

# Les titres-services et l'emploi de (mauvaise) qualité

Luca Ciccia

Collectif Solidarité Contre l'Exclusion, luca@asbl-csce.be

**Le rapport 2007 sur l'état de la pauvreté en Belgique a eu la bonne idée de mettre l'accent sur les titres-services. Voilà bien l'exemple d'une politique réalisée au nom de l'emploi pour tous et qui débouche sur un accroissement de la précarité. Démonstration, chiffres du gouvernement à l'appui.**

L'engouement politique pour les titres-services est quasi unanime : on les dit créateurs d'emplois et vecteurs d'insertion sociale. N'est-ce pas un moyen de créer des emplois pour des chômeurs qui, autrement, travailleraient au noir, en dehors de tout statut et de toute protection sociale ? Certes, le succès du système est impressionnant. Mais que se cache-t-il derrière cette première impression ?

« Titres-services : une bonne idée dévoyée ». C'est ainsi qu'Éric Buysens, directeur du service d'études de la FGTB Bruxelles, avait titré l'article qu'il consacrait à cette question, il y a un an, dans nos colonnes (Journal du CSCE n° 56, pages 18 à 20). Un an plus tard, le constat n'a pas changé. Au contraire, il se précise. Le « rapport 2007 sur l'état de la pauvreté » mentionne les inquiétudes des personnes et associations qui ont participé à l'élaboration du rapport. Celles-ci « estiment que seules des modifications radicales de la réglementation du système des titres-services peuvent le transformer en un instrument d'insertion socioprofessionnelle durable » (cf. Rapport pauvreté 2007, page 107). Parmi les propositions avancées, les deux plus importantes sont l'amélioration de la qualité des emplois titres-services et le financement (jusqu'ici socialement peu équitable) de cet outil.

Le « rapport Pauvreté » s'appuie sur les chiffres de l'étude annuelle qu'IDEA Consult réalise - pour le ministère de l'Emploi- sur les titres-

services (« Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité »). Le constat est sans appel : les titres-services sont des emplois de basse qualité, qui n'assurent pas ou peu la réinsertion souhaitée. Pis, on constate un déplacement d'emplois vers ce système richement doté en subventions.

Le rapport 2006 d'IDEA Consult mettait déjà en lumière la précarité des titres-services. Depuis lors, le système s'est très fortement développé. Les inquiétudes sont donc

plus grandes encore. Voici quelques éléments extraits du rapport 2007 d'IDEA Consult (que nous citerons abondamment dans la suite de cet article, et dont proviennent tous les tableaux de ce dossier), qui porte donc sur l'année 2006<sup>1</sup>.

## Titres-services et précarité

Le système des titres-services est une véritable « success story ». Leur nombre a été multiplié par 6 en deux ans : 5 619 745 titres ont été remboursés en 2004, 32 186 234



**Tableau 1 - Nombre de contrats conclus dans le système des titres-services selon le type de contrat de travail et le type d'entreprise (2006)**

