

Les titres-services : un statut "plaqué or"

Instaurés en 2001¹, les titres-services sont présentés comme un moyen d'encourager le recours aux services "de proximité". Financés par l'État fédéral, ils consistent en un "titre de paiement émis par une société émettrice, qui permet à l'utilisateur de régler avec l'aide financière de l'État, revêtant la forme d'une subvention à la consommation, une prestation de travaux ou de services de proximité effectuée par une entreprise agréée".

Concrètement, l'utilisateur commande les titres auprès d'une firme émettrice puis s'adresse à une entreprise ou institution agréée qui lui "fournit" le travailleur. Les titres-services permettent de recourir à de l'aide ménagère à domicile (nettoyage du domicile, vitres comprises ; lessive et repassage ; petits travaux de couture ; préparation de repas) et hors domicile : ateliers de repassage, courses ménagères, centrales pour les personnes âgées moins mobiles. Chaque titre coûte à l'utilisateur 6,70 euros (somme fiscalement déductible à hauteur de 30%). L'utilisateur remet au prestataire un titre par heure prestée. Celui-ci le rend à son entreprise qui reçoit, via la société émettrice, une intervention publique de 21 euros.

Le système des titres-services est utilisable dans le non-marchand (ASBL, CPAS, ALE, etc.) et dans les entreprises commerciales, intérim compris. Quant aux conditions de travail et à l'encadrement des travailleurs (formation, etc.), le système reste imprécis, ce qui permet des libéralités souvent défavorables aux employés. Ceux-ci se trouvent répartis en deux catégories qui déterminent les possibilités en matière de contrat et de durée de travail :

CATÉGORIE A

- Travailleurs qui peuvent, en plus de l'occupation, prétendre à
 - une allocation de garantie de revenu (c'est-à-dire un complément de chômage).
 - ou à un revenu d'intégration sociale.
- La catégorie A concerne 38,2 % des personnes travaillant dans le régime des titres-services
- **Pendant les 6 premiers mois :**
 - prestation minimale de 3 heures par jour.
 - la durée de travail peut être inférieure à 1/3 temps (sur base de 38 heures semaines).
 - pas de durée minimale de contrat. Des CDD³ peuvent se succéder.
- **À partir du 7e mois :**
 - l'employeur doit proposer un contrat à durée indéterminée à 1/2 temps au moins.
 - prestation minimale de 3 heures par jour.
- Une des conditions de l'agrément de l'entreprise est qu'elle donne priorité au travailleur déjà engagé, de sorte qu'il puisse obtenir aussi vite que possible un emploi à temps plein, conformément à son inscription de demandeur d'emploi.

CATÉGORIE B

- Travailleurs qui ne bénéficient pas d'allocations de chômage ou d'un revenu d'intégration.
- La catégorie B concerne 61,8 % des personnes travaillant dans le régime des titres-services.
- **Pendant les 3 premiers mois :**
 - pas de durée minimale de prestation par jour ou par semaine : il est possible de travailler moins d'un 1/3 temps et moins de 3 heures par jour.
 - pas de durée minimale de contrat. Des CDD peuvent se succéder.
- **À partir du 4e mois :**
 - l'employeur doit proposer un contrat à durée indéterminée sans obligation de durée de travail minimale par jour ou par semaine.

¹ Loi du 20 juillet 2001.

² Il s'agit de transport de personnes, cf. « Titres-services, guide pour les entreprises », ONEm et Accor Services.

³ CDI : contrat à durée indéterminée ; CDD : contrat à durée déterminée.

Pour les deux catégories, les mois comptabilisés pour l'obtention du CDI³ doivent être comptés à partir de la date de la première occupation effective du travailleur dans l'entreprise employeuse. Celle-ci lui fournit un contrat de travail et le rémunère selon les tarifs fixés par sa commission paritaire. Enfin, selon le type de contrat, le travailleur peut travailler chez un seul ou plusieurs particuliers.

Bien des gens considèrent aujourd'hui que les titres-services constituent une aubaine : coût peu élevé pour l'utilisateur, déductibilité fiscale, lutte contre le travail au noir, octroi d'un statut à ceux qui n'en ont pas, utilité sociale pour des couples débordés ou pour des personnes âgées qui ne peuvent plus entretenir le foyer... À en croire ces discours, les titres-services répondraient donc de manière nouvelle à la demande d'aide sous forme de services, remédiant ainsi à l'insuffisance ou l'inexistence de ce type d'aide. Bref, les titres-services bénéficient d'une image positive. Nous pensons a contrario que cette couche dorée cache une réalité moins heureuse que celle présentée sous les traits sympathiques de la femme de ménage et de son employeur vus dans les publicités gouvernementales...

