système des titres-services doit rester accessible pour les utilisateurs, soutenable pour les aides ménagères et réalisable pour les entreprises, un cadre durable pour l'ensemble du secteur est nécessaire. Cela exige concertation et responsabilité de la part des pouvoirs publics, des partenaires sociaux et des entreprises.

Ensemble, nous voulons travailler à un secteur 2.0 dans le cadre convenu. C'est crucial pour un secteur exigeant comme le nôtre. Ensemble, nous devons tout mettre en œuvre pour le maintenir viable à l'avenir, pour tous.

Car ensemble, nous visons un secteur de l'aide-ménagère où tout le monde est gagnant.

Aperçu des 8 propositions

Sur les points suivants, Domiva souhaite conclure immédiatement, avec les partenaires sociaux, un accord à l'échelle du secteur :

1. **Ancrer le travail en toute sécurité** : des accords sectoriels sur des conditions de travail sûres. p.3

2. **Écarter les produits nocifs** : une liste sectorielle de produits interdits. p.5

3. **Alléger la charge physique** : une liste sectorielle de matériel ergonomique. p.6

4. **Lutter contre les comportements transgressifs** : un point de signalement et la possibilité d'exclure certains utilisateurs. p.7

5. **Mutualiser l'expertise en prévention** : la création d'un Réseau Sectoriel de Prévention. p.8

6. **Intervenir dans les trajets domicile-travail** : exploiter à l'échelle du secteur l'aide énergétique fédérale temporaire. p.10

7. **Encourager la formation** : faire connaître activement le droit individuel à la formation. p.11

8. **Rendre le travail plus soutenable** : travailler ensemble pour un éventail d'activités élargi. p.12

PROPOSITION 1

Ancrer le travail en toute sécurité : des accords sectoriels sur des conditions de travail sûres



Le lieu de travail de l'aide-ménagère est le domicile du client. Domiva œuvre pour un environnement de travail sûr et souhaite le concrétiser par une liste sectorielle de mesures et de facteurs environnementaux qui renforcent la sécurité et le bien-être sur le lieu de travail.

Liste d'accords pour des conditions de travail sûres

Environnement de travail et tâches sûrs

- L'ensemble des tâches reste limité à celles qui peuvent être exécutées en toute sécurité et sans risque pour la santé.
- Le travail en hauteur s'effectue en toute sécurité, à l'aide d'un escabeau domestique solide de trois marches maximum.
- Les fenêtres des étages ne sont nettoyées que par les parties s'ouvrant vers l'intérieur.
- Les escaliers sont praticables aisément et en toute sécurité, sans obstacles
- Les sols permettent de se déplacer en sécurité : sans câbles ni obstacles.
- Les tâches tiennent compte des conditions météorologiques, comme la neige ou la chaleur.
- L'ensemble des tâches est réalisable dans le temps de travail convenu.
- Des vêtements de travail adaptés et des chaussures solides sont prévus.

Installations, santé et hygiène

- Les appareils électriques, prises et câbles sont en bon état et sûrs.
- Du matériel de premiers secours est disponible dans le logement.
- Les espaces sont bien éclairés et facilement accessibles.
- Les espaces sont bien aérés et sans fumée.
- Une température de travail agréable : au moins 16 °C à l'intérieur et 5 °C à l'extérieur.
- L'aide-ménagère est avertie à temps en cas de maladie contagieuse dans l'habitation.
- Les animaux domestiques disposent, pendant le travail, d'un endroit calme en dehors de l'espace de travail.

Respect, vie privée et accords pratiques

- Un traitement respectueux et sûr de l'aide-ménagère, exempt d'intimidation, de comportements indésirables ou discriminatoires.
- La vie privée de l'aide-ménagère est respectée : les éventuelles caméras sont signalées au préalable, de préférence désactivées pendant le travail, et les images de l'aide-ménagère ne sont pas utilisées.
- L'aide-ménagère reçoit les explications nécessaires concernant le système d'alarme ou d'accès.
- L'employeur est toujours joignable pour signaler des problèmes urgents sur le lieu de travail.