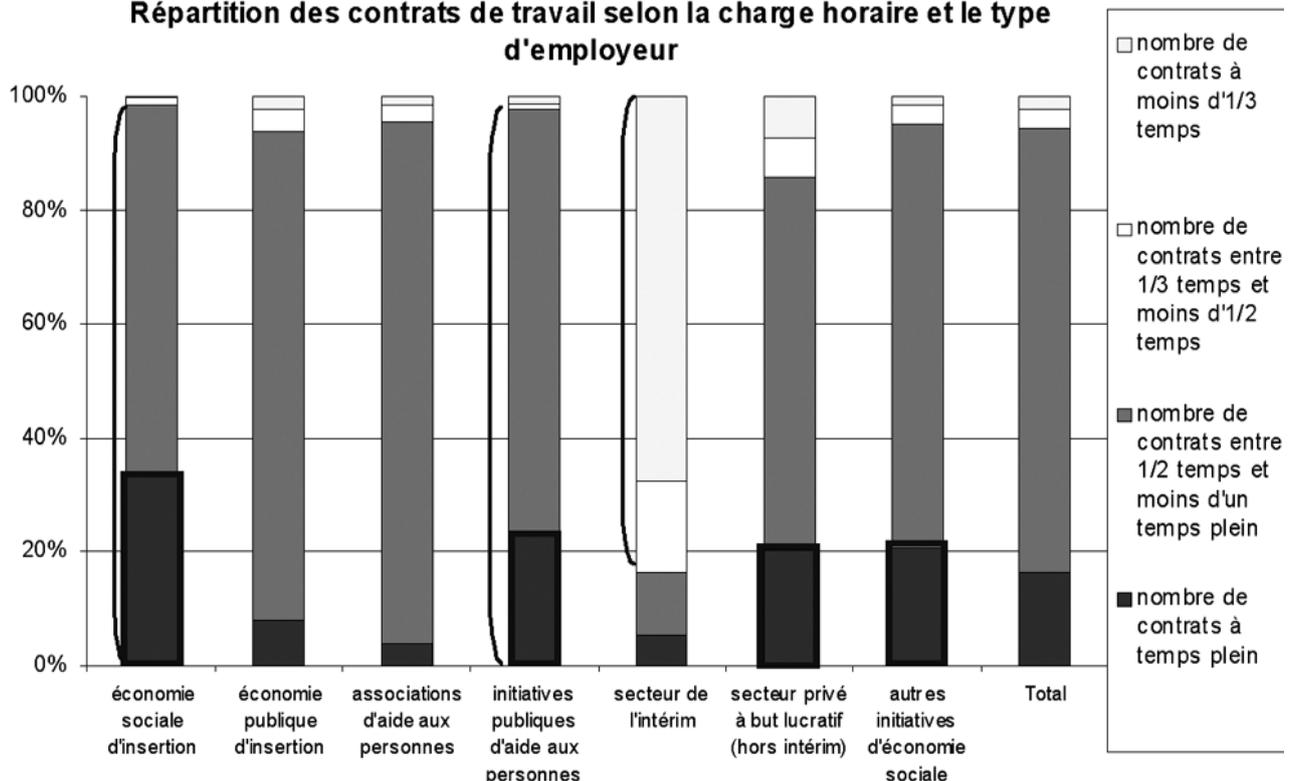
	Nombre de travailleurs	Nombre de contrats de durée indéterminée	Nombre de contrats de durée déterminée
<b>Entreprises privées commerciales</b>	<b>36 077</b>	<b>25 121</b>	<b>641 472</b>
Entreprise commerciale privée (hors intérim)	12 943	13 984	19 966
Entreprise de travail intérimaire	21 908	9 845	620 838
Personnes physique	1 226	1 292	668
<b>Entreprises privées non commerciales</b>	<b>21 692</b>	<b>20 259</b>	<b>13 249</b>
Entreprise d'insertion	4 644	4 838	776
ASBL	10 668	9 507	10 136
ALE	6 380	5 914	2 337
<b>Entreprises publiques</b>	<b>3 990</b>	<b>3 365</b>	<b>2 184</b>
Commune	244	206	128
CPAS	3 746	3 159	2 056
<b>Total</b>	<b>61 759</b>	<b>48 745</b>	<b>656 905</b>

en 2006. Pour l'essentiel, il s'agit d'activités de nettoyage à domicile ( $\pm 75$  % des cas), de lessive et de repassage ( $\pm 20$  % des prestations). Indicateur troublant : 98,4 % des travailleurs sont des femmes... 1 162 entreprises sont « actives » et 316 101 utilisateurs ont passé

au moins une commande en 2006. C'est en Flandre que les titres-services rencontrent le plus de succès, (67,5 % des utilisateurs de titres-services y résident).

Les entreprises agréées (c'est-à-dire qui emploient les titres-services)

sont des sociétés commerciales dans 47,4 % des cas, les autres sont des ASBL, ALE et CPAS (répartis en parts plus ou moins égales). Mais près de six emplois sur dix sont des emplois occupés dans des sociétés commerciales... (voir *tableau 1* ci-dessus). 61 759 travailleurs sont

**Répartition des contrats de travail selon la charge horaire et le type d'employeur**

Source : Marthe Nyssens - données SONECOM (cadastre wallon des entreprises titre-service) retravaillées par le CERISIS - UCL suivant typologie des prestataires

**Tableau 2 - Part des organisations titres-services appliquant les dispositions spécifiques suivantes pour le contrat de travail titres-services**

	%	N
<b>Dispositions obligatoires :</b>		
offrir un contrat à durée indéterminée après 3 ou 6 mois	86,20 %	802
offrir des heures supplémentaires aux travailleurs de catégorie A.	64,40 %	483
obligatio préalable de constater par écrit l'intention de conclure un contrat de travail TS	58 %	772
<b>Dispositions non obligatoires :</b>		
Demande d'une allocation garantie de revenu pour tous les travailleurs à temps partiel de catégorie A	76,30 %	775
Possibilité d'offrir successivement des contrats à durée déterminée	52,30 %	775
Possibilité d'écourter le préavis	39 %	762
Possibilité d'occuper, dans les 6 premiers mois de travail, un travailleur de catégorie A moins d'1/3 temps	37,20 %	777
Possibilité de faire travailler moins de 3 heures par jour un travailleur de catégorie B	24,30 %	766
Possibilité d'écourter la période d'essai (3 jours)	23,30 %	756

passés par ce circuit d'emploi tout au long de l'année : au 31 décembre 2006, ils étaient 41 598 à y être employés. La « rotation de personnel » est donc importante... **C'est le premier indice de précarité du système !**