Les enjeux en question

Enjeu social

L'un des objectifs de la création des titres-services était de sortir les travailleurs du noir. Les politiques évoquent ainsi la création de 25.000 emplois ! Si l'objectif est louable, le procédé l'est moins : l'objectif de quantité semble avoir servi à masquer les lacunes concernant la qualité d'emploi, qui abîment fortement l'image idyllique sous laquelle fut présenté le système des titres-services.

Ce que la loi précise, et ses effets : législation bafouée

Tout d'abord, le statut octroyé aux personnes travaillant dans le cadre des titres-services bafoue les grands principes de la législation sur le travail. Celle-ci prévoit en effet qu'un emploi de qualité doit s'exercer sous un contrat à durée indéterminée⁴, les prestations ne pouvant être inférieures à 1/3 temps ni à trois heures par jour. C'est l'inverse dans le système titres-services puisque l'emploi y est créé pour une durée limitée : les travailleurs ne sont que 22 % environ à avoir obtenu un CDI dès le départ, même si 78 % ont pu en signer un ensuite. De plus, il arrive que l'emploi descende sous le seuil du 1/3 temps : 10,9 % des employés travaillent 10 heures ou moins par semaine. Certaines prestations durent moins de trois heures par jour, horaire incompatible avec la législation du travail. L'on imagine quelle est la gestion du temps d'un travailleur prestant un temps si restreint...

Ensuite, la création d'emplois à temps plein touche seulement 9 % des travailleurs⁵. Les personnes travaillant le moins sont occupées - logiquement - via une entreprise intérimaire et celles travaillant le plus par les entreprises non marchandes et d'économie sociale (25,6 heures/sem)⁶. La moyenne de travail ainsi effectuée par les employés s'élève à 22,6 heures par semaine⁷ : un temps partiel qui offre une faible rémunération et une couverture sociale incomplète, synonymes de précarité.

Enfin, un principe supplémentaire est nié : celui de l'égalité de traitement. En effet, pour les mêmes prestations, les travailleurs touchent une rémunération différente selon le secteur dans lequel ils sont employés, puisque le barème salarial dépend des conventions collectives définies au sein de la commission paritaire de ces secteurs.

Toutes ces caractéristiques propres à la législation sur les titres-services vont donc dans le sens d'une incompatibilité avec la législation du travail. Ainsi, l'État se met lui-même " hors la loi ", en contrevenant aux normes de qualité d'emploi. Pour le travailleur, le seul avantage du système est d'être assujéti à la sécurité sociale⁸. Et l'on notera que ni la personne qui commande le service, ni l'entreprise qui engage le travailleur ne paient de cotisation patronale : c'est illégal dans toute autre forme de contrat de travail⁹.

Ce que la loi ne précise pas, et ses effets : dérives

À côté de ces précisions, on constate que les conditions d'encadrement et d'emploi des travailleurs n'ont pas été " verrouillées " suffisamment. Des dérives surviennent alors facilement... Ainsi, côté déplacements :

- 34,6 % seulement des travailleurs reçoivent une indemnité pour leurs déplacements entre leur domicile et leur lieu de travail ainsi qu'entre les lieux où les prestations sont effectuées.
- 39,6 %¹⁰ reçoivent une indemnité uniquement pour le déplacement domicile/lieu de travail.

⁴ Le contrat exceptionnel est celui à durée déterminée.

⁵ « Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité, Rapport final », SPF Emploi, Travail et Concentration Sociale, Direction générale Emploi et marché du travail, 2005, p.52.

⁶ idem, p. 52.

⁷ idem, p. 51.

⁸ On notera que cette couverture sociale est incomplète puisque dépendante du temps de travail et du salaire.

⁹ Peemans-Poulet, Hedwige, formation « les services de proximité », Vie Féminine, 24 11 2005.

¹⁰ « Evaluation du régime des titres-services pour les services et les emplois de proximité, Rapport final », SPF Emploi, Travail et Concentration sociale, Direction générale Emploi et marché du travail, 2005, p. 68.

- 22,3 % , soit plus d'1/5 des travailleurs, ne touchent aucune indemnité de déplacement dans un travail qui l'exige pourtant.

