

RÉFORMER LES TITRES-

Mauvaises paies, danger pour la santé, financement injuste...
L'organisation de l'aide ménagère dans le cadre des « titres-services »
requiert une réforme profonde.

Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

Créé en 2001 par le gouvernement fédéral arc-en-ciel Verhofstadt I (VLD, PRL, PS, SP, Ecolo, Agalev), avec pour objectif déclaré de combattre le travail au noir et de créer 3.000 emplois dans le secteur de l'aide ménagère (*Lire p. 90*), le secteur des titres-services, aujourd'hui géré par les régions, ne sort pratiquement plus de travailleuse du noir et compte actuellement environ 150.000 travailleurs en Belgique (*Lire ci-après*). Ou plutôt 150.000 travailleuses, car ces emplois sont occupés par des femmes à plus de 95 %.

Une redistribution à l'envers

Principalement organisé par des entreprises privées et au bénéfice personnel des ménages qui y font appel, le secteur des titres-services est cependant essentiellement financé par les pouvoirs publics régionaux. L'heure de travail ménager (1 titre-service = 1 heure de travail ménager) est payée 8 euros par l'utilisateur (réduction fiscale comprise) tandis que les régions octroient une subvention d'environ 14 euros par heure de travail effectuée. D'amples réductions de cotisations sociales sont également octroyées, et, *in fine*, plus de 70 % du coût est ainsi pris en charge par les pouvoirs publics. La légitimité et l'importance de ces dépenses publiques, qui ont explosé avec la croissance du secteur, pose question. D'autres interrogations se posent sur le ciblage de ces subventions. Alors que l'ensemble de la population contribue via l'impôt à son financement principal, les pouvoirs publics s'en remettent au marché pour déterminer les bénéficiaires du dispositif, qui sont dès lors principalement les ménages les mieux nantis. Celui-ci opère ainsi une redistribution financière à l'envers, des ménages modestes et moyens vers les plus favorisés.

Un travail mal payé et invalidant

Par ailleurs, la promesse d'émancipation par l'emploi de ces femmes n'a pas vraiment été tenue. Avec une rémunération brute qui plafonne aux alentours de 13 euros de l'heure et des emplois marqués par le temps partiel, la rémunération des travailleuses est loin de leur garantir l'autonomie financière et l'accès au bien-être. Un récent rapport d'évaluation le pointe : « *Compte tenu de la moyenne hebdomadaire de 18 heures de travail en 2019, le salaire brut mensuel d'un travailleur titres-services wallon s'élevait à 850 euros en 2019. Ce montant apparaît comme très faible au regard du salaire men-*

suel brut moyen en Wallonie qui était de 3.383 euros en 2018 selon l'IWEPS et du seuil de pauvreté fixé en 2019 à 1.187 euros pour un isolé » (1).

Mais il y a plus. Une succession de rapports objectivent les renvois massifs et de longue durée des travailleuses en titres-services vers l'invalidité. Dans ses conditions actuelles d'organisation en particulier, le travail des aides-ménagères s'avère délétère pour leur santé, notamment au niveau des problèmes musculaires et squelettiques. Pour une partie des travailleuses, l'emploi en titres-services n'est pas le gage d'une participation durable sur le marché du travail mais aboutit au contraire à un retrait de celui-ci. Le même rapport d'Idea consult

indiquait ainsi que « *Pas moins de 14 % des Wallons actifs dans les titres-services étaient dans l'incapacité de travailler au 31 décembre 2019. Il est par ailleurs intéressant de constater que ce pourcentage augmente de manière exponentielle (...) puisqu'il n'était que de 3 % en 2009 et de 6,5% en 2013 contre 12,7% en 2017 »*. Cette incapacité est souvent de longue durée : « *Plus ou moins la moitié des Wallons qui se sont retrouvés en incapacité de*

travail suite à leur activité d'aide-ménager titres-services le restent plus de 10 ans alors qu'un peu moins d'un quart arrive à retrouver pleinement l'emploi ». (2)

Une autre organisation est possible

Le système actuel des titres-services renforce les inégalités, tant au niveau socio-économique qu'au plan de la répartition de la prise en charge des tâches ménagères entre les hommes et les femmes. Il enferme dans la précarité les aides-ménagères et met leur santé en danger, au seul profit des clients et des entreprises du secteur. Il est donc urgent de mettre en débat l'organisation de ce système et d'exiger sa réforme complète. Nous entendons y apporter une contribution à travers ce dossier. Tout d'abord en décrivant plus avant le système des titres-services et en le mettant en regard d'une autre organisation de l'aide à domicile, celle développée par le secteur public ou non-marchand dans le cadre des politiques d'aide familiale (*Lire ci-après*). Après des témoignages de travailleuses concernées (*Lire p. 87*), nous reviendrons sur les intentions initialement affichées au moment de la création des titres-services (*Lire p. 90*), nous donnerons la parole à un représentant syndical des travailleuses de ce secteur, Sébastien Dupanloup (ACCG - FGTB) (*Lire p. 93*) ainsi qu'à une féministe qui l'a étudié, Soizic Dubot (Vie

SERVICES

féminine) (Lire p. 98). Nous examinerons ensuite les principales critiques qui peuvent être faites du système actuel (Lire p. 100). Enfin, nous tenterons de dégager des orientations pour une réforme progressiste du dispositif (Lire p. 107). □

(1) Brolis et alii (Idea consult), « Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons », 2018-2020 (février 2022), p. 81.