Deuxième indice de précarité du système : en 2006, 61 759 travailleurs ont presté 40 027 108 heures ; soit 648,1 heures en moyenne par personne, ou 17 semaines de travail à temps plein... C'est peu pour une année ! Troisième indice de précarité du système : les entreprises de travail intérimaire occupent 35,5 % des travailleurs... mais ne prestent que 21,2 % du total de ces heures de travail. Les durées de prestations par semaine par travailleur sont plus courtes dans les sociétés d'intérim. Le lieu et la nature du crime commencent à se dessiner...

Et voici le coup fatal : « *Au cours du quatrième trimestre 2006, les travailleurs titres-services déclarés à l'ONSS ont presté en moyenne environ 16 heures par semaine* » (page 36 du rapport). 16 heures par semaine, c'est peu (19 heures par semaine équivalent au mi-temps), et c'est une moyenne... Les sociétés intérimaires font baisser la moyenne, tandis que les ASBL ou les CPAS

la rehaussent (voir le graphique au bas de la page précédente).

On peut d'ailleurs craindre un effet de contagion puisque, fortes de cette expérience, les sociétés d'intérim revendiquent que l'exception de la limite de temps de travail du tiers-temps soit étendue aux contrats intérimaires...

### **Salaires de misère...**

12,6 % des travailleurs interrogés – parmi ceux qui ont répondu - par IDEA Consult indiquent combiner leur travail titres-services avec une autre activité professionnelle complémentaire... Non seulement le nombre d'heures est faible (ce qui s'explique bien sûr par l'exception offerte par le législateur pour les entreprises titres-services, qui peuvent octroyer des contrats inférieurs à la limite légale du tiers-temps) mais, pire encore, le salaire octroyé est ridicule : si nous nous basons sur les heures prestées et la masse salariale des travailleurs titres-services déclarés à l'ONSS et l'ONSS APL, nous arrivons à un salaire horaire brut moyen de 9,28 euros pour l'année 2006.

Une comparaison avec les salaires horaires par secteur d'activité

nous est permise grâce au rapport sur l'écart salarial de 2005. Dans le secteur privé, l'Horeca octroie, sans surprise, les salaires les plus bas, suivi par la distribution. Le salaire horaire moyen du commerce de détail en 2004 était de 10,46 euros pour une femme et de 12,37 euros pour un homme. Seul l'Horeca fait moins bien avec 10,25 euros pour une femme. Le salaire horaire moyen d'une femme était de 11,25 euros dans le secteur de l'industrie textile ; de 12,71 euros dans le secteur de l'industrie alimentaire ; de 13,31 euros dans le secteur de l'industrie du papier et du carton ; de 14,68 euros dans les activités immobilières ; de 14,92 euros dans les « autres services fournis aux entreprises » ; de 15,51 euros dans la métallurgie ; de 15,71 euros dans le commerce de gros ; de 16,37 euros dans l'industrie chimique ; de 16,66 euros dans le secteur des activités informatiques ; de 18,01 euros dans le secteur des assurances ; etc. (source : L'écart salarial. SPF emploi. 2005)

### **...et conditions de travail non respectées**

Soyons positifs, le législateur a prévu une série de dispositions, obligatoires et non obligatoires, qui

Coût brut		Effets de retour	Coût net estimé
507.830.979		199 680 983	308 149 995
	Diminution des allocations	95 026 971	
	Recettes supplémentaires cotisations sociales	76 985 924	
	Recettes supplémentaires impôt des personnes physiques	27 668 088	



### La paix du ménage

Société agréée titres-services spécialisée dans le confort de la maison.



Les publicités des entreprises de titres-services, même parapubliques, n'hésitent pas à manier les clichés sexistes les plus éculés.

permettent d'améliorer – ou, à l'inverse, de détériorer - les conditions de travail en « titres-services ». Le problème est que même quand ces dispositions sont obligatoires, elles ne sont pas respectées. C'est ce qui transparaît encore et toujours de l'enquête IDEA Consult (voir *tableau 2* à la page précédente).

Ajoutons un élément qui permettrait d'améliorer les conditions de travail : l'offre de formation. Or, « sur base de l'enquête aux entreprises, nous évaluons que 32 % de tous les travailleurs titres-services ont suivi une formation en 2006. Selon les travailleurs eux-mêmes, cette proportion s'élève à 14,1 % »... On ne peut donc pas dire que les employeurs misent sur un avenir commun avec leurs salariés.