Les membres de Domiva s'engagent à faire connaître activement ces accords : chaque nouveau client et chaque nouvelle aide-ménagère les reçoit au démarrage, et tous les clients et toutes les aides-ménagères les reçoivent à nouveau chaque année, avec un accompagnement de sensibilisation ciblée.

PROPOSITION 2

Écarter les produits nocifs : une liste sectorielle de produits interdits

Certains produits n'ont pas leur place dans le travail de l'aide-ménagère. Domiva souhaite dès lors fixer au niveau sectoriel quels produits dangereux ou agressifs ne peuvent pas être utilisés. Cela apporte de la clarté tant à l'aide-ménagère qu'au client et limite l'exposition aux risques pour la santé.

Liste sectorielle de produits interdits

- Ammoniac (dans de nombreux nettoyants pour vitres et multi-usages) : irrite les yeux et les voies respiratoires, et forme des vapeurs toxiques avec l'eau de Javel.
- Acide chlorhydrique (dans les détartrants et nettoyants sanitaires puissants) : corrosif pour la peau, les yeux et les voies respiratoires.
- Déboucheur chimique (soude caustique ou acide sulfurique) : fortement corrosif, avec risque de brûlures et d'éclaboussures.
- Térébenthine et white-spirit (dans les diluants pour peinture et dégraissants) : irritants, inflammables et nocifs par inhalation.
- Acétone (dans les dissolvants pour vernis à ongles et dégraissants) : inflammable et irritant pour les yeux et les voies respiratoires.
- Benzène (solvant présent dans certains nettoyants industriels) : cancérigène.
- Éther (solvant) : très inflammable et narcotique par inhalation.
- Eau de Javel (dans de nombreux produits de nettoyage et de désinfection) : irritante, et forme des vapeurs toxiques avec des acides ou de l'ammoniac.
- Détartrants agressifs (acides forts) : corrosifs pour la peau et les voies respiratoires.
- Produits non étiquetés : composition inconnue, donc à ne pas utiliser.
- Produits à usage industriel ou professionnel : trop concentrés pour un usage domestique.

Les membres de Domiva s'engagent à faire connaître activement cette liste de produits interdits : chaque nouveau client et chaque nouvelle aide ménagère la reçoit au démarrage, et tous les clients et toutes les aides-ménagères la reçoivent à nouveau chaque année, avec un accompagnement de sensibilisation ciblée.

Aucune liste ne peut contenir tous les produits. L'étiquetage lui-même constitue dès lors un repère pratique : les pictogrammes de danger ci-dessous indiquent en un coup d'œil quels produits doivent être évités. Les produits dont l'emballage porte l'un des pictogrammes de danger ci-dessous ne sont pas utilisés :



Explosif : risque d'explosion



Comburant : attise le feu



Gaz sous pression : peut exploser sous l'effet de la chaleur



Corrosif : attaque la peau et les yeux



Toxicité aiguë : toxique, voire mortel



Danger pour la santé : dommages à long terme



Dangereux pour l'environnement : nocif pour l'environnement.



PROPOSITION 3

Alléger la charge physique : une liste sectorielle de matériel ergonomique

Le travail ménager est physiquement éprouvant, et un matériel ergonomique adapté fait une grande différence pour les aides ménagères. Il allège la charge et aide à prévenir les troubles musculosquelettiques, ce qui profite à la santé des aides ménagères sur le long terme. Domiva souhaite dès lors fixer au niveau sectoriel une liste de matériel et d'outils ergonomiques recommandés.

Liste sectorielle de matériel ergonomique recommandé :

- Marchepied ou escabeau de trois marches antidérapantes maximum.
- Brosse ou raclette à manche télescopique.
- Plumeau à manche extensible.
- Aspirateur léger et compact à manche extensible et poignée ergonomique.
- Chiffons en microfibre.
- Raclette à vitres à manche télescopique.
- Balayette télescopique.
- Système de nettoyage, de balai à franges et d'essorage avec un manche d'au moins 150 cm.
- Pelle à poussière à manche, raclette.
- Deux seaux à poignée ergonomique.
- Planche à repasser réglable et fer à repasser à vapeur.