(2) Ibid, p. 146.



TITRES-SERVICES VERSUS AIDE FAMILIALE

En Belgique, les pouvoirs publics subventionnent deux dispositifs d'aides-ménagères. Leur organisation est très différente et la qualité des emplois offerts également.

Nicolas Moens (CSCE)

En vue d'éclairer les problématiques liées au système des titres-services, nous avons réalisé, sur base de la littérature scientifique existante et d'entretiens avec des travailleuses, une étude (à paraître) comparant l'emploi et le travail dans ce dispositif et dans celui de l'aide familiale. Nous en présentons ici les premiers résultats.

Le dispositif des « titres-services » est un système belge instauré par la loi du 20 juillet 2001 *visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité* avec pour objectif d'organiser l'emploi dans le secteur de l'aide au ménage, relevant traditionnellement en partie du travail au noir. Ce dispositif a été mis en place avec trois principaux objectifs officiels : 1) créer des emplois dans le secteur des travaux ou services de proximité, surtout à destination des femmes peu qualifiées ; 2) lutter contre le travail au noir dans le secteur ; 3) favoriser les besoins non ou imparfaitement rencontrés chez les utilisateurs, et les aider à concilier leurs vies privée et professionnelle. De manière générale, le dispositif est aussi perçu comme soutenant la croissance économique par la création de nouvelles activités (voir le même projet de loi). À ces objectifs officiels, sont associés d'autres objectifs non officiels, comme le maintien de l'autonomie des personnes âgées ou la recherche d'effet tremplin vers d'autres emplois. Organisé effectivement au niveau fédéral à partir de 2004, le mécanisme des titres-services a ensuite été régionalisé en 2014. Il fonctionne à l'aide de titres de paiement (les titres-services), émis par une société désignée par

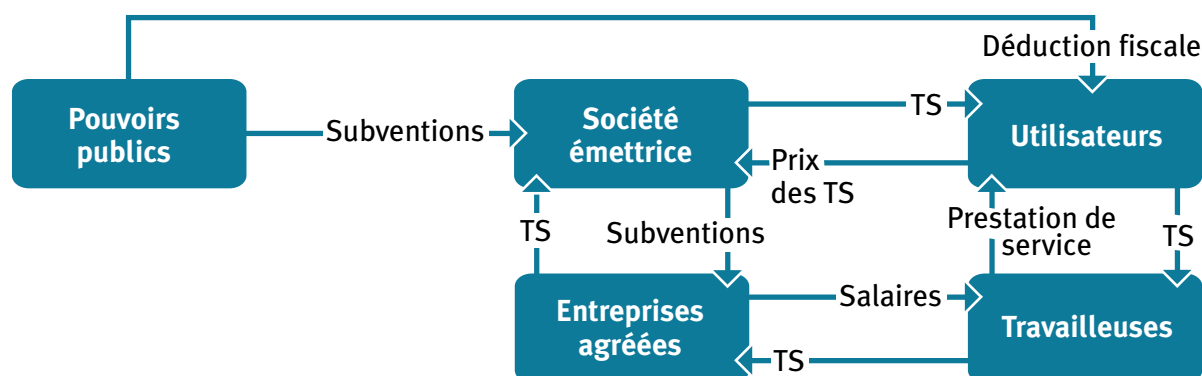
les pouvoirs publics (il s'agit actuellement de Sodexo). Ces titres sont achetés par les utilisateurs du dispositif et chacun de ces chèques leur permet de payer une prestation d'une heure de travaux ou services de proximité (principalement de l'aide au ménage). Chaque utilisateur peut acheter jusqu'à 500 titres par an (1.000 par ménage) : leur prix ne varie pas selon les revenus de l'utilisateur et coûte 9 euros pour les 400 (ou 800) premiers de l'année, et 10 euros pour les suivants. Ce prix ne couvre pas le coût plein du service, car les pouvoirs publics le subventionnent de manière importante – et variable selon les Régions – (Voir le tableau p. 84). En plus de ces subventions publiques, les utilisateurs peuvent bénéficier de déductions fiscales disponibles pour une partie de leurs titres-services (Voir le tableau ci-dessous). Du fait de ces diverses interventions, il est estimé qu'entre 70 et 80% du coût total du système est financé publiquement.

