

**ANALYSE N°34/2005
sur le thème :**

TITRES-SERVICES : QUAND LE GOUVERNEMENT FAIT LE MENAGE

Objet de l'analyse : Censé contribuer à diminuer le chômage et blanchir le travail au noir, le système des titres-services vise en particulier les femmes peu qualifiées mais n'atteint pas ses objectifs. Non seulement il fait du travail ménager un « petit boulot » disqualifiant en le dissociant de l'ensemble des travaux de proximité, mais en plus il se révèle socialement inacceptable.

Contexte : L'Université des Femmes se donne comme objectif de diffuser les savoirs élaborés par et sur les femmes. Une des thématiques choisies pour la réalisation des documents d'analyse mis à disposition via son site internet est la lutte contre la pauvreté des femmes et les mécanismes qui la produisent.

La publicité fait ses aveux : si vous n 'avez pas de femme à journée, vous tenez si mal votre ménage que toute la famille est excédée. Heureusement, le gouvernement a créé les titres-services ! Avec ça débrouillez-vous ! Le travail ménager devient léger comme une plume ! Et un petit gars vautré sur un fauteuil soupire d'aise : ouf! maintenant ses vêtements de foot sont finalement repassés à temps! Sa mère, «bonne à rien», qui a cependant dû tout expliquer et la «bonne à tout faire» qui exécute ce travail sont invisibles... Exit le problème. Finies les plaintes et revendications quant au partage...

Un peu de recul...

Il aura fallu une bonne dizaine d'années pour que s'installe définitivement le système des titres-services. Les beaux discours sur les «services de proximité, ces gisements d'emplois» qui permettraient à la fois de diminuer le chômage et de blanchir le travail au noir ont été brusquement interrompus en 1994 par la création des A.L.E. (Agences Locales pour l'Emploi), l'obligation pour certains chômeurs de s'y inscrire, la liste des travaux exécutables et la création de chèques-services incitant les particuliers à utiliser cette main-d'œuvre bon marché.

En 2001, certaines de ces activités (le travail ménager) ont fait l'objet de dispositions particulières qui visent à la fois les chômeurs et les non actifs, particulièrement les femmes peu qualifiées, pour faire sortir les unes du chômage et les autres du travail au noir¹. Le système a été remanié plusieurs fois, son financement a été repris au niveau fédéral et a entamé un nouveau départ en 2004.

Activités finançables par les titres-services

Les activités couvertes par les titres-services sont plus limitées que celles des A.L.E. Il s'agit exclusivement de *l'aide à domicile* de nature *ménagère* (nettoyage y compris les vitres, lessive et repassage, petits travaux de couture, préparation des repas) ainsi que de *travaux hors domicile* (comme ateliers de repassage + petits travaux de couture, services de livraisons de courses ménagères, transport de certaines personnes âgées ou handicapées...). Les chômeurs en A.L.E. ne peuvent plus exécuter ces types de travaux², ils entrent dans des contrats/titres services. Par contre, les A.L.E. peuvent ouvrir une section spéciale réservée à ces emplois/titres-services et la faire agréer.

Quels travailleurs peuvent obtenir des contrats/titres-services ?

Deux catégories sont concernées. La catégorie A : elle comprend des travailleurs qui ont une allocation de chômage, un revenu d'intégration sociale ou une aide sociale financière. Ils peuvent, pendant les six premiers mois, cumuler leur allocation ou leur revenu d'intégration avec le salaire versé par leur employeur. A partir du 7^{ème} mois, ils doivent recevoir un contrat de travail à *durée indéterminée* comportant au *moins un mi-temps*. La catégorie B : elle comprend tous les autres travailleurs, par exemple des personnes au foyer qui cherchent du travail (y compris les «femmes rentrantes») ou des femmes à journée qui travaillaient au noir et voudraient être déclarées. Ces travailleurs doivent recevoir un contrat à *durée indéterminée* après trois mois mais sans qu'un minimum d'heures soit imposé...

La rémunération minimum est fixée par la commission paritaire dont dépend l'employeur mais au moins, en brut, à 8,32 euros l'heure (moins d'un an d'ancienneté) et à 8,77 euros l'heure (après deux ans d'ancienneté).

Quelles «entreprises» peuvent passer ces contrats ?