Les membres de Domiva s'engagent à faire connaître activement cette liste de matériel ergonomique : chaque nouveau client et chaque nouvelle aide ménagère la reçoit au démarrage, et tous les clients et toutes les aides ménagères la reçoivent à nouveau chaque année, avec un accompagnement de sensibilisation ciblée.

PROPOSITION 4

Lutter contre les comportements transgressifs : un point de signalement et une exclusion sectorielle des utilisateurs

L'aide-ménagère travaille généralement seule, au domicile de l'utilisateur. Une relation de travail sûre et respectueuse n'en est que plus importante. Lorsqu'une entreprise met fin à la collaboration avec un utilisateur, par exemple après un comportement transgressif, cet utilisateur peut aujourd'hui aisément s'adresser à une autre entreprise. Une approche sectorielle évite que de tels comportements se reproduisent ailleurs, à l'égard d'une autre aide-ménagère.

Domiva plaide pour la mise en place, via un point de signalement, d'un mécanisme légal d'exclusion dans chaque région et souhaite, avec les partenaires sociaux, défendre auprès des autorités compétentes un dispositif qui produit ses effets dans l'ensemble du secteur.

Un utilisateur qui se rend coupable de violence, de harcèlement, de comportements sexuels transgressifs ou de demandes discriminatoires peut alors être temporairement écarté du système des titres-services par l'autorité compétente, avec effet auprès de toutes les entreprises agréées.

Les lignes de force du système de signalement

- Une entreprise signale le comportement, l'autorité compétente décide. Cette décision produit ensuite ses effets dans l'ensemble du secteur, via le système électronique et la société émettrice (Pluxee).
- L'exclusion, temporaire ou non, devient effective par un blocage auprès de la société émettrice. L'entreprise en est informée avant même qu'une première prestation soit planifiée chez l'utilisateur concerné.
- La durée est proportionnée à la gravité des faits, avec les garanties procédurales nécessaires (audition contradictoire, motivation, recours) et un traitement conforme aux règles en matière de protection des données.

Le principe de départ est très clair : chaque aide ménagère mérite un lieu de travail où elle se sent en sécurité et respectée. Les membres de Domiva prennent ensemble la responsabilité de le garantir.

PROPOSITION 5

Mutualiser l'expertise en prévention : un Réseau Sectoriel de Prévention

De nombreuses entreprises du secteur font face aux mêmes défis en matière de sécurité et de bien-être. Plutôt que de les aborder chacune séparément, Domiva souhaite mutualiser l'expertise existante au sein d'un Réseau Sectoriel de Prévention (RSP).

Le RSP est une plateforme consultative d'experts au niveau sectoriel qui réunit les conseillers en prévention des entreprises, assistés d'experts externes. Il agit en complément des structures de prévention existantes et alimente, par son expertise, la concertation au sein du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail et de la commission paritaire 322.01. L'organe formule des avis et des recommandations. Son autorité repose sur l'expertise.

L'organe remplit trois missions cohérentes. Tout d'abord, il partage et renforce les connaissances : les conseillers en prévention échangent expériences, incidents, analyses de risques et instruments de prévention, et l'organe rassemble les bonnes pratiques pour le travail au domicile privé du client. Ensuite, il puise dans une expertise externe, comme celle d'un médecin du travail, d'un conseiller en prévention aspects psychosociaux, d'un ergonome, d'un toxicologue ou d'un juriste en droit du bien-être, et sollicite au besoin l'avis de services externes de prévention, d'institutions de connaissance ou du centre de connaissance belge (Beswic).

Enfin, il assume une fonction de conseil et d'alerte : il émet, de sa propre initiative ou à la demande, des avis étayés et documentés qui nourrissent la définition des positions sectorielles, et il suit l'évolution de la réglementation et des tendances en matière d'incidents afin de signaler à temps les risques nouveaux ou croissants. Le secteur se positionne ainsi comme un acteur responsable et professionnel en matière de bien-être au travail.