Le mécanisme fonctionne à l'aide de titres de paiement. Comme il a été régionalisé en 2014, il y a depuis des chèques propres à chaque région.

Le système des titres-services est financé publiquement à plus de 70 %

Les services d'aide-ménagère sont prestés par des travailleuses (1) (aucun diplôme nécessaire) sous contrat d'emploi avec une entreprise agréée. Pour chaque heure prestée, ces aides-ménagères reçoivent un titre-service de la part des utilisateurs, qu'elles remettent ↗

DISPOSITIF DES TITRES-SERVICES



Le dispositif, subventionné massivement par les pouvoirs publics, fonctionne à l'aide de chèques émis par une société désignée par les pouvoirs publics et qui sont achetés par les utilisateurs, chaque chèque leur permettant de payer une heure de travail d'une aide-ménagère engagée par une entreprise agréée.

⇒ ensuite à l'entreprise qui les emploie. Cette entreprise restitue alors les titres reçus à l'entreprise émettrice, qui lui verse en contrepartie un montant équivalent au prix des titres auquel est ajoutée l'intervention publique. Ce montant permet évidemment, entre autres, à l'entreprise de payer les salaires des travailleuses qu'elle emploie. La présence d'entreprises (qui peuvent être de formes juridiques diverses et doivent respecter des conditions d'agrément assez larges) est imposée par les pouvoirs publics afin d'encadrer la relation entre les travailleuses et les utilisateurs. L'État intervient donc dans la demande de service,

en la subventionnant, et dans l'offre, en imposant des conditions d'agrément.

L'aide familiale

L'existence des services d'aide familiale, organisés par des CPAS et des associations, est largement antérieure à celle des titres-services. Ceux-ci constituent une compétence communautaire, attribuée à la Région wallonne et, en Région bruxelloise, à la Cocof ou à la Cocom. Son objectif est de permettre le maintien de l'autonomie et le retour à domicile des personnes isolées, âgées, handicapées, malades ou en difficulté, et de leur famille. Il ne s'agit donc pas d'un dispositif tourné vers la création d'emplois, mais vers l'aide et l'accompagnement de personnes en situation de dépendance. À cette fin, des tâches d'aide-ménagère sont réalisées, mais l'aide à domicile ne s'y limite pas et comprend aussi des tâches d'aide sociale, sanitaire, relationnelle, éducative ou à la vie quotidienne. Différentes travailleuses prestent ces services : des aides-familiales (ou seniors) qui peuvent prêter l'ensemble des tâches et des aides-ménagères qui ne peuvent prêter que de l'aide au ménage. Les premières doivent être titulaires d'un diplôme correspondant ou suivre une formation qui leur octroie une attestation de capacité.

La prestation de service est supervisée et encadrée par un travailleur social et par le service spécifique de l'association ou du CPAS. De manière générale, en

TRANSFERTS MONÉTAIRES DANS LE DISPOSITIF DES TITRES-SERVICES SELON LA RÉGION (EXCEPTÉ SALAIRES)

Données valables à partir du 1^{er} mars 2022

RÉGION	BRUXELLES-CAPITALE	WALLONIE	FLANDRE
Prix TS (400 premiers)	9 €	9 €	9 €
Prix TS (400-500 ^e)	10 €	10 €	10 €
Subventions/intervention publique (400 premiers TS)	16,05 €	16,33 €	15,52 €
Subventions/intervention publique (400-500 ^e TS)	15,05 €	15,33 €	14,52 €
Déduction fiscale	1,35 € (15% du prix TS) sur les 163 premiers TS	0,9 € (10% du prix TS) sur les 150 premiers TS	1,8 € (20% du prix TS) sur les 174 premiers TS

(Source : loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité ; arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services ; informations disponibles sur la page Titres-services Wallonie du Forem)

Dans le secteur des titres-services, le secteur privé commercial est largement dominant

aide familiale, l'organisation encadrante ne peut pas être à but lucratif et doit répondre à des conditions d'agrément relatives à la qualité du service presté et imposant des normes d'encadrement et de qualification. Le prix du service est adapté aux revenus des bénéficiaires et varie globalement entre 0,8 euro et un peu moins de 8 euros par heure. Ce prix est inférieur au coût réel du service, et est rendu possible, comme en titres-services, par une intervention publique des pouvoirs régionaux par heure prestée. Celle-ci est supérieure à 21 euros en Wallonie (ce montant augmente selon l'ancienneté et l'âge de l'aide à domicile, le moment de la prestation, le type d'organisation encadrante, etc.) (2) et varie entre 27,45 euros et 29,56 euros à Bruxelles selon qu'il s'agit d'une aide-ménagère ou d'une aide familiale ou senior (3).