### Motivation des travailleurs

IDEA Consult a interrogé les travailleurs pour connaître leurs moti-

vations à travailler dans ce système des titres-services. L'éventail de réponses « prémâchées » proposée dans le choix-multiple est éloquent : « gagner de l'argent ; travailler à proximité ; d'une façon flexible ; travailler apporte de la satisfaction ; le contact social ; échapper au travail au noir ; une voie vers un autre emploi ; plus de possibilité de s'inscrire en ALE ». Vraiment, choisit-on de travailler dans un système de titres-services par attrait pour la flexibilité qu'offre ce système ? Pareille lecture serait trop simpliste.

Sans surprise, l'option « gagner de l'argent » arrive donc en tête : 62,2 % des sondés estiment cette raison très importante. Intéressant : 15 % des répondants ont usé de la possibilité d'ajouter un commentaire. Près de 6 % d'entre eux indiquent l'obligation de chercher du travail sous la pression du VDAB, du Forem, de l'ORBEm (devenu Actiris) ou de l'ONem ! La nécessité financière, l'envie d'« éviter le chômage », le

droit à la pension, le fait qu'aucun emploi n'est disponible furent cités dans l'ensemble des commentaires dans 50 % des cas. La flexibilité est citée dans 130 cas sur 577. Justification : les problèmes de santé, la famille, les études ou une autre occupation (rappelons que 12,6 % indiquaient une activité rémunérée complémentaire).

### Coût du système : à qui profitent ces salariés au statut précaire ?

Plus de 316 000 personnes ont bénéficié des services de ces travailleuses pour leur ménage ou leur repassage. Et pour quel coût... Le coût brut en 2006 des titres-services est évalué à 507,8 millions d'euros. « Ce montant comprend l'intervention des pouvoirs publics pour les titres-services - 14,3 euros par titre-service - (430 millions d'euros) ; les frais d'encadrement pour la mise en œuvre de la mesure (16,4 millions d'euros) et le coût de la déductibilité fiscale (61,4 millions d'euros). Par le biais de l'effet retour, le coût net est estimé à 308.149.995 euros. Il en coûte donc ±12,43 milliards de francs belges pour prix d'une nouvelle servitude... (voir *tableau 3*)

Mais à qui profitent ces titres-services ? Aux opérateurs privés sans aucun doute, ainsi qu'aux sociétés émettrices des titres. La bataille fut rude entre Accor et Sodexho. « Notons que le groupe Sodexho vient de remporter le très lucratif marché des titres-services. Un business jusqu'à géré par son grand rival Accor et qui devrait considérablement gonfler les revenus du groupe. Pour 2008, date à laquelle Sodexho imprimera et vendra les titres-services, on estime ce chiffre d'affaires à plus de 400 millions d'euros ! »<sup>2</sup>

## Le retour de la domesticité

Les titres-services permettent de mettre sur le devant de la scène la société inégalitaire que nous construisent les politiques libérales. Elles nous ramènent au portrait de la société anglaise de la deuxième moitié du « long 19<sup>e</sup> siècle » relatée par l'historien anglais Eric Hobsbawm.

Dans « *L'Ère du capital* », Hobsbawm démontre l'essor de la bourgeoisie, classe moyenne aisée qui travaille de moins en moins, vivant de plus en plus de la rente et dont l'autorité des hommes s'exerçait sur les hommes ouvriers tandis que les femmes bourgeoises exerçaient leur position de « pouvoir » sur les femmes domestiques, dont le nombre crût au même rythme que la progression de cette nouvelle classe sociale.

En Angleterre, le nombre de domestiques grimpa de 1,1 million à 2 millions entre 1851 et 1891 (p. 259, E.J. Hobsbawm, « *L'ère des empires* », Fayard). Situation parfois enviable, le plus souvent synonyme de galère et pour les bourgeois qui en bénéficiaient une situation de pouvoir enfin concrétisée...

*« Il ne faut pas oublier que pour une bonne d'enfants ou un jardinier dont la vie entière se déroulait au service de la même famille, il y avait cent filles de campagne qui ne faisaient que passer dans telle maison, dont elles s'en étaient allées parce qu'elles étaient enceintes, qu'elles avaient trouvé un mari ou un autre travail, et qui n'étaient alors traitées que comme autant d'exemples de la difficulté qu'il y avait à être servi, un problème dont leurs maîtresses ne se lassaient pas de discuter »* (E.J. Hobsbawm, « *L'Ère du capital* », page 324, Fayard)

Ce début de 21<sup>e</sup> siècle est sans doute, à l'image de la fin du 19<sup>e</sup>, celui du retour de la servitude, sur fond d'inégalités de plus en plus grandes qui les permettent ou... qui en sont la cause, selon l'angle d'approche. Si l'on se réfère aux revendications exprimées dans le rapport pauvreté 2007 – amélioration importante de la qualité des contrats de type « titre-service » et financement socialement équitable - nous devons considérer que ce sont bien les politiques mises en œuvre qui créent les conditions du développement de la servitude.