Le RSP est un organe collégial sans hiérarchie. Il se compose des conseillers en prévention des entreprises, complétés par des experts externes selon l'ordre du jour. Il se réunit 2 à 4 fois par an, avec des groupes de travail thématiques au besoin, et met ses avis, recommandations et connaissances partagées à la disposition du secteur et des parties prenantes.

En partageant connaissances et expertise, le secteur élève la prévention à un niveau supérieur pour chaque aide-ménagère.

PROPOSITION 6

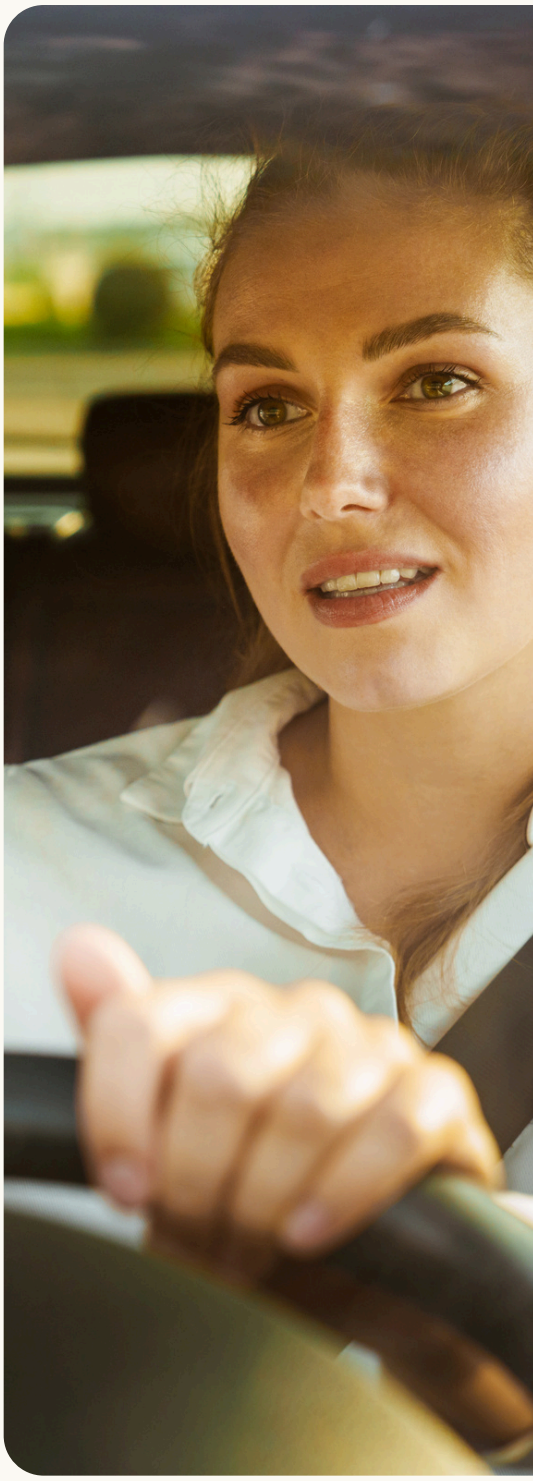
Intervenir dans les trajets domicile-travail : exploiter à l'échelle du secteur l'aide énergétique fédérale temporaire

Dans le climat économique actuel marqué par des prix de l'énergie et des carburants élevés, l'autorité fédérale a instauré, par la loi du 30 mai 2026, une mesure temporaire d'aide énergétique. Celle-ci soutient fiscalement les employeurs lorsqu'ils augmentent ou instaurent, durant cette période de hausse des frais de déplacement, l'indemnité pour les trajets domicile-travail. Domiva souhaite saisir cette opportunité à l'échelle du secteur : en en faisant un accord, l'intervention temporaire profite à toutes les aides-ménagères qui se déplacent avec leur propre véhicule à moteur.