En cas d'absence de la personne chez qui la prestation doit être effectuée, on peut observer que :

- 14 % des travailleurs ne sont pas payés : ils sont mis en chômage temporaire ou obligés de prendre congé (environ 8 %.¹¹). Ces absences sont pourtant subies par les travailleurs.

Enfin, en termes de formation, il apparaît que :

- près de 90 % des travailleurs du privé n'ont reçu aucune formation, pour
- 62 % dans les communes et CPAS,
- 81,5 % pour les entreprises non marchandes ou d'économie sociale
- 97,1 % des entreprises d'intérim.

Le taux de formation est donc particulièrement faible.

Considérés dans leur ensemble, ces chiffres résonnent comme autant de preuves de la maigre qualité des emplois créés par le système des titres-services.

Une philosophie inadéquate et inadaptée au projet

En réalité, les titres-services ont permis de transférer les services d'aide aux personnes réalisés jusqu'alors dans le cadre de la solidarité sociale et du non-marchand vers le secteur du profit, et d'y introduire une régulation de type concurrentiel¹². Cette situation interpelle : en effet, les entreprises marchandes fournissent généralement des emplois de moindre qualité que le secteur non-marchand. De plus, cette implication des entreprises dans le secteur de l'aide aux personnes pose question en ce qui concerne l'aspect qualitatif de ce travail. La concurrence et la recherche du profit ne favorisent pas la qualité de rapports humains qui doit être propre à tout service de proximité... Pour nous, l'aide aux personnes doit donc être assurée par le secteur non-marchand, sous peine de dérives.

Enjeu démocratique

Bien des personnes pensent que les titres-services constituent une réponse adéquate aux besoins de la population à cause d'une infrastructure déficitaire de services d'aide collectifs. S'il est vrai que ceux-ci ne sont pas assez développés, il faut rappeler que le procédé des titres-services pose question à plusieurs égards.

Observons cette comparaison :

TITRES-SERVICES	SERVICES COLLECTIFS PUBLICS
- Financés par la collectivité (Etat fédéral).	- Financés par la collectivité (régions et communes).
- Coût : 6,70 euros pour tous les utilisateurs ; déductibles fiscalement, donc favorables aux personnes aux revenus plus élevés.	- Coût : calculé d'après le revenu de l'utilisateur, donc favorable aux revenus les plus faibles.
- Subside déclenché par le consommateur.	- Subside octroyé pour le fonctionnement du service, indépendamment de la demande.
- Service prioritaire fourni au premier inscrit.	- Service prioritaire fourni à la situation la plus urgente.
- Identité du fournisseur de service (privé/public) masquée par le procédé.	- Transparence de l'identité du fournisseur de services.

¹¹ Idem, p. 56.

¹² « Titre-service : politiques d'emploi ou politiques sociales ? », équipe économie sociale du CERISIS-UCL, CERISIS INFO janvier 2004.

Comme on le voit, le procédé des titres-services pose un problème éthique : les subventions de l'État, financées par la collectivité, servent à favoriser les consommateurs¹³ au lieu d'offrir des services collectifs dans lesquels chacun paie la prestation selon ses revenus, ce qui participe d'une justice sociale et d'une solidarité réelles. Le financement va donc en partie à la demande et non à l'offre¹⁴. En outre, la déductibilité fiscale ne profite qu'aux tranches imposables : les personnes moins nanties, dont les revenus ne sont pas soumis à l'impôt, paient le prix plein. Or ce sont souvent elles¹⁵ qui ont précisément besoin de ces services de proximité...

De plus, le système des titres-services conduit à un nivellement par le bas de la qualité des services, en provoquant un alignement sur la qualité moins élevée de prestations permise par le système. Et les utilisateurs ignorent s'ils s'adressent à des acteurs du privé ou du public puisque le même titre sert à payer de manière indifférenciée une prestation dans les deux modes de service. L'identité réelle du service disparaît... Dans ce cas, comment choisir en connaissance de cause ?

L'on notera aussi que pour les travailleurs de la catégorie A (demandeurs d'emploi), le travail ALE¹⁶ comportait l'avantage de pouvoir gagner un revenu supplémentaire (environ 180 euros/mois non imposables) en complément des allocations de chômage. Ce n'est pas le cas avec les titres-services : les revenus gagnés dans ce cadre sont soustraits de l'allocation.