Les entreprises *marchandes* ou *non marchandes* qui veulent entrer dans ce système doivent se faire agréer par le Ministre de l'Emploi.

Les entreprises *commerciales* dont l'activité est au moins partiellement consacrée aux activités citées peuvent se faire agréer pour créer des emplois/titres-services *supplémentaires*. Dans cette catégorie, on trouve principalement des entreprises d'intérim et des entreprises de nettoyage (y compris de lavage de vitres).

Les organisations non-marchandes qui étaient déjà actives sur ce terrain se réorganisent (il est souvent nécessaire de créer une entité séparée consacrée au travail ménager ou au transport des handicapés, etc.) pour pouvoir demander l'agrément. Il s'agit principalement d'ASBL, de mutualités, de Communes, de CPAS, d'A.L.E., d'entreprises d'insertion (ateliers de repassage...).

D'après le sondage de mai 2004, dans le Limbourg, le secteur commercial (intérim, nettoyage...), avait assumé près des 3/4 des emplois ainsi créés, tandis que dans le Namurois, la part du secteur marchand était moins importante (54 %).

Un premier bilan

La Loi de 2001 reposait sur l'idée que ± 600.000 ménages faisaient appel à une femme à journée et qu'après deux ans de fonctionnement, on pourrait compter avec ces titres-services sur la création de près de 11.500 emplois (équivalents temps plein). A la presse, le Ministre Vandembroucke annonçait la création de 25.000 emplois sans préciser que son estimation visait des emplois partiels.

Fin mai 2004 (dernières statistiques publiées³), il y avait, pour l'ensemble du pays, 588 «entreprises» agréées, 56.237 utilisateurs de travailleurs/titres services et 5.201 travailleurs engagés dans ce système.

La répartition entre les trois Régions se présentait de la manière suivante :

	Région wallonne	R.Bruxelles-Capitale	Région flamande
Entreprises agréées	31,5%	5,8 %	62,8 %
Travailleurs occupés	9,5 %	33,1 %	57,4 %
Utilisateurs	22,2 %	3,1 %	74,7 %

D'après le sondage de mai 2004, dans les provinces de Namur et de Limbourg, 48% des contrats/titres-services concernaient des travailleurs de la catégorie A et 52% des travailleurs de la catégorie B. Toutefois, dans le Namurois, les A.L.E. et les C.P.A.S. avaient engagé 80% de travailleurs A, tandis que les entreprises de nettoyage avaient engagé exclusivement des travailleurs B. La situation était beaucoup moins tranchée dans le Limbourg.

Très peu de travailleurs disposaient d'un emploi à plein temps (8% dans le Namurois, 4% au Limbourg); la majorité disposait d'un emploi à mi-temps au moins (67% dans le Namurois et 59% au Limbourg). Restait une proportion non négligeable de travailleurs, concentrés dans le secteur de l'intérim, qui ne disposaient que d'un tiers-temps ou de moins encore (25% dans le Namurois et 37% au Limbourg).

Les contrats à durée *déterminée courte* (d'une semaine ou moins !) étaient surreprésentés dans le secteur de l'intérim (+ de 65% des contrats d'interim dans le Namurois et plus de 54% des contrats d'intérim au Limbourg).

Les contrats à *durée indéterminée* représentaient 46% des emplois dans le Limbourg et seulement 20% des emplois dans le Namurois⁴.

Malaise chez les femmes...

Les femmes ont été choquées par la publicité et tout le mépris qu'elle véhicule à l'égard d'un travail que nous assumons toutes avec ou sans l'aide d'une travailleuse rémunérée.

Le titre-service modifie profondément le sens social du subsidé attribué, insuffisamment d'ailleurs, aux associations d'aide à domicile. Celles-ci organisent une redistribution sociale, en tenant compte du *besoin d'aide et du niveau des revenus* du bénéficiaire. Or, le montant du titre-service est forfaitaire (le même pour tous les utilisateurs) et fiscalement déductible. Pour les personnes à faibles revenus le titre-service est trop coûteux et de plus, elles ne pourraient pas en déduire le montant de leurs impôts (elles sont en dessous du seuil imposable); c'est donc elles qui paieraient le prix le plus élevé !