La mesure s'applique aux trajets domicile-travail effectués avec un véhicule à moteur personnel pour lesquels l'employeur n'intervient pas dans les frais de carburant ou de recharge, et aux déplacements effectués entre le 1er mai et le 31 juillet 2026, à condition que l'indemnité soit octroyée ou versée au plus tard le 31 octobre 2026.

L'augmentation s'élève à 20 % maximum de l'indemnité octroyée en avril 2026, avec un plafond absolu de 10 centimes par kilomètre. Pour l'aide-ménagère, l'indemnité est exonérée d'impôt et s'ajoute à l'exonération forfaitaire existante pour les indemnités de trajet domicile-travail (maximum 500 euros, année de revenus 2026).

Le secteur transforme ainsi immédiatement une mesure publique temporaire en un avantage concret pour les aides ménagères qui se rendent au travail avec leur propre véhicule à moteur et sont confrontées aux prix élevés de l'énergie.



PROPOSITION 7

Encourager la formation : faire connaître activement le droit à la formation

Dans ce secteur, la formation n'est pas un détail, mais un levier pour un travail sûr, sain et de qualité. La formation renforce le savoir-faire, le maintient à jour face aux nouveaux produits, matériels et situations, et soutient avant tout un travail sûr et sain. De plus, elle profite à tous : pour l'aide-ménagère, elle représente reconnaissance et évolution ; pour le client, une prestation de qualité ; pour l'entreprise, qualité et fidélisation du personnel ; et pour le secteur, une valorisation renforcée.

Les aides-ménagères disposent, comme de nombreux autres travailleurs, d'un droit à la formation légalement ancré. De nombreuses entreprises du secteur y investissent déjà activement aujourd'hui : elles proposent des formations et en informent leurs collaborateurs. Domiva souhaite que chaque aide-ménagère puisse pleinement faire usage de ce droit, et que l'offre de formation atteigne effectivement et de manière répétée les travailleurs.



Domiva opte dès lors pour une approche positive et réaliste qui s'appuie sur ce qui se fait déjà : rendre le droit à la formation et l'offre encore plus visibles et accessibles. Ainsi, l'aide-ménagère sera informée du droit individuel à la formation lors de son engagement, puis régulièrement. L'offre disponible est d'abord communiquée via l'accueil, puis au moins une fois par an via les canaux habituels, parmi lesquels les fiches de paie, les plateformes numériques, les moments de contact personnel avec le consultant, etc.

L'offre est communiquée dans un langage clair et simple, en tenant compte, dans la mesure du possible, de la diversité linguistique des aides-ménagères. Elle est adaptée aux besoins réels du travail, comme notamment le travail en toute sécurité, l'ergonomie, la manipulation sûre des produits et la gestion des situations difficiles chez le client.

Le secteur transforme ainsi un droit existant en une opportunité visible et exploitable pour chaque aide-ménagère qui souhaite se développer.

PROPOSITION 8

Rendre le travail plus soutenable grâce à un éventail d'activités élargi

Le système des titres-services trouve son origine dans la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, précisée par l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services. Cette loi définit les services et emplois de proximité comme des activités créatrices d'emplois, à caractère commercial ou non, qui répondent à des besoins individuels, personnels ou familiaux de la vie quotidienne et qui portent sur l'aide à domicile de nature ménagère. C'est précisément cette notion, l'aide à domicile de nature ménagère, qui fait l'objet d'une interprétation très restrictive.

Dans ce cadre, la liste actuelle des activités autorisées est très limitée :

- Le nettoyage du logement, y compris le nettoyage des vitres.
- Le lavage et le repassage du linge de maison.
- De petits travaux de couture occasionnels, par exemple la retouche du linge de maison à réparer.
- La préparation des repas.
- Les courses quotidiennes (achats ménagers).
- Le repassage dans une centrale de repassage agréée, avec les tâches connexes telles que la réception, l'enregistrement et le tri du linge à repasser.
- Le transport de personnes à mobilité réduite, au moyen d'un véhicule adapté et agréé à cette fin.

Cette liste est étroitement délimitée, ce qui maintient un travail unilatéral et physiquement très éprouvant. Un éventail d'activités plus large et plus varié rend le travail plus diversifié et plus soutenable, et accroît dans le même temps la valeur sociétale du secteur.