Enfin, les titres-services provoquent une subdivision au sein même de l'aide aux personnes et des aides familiales travaillant dans une structure publique : avoir fait glisser la part la plus désagréable de l'aide dans les titres-services participe à une disqualification interne au sein de la profession d'aide aux personnes... Les prestations d'une travailleuse titres-services sont en effet réduites au strict nettoyage, alors que celles d'une aide familiale sont globales et variées, ce qui est enrichissant pour les deux parties. De plus, la personne qui appelait auparavant une seule travailleuse pour l'assister dans son quotidien devrait donc faire appel à deux personnes : l'une pour les tâches ménagères, l'autre pour le reste.

Ce sont donc ces notions de justice, d'accès démocratique, de solidarité, de qualité que ne rencontrent pas les titres-services. C'est un enjeu majeur. La démocratie, modèle de société dans lequel les citoyens sont égaux, repose sur ces valeurs. C'est donc la mission de l'Etat de les mettre concrètement en œuvre, y compris par l'organisation, la création et le développement de services d'aide aux personnes. En outre, l'État doit permettre le développement des services de proximité existants qui subsistent tant bien que mal aujourd'hui.

¹³ L'intervention publique est déclenchée par le consommateur, cfr « 2003 : les titres-services nouveaux sont arrivés », par Marie-Thérèse Coenen, Chronique féministe n° 89-90, février-juillet 2004.

¹⁴ « Titre-service : que comprendre, que penser ? », équipe économie sociale du CERISIS-UCL, Regards économiques, numéro 20, mars 2004.

¹⁵ Parmi ces personnes, on trouve nombre de familles monoparentales et/ou nombreuses, de personnes âgées.

¹⁶ Ce type de travail permet de prêter 45 heures de travail en restant demandeur d'emploi.

Enjeu féministe

À en croire certains discours, les titres-services constitueraient un outil d'égalité au sein du couple. Grâce à ce système, plus de disputes au sujet du ménage, puisqu'aucun membre du couple ou de la famille ne le fait ! Ainsi nous parlent les publicités du gouvernement...

En fait, la question des titres-services concerne directement les femmes : 98,1 % des travailleurs et près de 70 % des utilisateurs sont des femmes. Ces chiffres constituent des indicateurs de l'"évolution" des rôles sexués et du partage des tâches : le ménage, même " professionnalisé ", reste l'apanage des femmes.

Le faible taux de formation des travailleuses confirme cette attribution automatique de compétences ménagères aux femmes. Le législateur et une majorité d'employeurs semblent bel et bien penser que les femmes sauraient par " essence " faire le ménage, fût-ce celui de quelqu'un d'autre. Cette conception renforce les idées constamment véhiculées sur la " complémentarité " des unes et des autres.

En outre, la majorité des utilisateurs sont également des femmes. On peut penser que ces utilisatrices (les commanditaires des titres) restent en charge de la gestion de la maison et que leurs compagnons ne s'y attèlent pas¹⁷, puisque ce sont elles qui recourent aux aides.

Le système est donc utilisé par des femmes pour employer d'autres femmes afin d'alléger le quotidien de toute la famille... L'égalité et le réel partage des tâches n'existent donc pas encore dans les couples, puisque la résolution des problèmes d'organisation ménagère passe par l'externalisation¹⁸ et non par une répartition équitable entre les membres du ménage. Le système perpétue les rôles traditionnels : les hommes n'ont rien à voir avec à la tenue de la maison ; ils n'y sont pas, très simplement.

Le fait de s'être attaqué, dans l'ensemble du travail au noir, seulement aux femmes est également interpellant, comme la manière dont les politiques ont utilisé cet argument pour créer un système qui sort les femmes du noir... pour les placer dans un statut précaire. Ce procédé n'a pas été adopté dans d'autres secteurs où le travail au noir est surtout masculin ! Parallèlement, on songera au statut des accueillantes conventionnées, également incomplet : il s'agit aussi d'une activité dite naturelle pour les femmes, " professionnalisée " sous une forme alambiquée qui n'octroie que des droits partiels et ne permet pas de réelle autonomie aux travailleuses.

Les titres-services s'inscrivent donc dans le cadre d'une diminution flagrante de la qualité de l'emploi et des statuts mais aussi dans la tradition d'un mépris pour le travail professionnel féminin. Les femmes qui y sont employées semblent avoir retrouvé le statut de domestique payé, comme jadis, " au gage ". Quant à la lourdeur du travail, elle n'est en rien reconnue.

¹⁷ Les femmes effectuent aujourd'hui environ 27h20 par semaine de tâches ménagères et parentales, pour 16h30 chez les hommes.