(1) Le rapport complet est disponible sur le site web du ministère de l'Emploi : <http://www.emploi.belgique.be/WorkArea/show-content.aspx?id=9000>

(2) Cf. [www.trends.be](http://www.trends.be) 22 novembre 2007, « Candidat n°8 : Michel Croisé »

## Titres-services et créations d'emplois

Les titres-services prennent souvent la place d'autres dispositifs : de quoi relativiser leur effet sur la création d'emplois. Des emplois « normaux » sont aussi transformés en titres-services. Et le non marchand est en point de mire.

Les titres-services créent des emplois, certes de mauvaise qualité, mais ils sortent les chômeurs de leur « inactivité » et sapent le fondement du travail au noir ! La réalité est un peu moins idyllique... Le détail de la situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services (voir le *tableau 4* ci-contre, page suivante) indique la part réelle des sans-emploi : 10,4 % étaient inactifs, et 27,4 % étaient demandeurs d'emploi avec ou sans allocation de chômage. On arrive donc à un total de 37,8 % des travailleurs qui étaient sans emploi avant d'occuper un contrat de type titres-services.

**Que faisaient les autres, alors ?** Ils travaillaient pour 38,1 % d'entre eux, étaient en formation ou dans le cadre de l'enseignement pour 3,9 % d'entre eux. Enfin, 20,2 %



prestaient en ALE. Il s'agit donc de « transferts » d'activité, qui ne peuvent pas être considérés comme des « créations » d'emplois.

D'ailleurs, depuis l'introduction des titres-services, on constate une diminution des prestataires ALE : ils étaient 35.558 travailleurs ALE en 2004, ils ne sont plus que 27.819 fin 2006. Pour ce qui est du travail au noir, « dans l'enquête, environ 2 % des travailleurs déclarent avoir travaillé au noir juste avant leur entrée dans le système des titres-services. Cette proportion passe à 5,4 % si l'on reprend toutes les personnes ayant un jour travaillé au noir au cours de leur carrière » (rapport 2007, p. 84)

### Conversion d'emplois

Mais pourquoi travailler dans le système des titres-services ? Dans le secteur du nettoyage, il n'est pas rare d'entendre des syndicalistes expliquer que les conditions horaires de travail sont plus facilement compatibles avec la vie privée. Il n'y a en effet pas de travail le week-end, ou très tôt ou très tard le soir (alors que c'est fréquent dans le secteur du nettoyage).

Mais cela n'est qu'une petite partie de l'explication. Il existe aussi des sociétés de nettoyage qui se font agréer comme entreprise de titres-services et qui réembauchent leurs anciennes travailleuses sous les nouveaux contrats titres-services, tellement plus flexibles et rémunérateurs par la grâce du pouvoir public.

Outre le transfert des ALE vers les titres-services, citons aussi le problème du non marchand (lire l'encadré page suivante). Il n'est pas rare, dans le secteur des aides familiales essentiellement, que des ASBL créent des services de titres-services et y inscrivent leurs anciens salariés.

La preuve en est que parmi les principaux canaux de recrutement cités par les employeurs, la conversion de propres travailleurs (hors ALE) s'élève à 11 % des cas. Il faut

souligner la crainte exprimée par le secteur non marchand de ne pas pouvoir survivre face à cette nouvelle concurrence « déloyale ».

### Tremplin vers l'emploi ?

Mais enfin, admettons que les titres-services soient de mauvaise qualité, faiblement rémunérateurs, et sans réel apport dans la lutte contre le chômage ou le travail au noir... Il faut espérer tout de même que ces travailleurs puissent considérer le système des titres-services comme un tremplin pour un emploi de meilleure qualité...

D'après l'étude, un travailleur titres-services sur cinq qui était actif dans ce système en 2005 l'a entre-temps quitté de sa propre initiative. Les motifs invoqués ne laissent pas percevoir un tremplin pour l'emploi. Seuls 36,8 % ont quitté le système pour une offre d'emploi plus intéres-

sante. Mais pourquoi donc quitter de son propre fait un emploi, en ces temps de chasse aux chômeurs ? 28,8 % considéraient dès le départ ce contrat comme temporaire. Il semble que ceux-ci savaient dans quoi ils s'engageaient.