Les besoins évoluent en effet plus vite que la réglementation : les familles et les personnes âgées recherchent aujourd'hui une palette plus large de soutiens pratiques et non médicaux à domicile. Une telle offre aide les utilisateurs à concilier travail et vie privée et répond à des besoins de plus en plus pressants qui ne se résolvent pas d'eux-mêmes, comme les personnes âgées qui souhaitent vivre plus longtemps de façon autonome à domicile et la pression de la conciliation chez les parents qui travaillent avec enfants.





Domiva souhaite, avec les partenaires sociaux, plaider auprès des autorités compétentes pour un élargissement et un affinement réfléchis des activités autorisées.

Quelques exemples :

- Aller chercher les enfants à l'école et l'accompagnement aux devoirs.
- Des tâches liées à la garde d'enfants ou d'un enfant malade, à domicile.
- Le transport accompagné et les courses, au-delà de la limitation actuelle aux personnes à mobilité réduite.
- De la compagnie et du contact social, en vue d'un maintien à domicile plus long et autonome.
- De l'aide numérique avec le téléphone, la tablette ou l'ordinateur.
- La promenade et les soins des animaux domestiques.
- Laver la voiture ou se rendre au car-wash.
- De petits travaux dans et autour du logement ou du jardin.
- ...

Les activités autorisées sont réglées au niveau régional. Un élargissement requiert donc une adaptation de la réglementation régionale, chaque fois dans le cadre de l'architecture de base de la loi du 20 juillet 2001. Domiva souhaite mener et étayer ce parcours avec les partenaires sociaux et les autorités compétentes, et faire ainsi du secteur un maillon encore plus précieux dans la vie quotidienne des familles et des personnes âgées, avec un travail à la fois plus soutenable et plus porteur de sens.

Un chemin commun vers un secteur durable

Le secteur de l'aide-ménagère est un secteur précieux qui fait chaque jour la différence pour les familles, les aides ménagères et la société. C'est précisément pourquoi les membres de Domiva souhaitent avancer et contribuer à un récit positif.

Dans le même temps, nous reconnaissons le contexte dans lequel ces avancées doivent s'inscrire. Renforcer l'emploi dans le secteur a un coût, qui ne peut, dans le cadre des marges actuellement étroites, être supporté unilatéralement par les employeurs. Car la valeur d'un titre-service est déterminée par la contribution de l'utilisateur et l'intervention des pouvoirs publics, fixée au niveau régional. L'entreprise a peu de prise sur ces éléments, alors que sa marge par heure prestée subit une pression toujours plus forte du fait de la hausse des coûts salariaux et de fonctionnement. La marge de manœuvre pour des mesures plus poussées est donc directement liée au financement du secteur.

Ce constat ne signifie pas que rien n'est possible, au contraire. Les propositions qui précèdent montrent que le secteur peut, y compris dans la marge budgétaire existante, poser des gestes concrets pour rendre le travail plus sûr, plus sain et plus soutenable. Mais les mesures qui entraînent un coût réel, et qui feraient souvent la plus grande différence pour les aides ménagères, ne sont durablement réalisables que si la base financière du secteur est saine.

C'est pourquoi Domiva ne souhaite pas miser sur des solutions temporaires à court terme, mais collaborer de manière constructive à une organisation financière structurellement plus saine. Une base de financement solide est dans l'intérêt de tous : des aides-ménagères, parce qu'elle crée de l'espace pour de meilleures conditions de travail ; des utilisateurs et de la société, qui peuvent continuer à compter sur un système abordable et de qualité ; et des entreprises, parce qu'elle garantit la viabilité et l'emploi durable.

Domiva prend ses responsabilités à cet égard et invite les partenaires sociaux et les autorités compétentes à parcourir ce chemin ensemble, dans une concertation ouverte et structurelle.

Ce n'est qu'ainsi que naîtra une marge réelle et durable pour des mesures supplémentaires au bénéfice des aides ménagères.

Domiva



Entreprises d’aide ménagère