¹⁸ Fait de faire effectuer une tâche par une personne étrangère à la famille ou en-dehors du foyer.

Nos arguments, nos options

Face aux enjeux explicités plus haut, nous demandons :

- **Des statuts de travail corrects**, qui tendent vers une norme de travail à durée indéterminée et temps plein, offrant la couverture sociale maximale. Dans une société qui se plie de plus en plus à loi du marché, les emplois avec des vrais statuts sont en train de devenir l'exception. Aujourd'hui, en effet, les statuts précaires sont la norme imposée à une partie croissante de la population. Cette escalade dans la précarité ne fait que détricoter les droits les plus fondamentaux en matière d'emploi. Et puisque cette politique vise les catégories les plus fragiles de notre société, les femmes sont fortement concernées... Cette situation est intolérable. Pour arrêter de manière urgente et radicale cette institutionnalisation de la précarité, dont les titres-services ne sont qu'une mesure de trop, il est indispensable que l'ensemble des responsables politiques ainsi que les partenaires sociaux revoient leur politique en matière d'emploi. Il est urgent de repenser les dispositifs qui répondent réellement à des normes qualitatives et offrent une couverture sociale maximale. C'est la seule manière de garantir aux travailleuses l'autonomie que doit conférer l'activité professionnelle.
- **Un investissement financier dans des services collectifs de type public**, car financer ce type de structures, c'est garantir la solidarité envers les personnes qui éprouvent des difficultés et se trouvent dans des situations d'urgence ou dans l'impossibilité (maladie, incapacité...) d'effectuer certaines tâches essentielles, avec des revenus qui ne leur permettent pas de s'adresser aux services des entreprises privées. Nous avons vu que les titres-services ne sont intéressants que pour la partie la plus aisée de la population. Et que le financement du secteur privé, comme c'est le cas avec les titres-services, coûte très cher (528 millions d'euros, prévision pour 2006¹⁹) et revient à subventionner également les entreprises, qui ont pour but le profit et les bénéfices -avec les dérives constatées- et la consommation individuelle. L'aide aux personnes est incompatible avec ces objectifs. L'État - par le financement collectif, alloué à l'offre, non à la demande - doit donc jouer un rôle de régulation de l'aide aux personnes de type public. Premièrement, pour le financement de ces structures, afin de les rendre accessibles au plus grand nombre. En second lieu, pour assurer la qualité des emplois de ce secteur : l'encadrement des travailleuses dans des structures de type public implique divers acteurs dans la relation d'aide, agissant en concertation et non uniquement dans une relation de " commande " ou de " consommation ". Sans quoi, l'aide perd une " âme " qui lui donne sa qualité.
- **Une évaluation rigoureuse**, qualitative et quantitative, du statut et de ses effets sur les travailleurs. L'évaluation doit porter sur le nombre d'emplois équivalents temps pleins créés. Elle doit également évaluer le nombre de personnes sorties du travail au noir par cet emploi afin d'évaluer l'impact réel des titres-services en la matière. En outre, il faut analyser le contexte et les raisons qui ont décidé les personnes à entrer dans le système.
- **Une meilleure politique de conciliation entre vie privée et professionnelle**. Cette dimension doit être réellement prise en compte par les décideurs en matière de législation sociale et d'égalité des chances. La politique de conciliation doit être pensée de manière égalitaire, adressée aux hommes comme aux femmes. Cette optique permet de travailler sur l'égalité des sexes mais aussi sur l'égalité sociale : dans les titres-services, ce sont les femmes les moins nanties qui ne peuvent se permettre de s'offrir une aide externe. De plus, la création d'un statut correct invite les deux sexes à s'y intéresser. Seule la professionnalisation réelle de ce type d'emploi peut faire entrer les hommes dans le secteur du " ménage ".
- **Une offre d'aide sous forme de CHAF, Crédit d'Heures d'Aide aux Familles**, équivalant aux allocations familiales sous forme de don de services, organisé au sein de la sécurité sociale, via l'ONAFTS. Ce CHAF, d'une valeur de 100 heures de services, serait octroyé à la naissance ou à l'adoption de chaque enfant et valable pour trois ans. Les heures seraient utilisables auprès de services de qualité, agréés et subsidiés par les autorités responsables dans le secteur non-marchand.

¹⁹ « Les titres-services victimes de leurs succès », V.R., La Libre Belgique, 29/03/06.



Avec l'aide de la Communauté Française