Nul ne sait si pour autant cette situation leur convenait... Les autres motifs invoqués sont : insatisfait du salaire (24,9 %) ; travail physique trop éprouvant (23,4 %) ; insatisfait du genre de travail (17,8 %) ; insatisfait du nombre d'heures de travail (11,1 %) ; trop de pression de travail (8,8 %) ; insatisfait des contrats consécutifs à court terme (5,5 %).

Dans l'ensemble, on constate que près de 50 % des motifs sont *directement* liés à la mauvaise qualité des emplois, que +/- 75 % des motifs le sont *directement ou indirectement*. Pas de quoi pavoiser...

**Tableau 4 - Détail de la situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services**

	Nombre	Pourcentage
<b>TRAVAIL REMUNERE</b>	<b>801</b>	<b>38,10 %</b>
Salarié	499	23,70 %
Mission d'intérim	99	4,70 %
Autre travail temporaire	80	3,80 %
Indépendant-profession libérale-conjoint aidant	72	3,40 %
Travail dans le circuit illégal	51	2,40 %
<b>ENSEIGNEMENT OU FORMATION</b>	<b>83</b>	<b>2,60 %</b>
Enseignement	54	2,60 %
Formation professionnelle	29	1,40 %
<b>DEMANDEUR D'EMPLOI</b>	<b>1003</b>	<b>47,70 %</b>
Avec allocation de chômage	478	22,70 %
Sans allocation de chômage	99	4,70 %
Chômeur et activité ALE	426	20,20 %
<b>NON-ACTIF</b>	<b>218</b>	<b>10,40 %</b>
(Pré-)pension	3	0,20 %
Tâches ménagères, garde d'enfants ou autres	151	7,20 %
Travail non rémunéré en tant que bénévoles	3	0,10 %
Revenu d'intégration	9	0,40 %
Allocation du CPAS	38	1,80 %
Allocation d'invalidité	14	0,70 %
<b>TOTAL</b>	<b>2.105</b>	<b>100 %</b>

## La marchandisation du non marchand

Le développement des titres-services, c'est aussi un pas de plus dans la commercialisation des services non marchands. « Le dispositif titres-services confie potentiellement aux aides ménagères « titres-services » certaines tâches jusqu'alors réservées aux aides familiales (NDLR : ce sont des services non marchands subsidiés qui offrent leurs services aux publics au moyen de prix « progressifs » : ménage, courses, relationnel, observation « sanitaire » des personnes âgées, etc.), conformément à leur statut tel que défini par la politique régionale d'aide aux personnes. Or, aucune exigence en termes de formation n'est prévue dans le cadre « titres-services » alors que le statut régional de l'aide familiale prévoit l'obtention d'un certificat de capacité reconnu. Cette exigence différenciée de formation pose donc la question de la qualité du service. En outre, on observe actuellement, pour certains profils d'utilisateurs, une concurrence du tarif horaire du titre-service, qui est de 6,70 € (4,69 € en cas de réduction d'impôts de 30 %) vis-à-vis du barème tarifaire du service d'aide familiale oscillant, pour la région wallonne, entre 0,87 € et 7,81 € en fonction du revenu et de la configuration familiale de l'utilisateur. Ces tensions sont emblématiques d'une coexistence difficile entre modes de

régulation publique aux objectifs sous-jacents différents. En effet, le service d'aide familiale poursuit une mission sociale de réponse à des besoins en matière d'aide à domicile, en prestant un service de qualité pour des personnes qui sont dans le besoin (personnes en perte d'autonomie ou familles fragilisées). Par contre, comme l'a clarifié la « refédéralisation » en 2003 du dispositif « titre-service », la finalité des titres-services est avant tout économique, dans le sens où elle vise une création d'emplois dans un quasi-marché ouvert à la concurrence. »<sup>1</sup>

Et l'on perçoit ainsi qu'en plus d'une dégradation de la qualité des emplois sur le compte des budgets publics, et la commercialisation des services non marchands que le système des titres-services crée, cette nouvelle servitude aura pour effet de rendre la situation de vie plus difficile encore pour les usagers des services non marchands. C'est dans ce contexte de commercialisation des services non marchands (AGCS, Bolkestein, etc.) qu'il faut comprendre l'extension du système des titres-services aux gardes d'enfants, revendiquée récemment par Frédérique Ries...