Le subsidé est accordé à l'utilisateur au lieu d'être accordé à l'association qui organise les services. C'est donc l'utilisateur qui est invité à choisir l'organisateur de services et à mettre ainsi en concurrence les services marchands et les services non-marchands. Les sociétés d'intérim contre les services sociaux des ASBL, des mutualités ou des Communes... Le gouvernement fait ainsi un test pour voir s'il peut appliquer ce système à tous les besoins liés à la dépendance.

La question du travail au noir : face à l'immense volume de travail au noir (± 20% du P.I.B. en Belgique !), le gouvernement se focalise sur le tout petit bout de noir que représentent les femmes à journée ! Une goutte d'eau dans la mer ! Or, les femmes à journée qui font du noir sont souvent des femmes mariées qui bénéficient des droits dérivés (accès gratuit à l'assurance soins de santé) et n'ont pas besoin d'être déclarées : individualiser ce droit ferait diminuer ce travail au noir mais ça, le gouvernement ne veut pas en entendre parler...

Du côté des utilisateurs, faciliter le travail déclaré supposait une simplification administrative qui est effectivement résolue par les titres-services. Par ailleurs, pour les inciter à «déclarer» les femmes à journée, on aurait pu envisager une déduction fiscale en tant que «frais professionnels»⁵. La solution adoptée par le gouvernement est, au contraire, socialement inadmissible : avec le titre-service, c'est l'utilisateur qui, cette fois, bénéficie du «noir», car il ne paie ni les cotisations sociales ni le précompte du travailleur ! C'est l'Etat qui finance le tout et offre ainsi (partiellement) des femmes de ménage aux utilisateurs aisés !

Toutes les femmes savent que le travail familial est complexe, diversifié, lourd. L'effectuer chez les autres nécessite une formation, un soutien, une mise en confiance. Le système des titres-services dissocie le travail purement ménager (nettoyage et repassage) de l'ensemble des travaux de proximité pour en faire un «petit boulot» disqualifiant. C'est étrange : les hommes prétendent qu'ils ne savent pas repasser leurs chemises parce qu'ils ne l'ont pas appris et dans la publicité, ils nous montrent que n'importe qui peut repasser n'importe quoi ! Allez-y, messieurs, commencez par les vêtements des enfants, c'est si simple !

Pratico-Pratique :

-Si vous voulez *faire appel* à un de ces services, vous commencez par vous inscrire chez ACCOR Services (tél. : 02.678 28 79 ; ou <http://www.titres-services.be>), et y acheter un carnet d'au moins 10 titres-services (67 euros) qui sont valables huit mois.

-Vous cherchez ensuite l'employeur agréé de votre région qui peut vous fournir le service en question (liste par commune disponible auprès de l'ONEM, de l'A.L.E. de votre Commune ou de ACCOR Services). Vous fixez avec cet employeur les travaux à faire, dates et heures... A la fin des travaux, vous signez et donnez au travailleur autant de chèques (de 6,70 euros pièce) que d'heures prestées. Les frais de déplacement éventuels sont payés à part à l'employeur.

-Les chèques sont déductibles fiscalement (réduction forfaitaire de 30%) ce qui signifie qu'après cette déduction le travail effectué vous aura coûté 4,69 euros par heure.

-Si vous voulez *travailler dans le régime* des titres-services procurez-vous la liste des employeurs agréés de votre région et des travaux qu'ils fournissent dans ce cadre (voir ci-dessus). Vous pouvez vérifier auprès de l'ONEM (tél. : 02/515 40 20 ou <http://www.onem.fgov.be>).

-Pour bien connaître vos droits vous pouvez tél. au Service Public fédéral Emploi... (tél.:02/233 40 23) qui vous donnera l'adresse, près de chez vous, d'un bureau régional de l'inspection des lois sociales.

1 En fait, on ne distingue pas une femme qui ne travaillait pas encore d'une femme qui travaillait au noir...

2 Seuls les anciens engagements peuvent se poursuivre.

3 Une nouvelle évaluation devait être faite fin 2004 mais les résultats ne sont pas encore publiés. Un retard qui cache une désillusion ?

4 Peut s'expliquer par le démarrage plus tardif.

5 La déduction aurait alors eu une sorte de justification sociale.

© Université des Femmes asbl

Date du document : décembre 2005

Ont contribué à la réalisation de ce document :

Rédaction : Hedwige PEEMANS-POULLET

Relecture, mise en page : Luisa SORIANO, Sophie PEREIRA