(1) Cf. Marie-Catherine Vermer, Stéphane Nassaut, Marthe Nysens, « Le titre-service, un état de la situation », pp. 24-25, Regards économiques n°50, IRES, avril 2007]

## L'avenir des titres-services selon Josly Piette... et les autres

**Le gouvernement a décidé de relever légèrement le prix des titres-services. Si l'extension du système est provisoirement repoussée (malgré les souhaits du secteur de l'interim), plane cependant la menace d'une libéralisation des prix des titres-services.**

Ministre de l'Emploi en « intérim », Josly Piette a dit vouloir garantir l'avenir du système des titres-services. C'est, selon lui, un système qui marche extrêmement bien, qui crée énormément d'emploi, qui régularise des situations de travail au noir et qui allège le quotidien des familles par l'aide à domicile de nature ménagère...

Mais le ministre CDH s'inquiétait. Le succès est tel que les coûts explosent. Coût brut du système pour 2007 : 652,8 millions d'euros. Estimation pour 2008 : 852,8 millions d'euros ! L'effet retour serait pour 2008 de 188,15 millions d'euros. L'envolée du coût est due au succès des titres-services, mais aussi aux accords sectoriels négociés entre

interlocuteurs sociaux. Il a ainsi été décidé d'indexer les salaires des travailleurs à partir du 1er janvier 2008 et de prévoir une cotisation supplémentaire destinée à financer des initiatives de formation.

Le ministre a donc proposé trois pistes d'action possibles : augmenter le prix du titre-service pour l'utilisateur (actuellement 6,7 € par TS) ; supprimer la déductibilité fiscale (qui aboutit à un prix réel de 4,69 € par TS au profit de l'utilisateur, quand il est imposable !) ; diminuer la part que l'État verse aux entreprises (de 13,58 € par TS).

Le gouvernement a finalement décidé de relever le prix du titre-service à 7 euros (pour financer l'indexa-

tion des salaires et diminuer la part des pouvoirs publics). Le tarif est par contre réduit à 5 euros pour les personnes qui ne bénéficient pas de la déductibilité fiscale. Concernant la troisième piste, (diminuer la part que l'État verse aux entreprises), l'étude de Price Waterhouse Coopers, a montré qu'elle engendrerait des problèmes pour un grand nombre d'entreprises, surtout dans les secteurs non marchands qui seraient donc les premières victimes d'une diminution des financements publics.

La conclusion du communiqué de presse du ministre : « Je voudrais juste conclure en disant que le dispositif des titres-services est un véritable succès. Mon but est bien

de le pérenniser et de l'augmenter. Certains travailleurs ont manifesté des doutes pour leur emploi suite aux articles de presse. Mon but est précisément de garantir les emplois titres-services et de mettre en œuvre les conditions pour en créer de nouveaux. » Pas vraiment rassurant...

### Une extension qui va faire mal

Les accords de coalition gouvernementale de feu l'Orange bleue annonçaient le renforcement du dispositif, ainsi que son extension. Étaient évoquées la possibilité pour

l'employeur de donner des titres-services sans cotisations sociales à ses employés ; la possibilité d'échanger des chèques-repas contre des titres-services. Pour le moment rien de tout ceci n'a été décidé. Était même en discussion la possibilité d'étendre les titres-services à la garde d'enfants... Ce dernier point suscita une vive réaction négative de l'ONE (ainsi que d'organisations syndicales comme la CNE).

D'aucuns évoquaient encore la possibilité d'intégrer les petites réparations de la maison et du jardin dans le champ d'activité des titres-services. Cette extension n'a

pas été décidée... pour 2008. Par contre, les activités d'aide-ménagère dans les ALE seront limitées pour les travailleurs de plus de 50 ans. 6 000 personnes perdront ainsi un revenu ALE, à moins d'entrer dans le système des titres-services (qui n'ouvre pas d'office le droit à une allocation de garantie de revenu, contrairement au système ALE).

C'est bien évidemment Federgon (la fédération patronale de l'intérim, essentiellement) qui pousse à l'extension du système des titres-services... Le fédéral ne pouvant financer une telle revendication (vu le coût du système), Federgon ver-

## Que faire ? Les conclusions du rapport pauvreté 2007 sur les titres-services

Le rapport pauvreté et ceux qui ont contribué à son élaboration ont exprimé le point de vue suivant sur le dispositif des titres-services. Nous le reproduisons ci-dessous :

« Les participants s'accordent largement pour reconnaître que les pratiques positives sont trop rares, malgré la réglementation du système. C'est pourquoi ils estiment que seules des modifications radicales de la réglementation du système des titres-services peuvent le transformer en un instrument d'insertion socioprofessionnelle durable. Plusieurs propositions tirées de la concertation pourraient nourrir un débat sur ces modifications :

- Examiner comment améliorer la qualité des emplois titres-services. Cela suppose notamment un débat sur la réglementation relative à la durée contractuelle et à la durée du temps de travail, afin que, dans ce domaine, le système corresponde aux statuts « normaux » du travail. En outre, il est souhaitable de débattre de la question de la liaison des subsides gouvernementaux à l'offre de contrats à durée indéterminée, à l'encadrement des travailleurs et aux efforts en matière de formation. Une réflexion sur l'offre de formations qualifiantes y a aussi sa place.

- Mener un débat sur un financement socialement équitable du système des titres-services. Il faut tenir compte de l'impact social positif des entreprises, mais aussi du budget considérable que le gouvernement affecte au système. Il faut également examiner comment combattre « l'effet Matthieu ».

- Mener un débat sur les sources publiques ainsi que sur le mode de financement des réponses apportées aux « nouveaux » besoins sociaux.

- Rechercher des instruments pouvant répondre de manière préventive à ces « nouveaux » besoins sociaux. Cela nécessite un débat sur l'opportunité de mesures qui 'flexibiliseraient' davantage le temps de travail et pourraient être une source de stress accru au travail.

- Préparer un rapport d'évaluation annuel plus détaillé et une analyse plus fouillée. Des questions telles que l'évolution du parcours des travailleurs titres-services, la contribution réelle du système à la lutte contre le travail au noir, l'apparition d'effets pervers éventuels (effet de substitution et effet de déplacement) et la qualité du service, méritent d'être analysées plus en détail.

Toutefois, comme nous l'avons signalé à plusieurs reprises dans ce chapitre, des améliorations, même fondamentales, du système ne permettront pas de donner des perspectives d'emploi durables à tous les travailleurs titres-services, à court ou à long terme. Des mesures structurelles sont nécessaires pour aboutir à une politique d'activation plus équilibrée et à une amélioration générale de la qualité des emplois. Elles doivent bien entendu s'accompagner de dispositions dans d'autres domaines sociaux. À défaut, les participants estiment que les conditions d'existence des travailleurs et des chômeurs concernés risquent de se dégrader. Or, cela saperait la légitimité de toute organisation ou de tout service qui veut utiliser les actions d'insertion socioprofessionnelle comme un véritable levier dans la lutte contre la pauvreté ».

*(Lutter contre la pauvreté : Évolutions et perspectives. Une contribution au débat et à l'action politiques. Rapport - décembre 2007, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, p. 107.)*

rait bien les régions prendre le relais.(1) Bon élève, le ministre socialiste Marcourt a ainsi créé en Wallonie les « IDESS » (Initiatives de développement de l'emploi dans les secteurs à finalité sociale). Soit à terme 1 200 équivalents temps plein prévus, destinés aux « petits travaux ». Son projet a été approuvé en juin 2007. On ne sait pas encore si ce seront de vrais contrats ou des statuts précaires... La logique étant celle des titres-services, on est en droit de s'inquiéter...

### La menace de la libéralisation des prix

Le rapport d'Idéa Consult mentionne encore dans son introduction un point de discussion jugé « intéressant » : la libéralisation des prix. « Pourquoi le prix d'un titre-service est-il

fixe pour les utilisateurs ? Certains experts proposent de déterminer le prix par rapport à l'offre et à la demande. » (rapport 2007, page 7) Leur argument tient en une ligne : la demande de titres-services étant supérieure à l'offre, une liberté de prix vis-à-vis de l'utilisateur pourrait davantage rentabiliser le système, y compris pour l'État.

Ce point est porteur de tous les dangers, en termes de conditions de travail comme de commercialisation des services non marchands. Dans les faits, certains frais et indemnités sont déjà « librement » fixés par l'opérateur agréé (par exemple les frais de déplacement ou le coût administratif). Les effets d'une libéralisation des prix seraient catastrophiques. Par le jeu de la concurrence entre opérateurs, la bataille pour les prix les plus bas ferait rage et la seule variable d'ajustement est connue : le coût du travail.

Dans un contexte de chômage important, d'allocations de chômage basses et d'activation des chômeurs, le pouvoir des opérateurs privés (intérim essentiellement) serait tel qu'ils pourraient, y compris jusqu'au mépris de la légalité, diminuer leurs coûts de fonctionnement : formation, frais de transport, surplus divers, non application des acquis sectoriels (via CCT), etc. Par contre, les services non marchands et publics, qui offrent globalement de meilleures conditions de travail pour les titres-services, ne pourraient suivre la bataille des prix.

Si cela devait se concrétiser, les usagers feront vite leur shopping et opteront pour la solution la moins chère pour eux. Mais au prix des conditions de travail...

(1) Ce qui renvoie au débat parallèle sur la régionalisation des politiques de l'emploi...