Deux services subventionnés aux ménages

Les dispositifs de titres-services et d'aide familiale partagent plusieurs caractéristiques. Ils concernent des prestations réalisées à domicile et (entre autres pour l'aide familiale) le nettoyage. Les emplois sont principalement féminins (97% de femmes pour le premier contre 96% pour le second) et exercés en grande partie à temps partiel. Le système des titres-services compte un nombre beaucoup plus important de postes de travail : pour le troisième trimestre de 2021, l'ONSS rend compte de 149.435 postes de travail en titres-services en Belgique. En 2020, 14,12% de ces postes se situaient à Bruxelles et 24,07% en Wallonie. Ces emplois ne correspondent toutefois qu'à 77.053 emplois équivalents temps plein, ce qui démontre la fréquence

Le salaire des aides-ménagères travaillant dans le secteur de l'aide familiale est plus élevé

et l'importance du temps partiel dans le secteur. Les services d'aide familiale (sans se limiter à ceux des CPAS) comptent beaucoup moins de postes de travail : pour la commission paritaire 318 (spécifique à ces services), 41.141 postes de travail sont dénombrés (ceux-ci comprennent plus que les seuls postes d'aides-familiales ou d'aides-ménagères).

Ce nombre plus élevé d'emplois en titres-services s'accompagne d'un financement public global beaucoup plus conséquent : les budgets bruxellois et wallon pour

ÉCHELLES BARÉMIQUES RÉSUMÉES EN TITRES-SERVICES (TS) OU EN AIDE FAMILIALE (AF) arrondis à la seconde décimale

Ancienneté	TS	TS en service AF en Wall	AM en service AF à Bxl	AM en service AF en Wall	AF à Bxl	AF en Wall
0 mois	11,81	12,07	12,07	12,89	13,11	14,14
1 an	12,26	13,05	13,04	13,44	14,08	14,68
2 ans	12,41	13,17	13,17	13,65	14,21	14,91
3 ans	12,55	13,29	13,29	13,86	14,34	15,14
4 ans	-	13,41	13,41	14,05	14,46	15,35
5 ans	-	-	13,53	14,24	14,59	15,55
10 ans	-	-	14,51	15,21	15,61	16,56
15 ans	-	-	15,25	15,92	16,37	17,30
20 ans	-	-	15,99	16,51	17,14	17,83
29 ans	-	-	17,31	17,36	18,54	18,61
30 ans	-	-	-	17,38	-	18,63
35 ans	-	-	-	17,51	-	18,72

(Salaires horaires bruts minimums en euros ; données des commissions paritaires 318.01 et 322.01, valides depuis le 1^{er} février 2022)

le subventionnement des titres-services pour l'année 2022 sont respectivement de 240 et de 478 millions d'euros, auxquels s'ajoutent non seulement les coûts des déductions fiscales et des frais d'encadrement de la mesure, mais aussi des mesures d'aide à l'emploi bénéficiant aux entreprises agréées. Les services d'aide familiale bénéficient de subventions moins importantes. Pour Bruxelles, les budgets associés à ces services sont en 2022 de 9 millions pour la Cocom et de 34 millions d'euros pour la Cocof (en comptant les subventions auprès des centres de formation). Pour la Wallonie, le budget des services d'aide aux familles et aînés était de l'ordre de 233 millions d'euros en 2020. Une différence notable entre les deux dispositifs est que, dans le secteur des titres-services, c'est le secteur privé commercial qui est largement dominant, tandis que celui de l'aide aux familles est réservé au secteur public ou à but non lucratif. Par ailleurs, dans le premier secteur, chaque ménage peut de plein droit accéder au service et le prix de celui-ci ne varie pas en fonction de ses revenus ; dans le second, l'accès au service est soumis à une enquête sociale et le prix payé par l'utilisateur est fortement modulé selon sa situation sociale. Le cœur des publics visés n'est pas le même : les titres-services s'adressent majoritairement à des ménages actifs qui ont des revenus élevés, tandis que les dispositifs d'aide familiale sont centrés sur un public âgé et/ou dépendant ayant des revenus modestes.

Des conditions de travail différentes

Mais qu'en est-il des conditions de travail des travailleuses de ces deux secteurs ? Le temps partiel est courant dans les deux dispositifs mais est plus important en titres-services que dans le secteur de l'aide familiale. En 2019, le temps de travail moyen hebdomadaire d'une travailleuse en titres-services wallonne était de 18 heures (4), tandis que dans les services d'aide aux

⇒ familles et aînés, le temps de travail moyen était de 28 heures par semaine. (5)

Dans le secteur des titres-services, les salaires horaires bruts sont extrêmement bas et évoluent très peu dans le temps (*Voir tableau p. 85*). Cette faiblesse salariale et cette évolution barémique limitée (à quatre degrés seulement !) et liée à l'entreprise (c-à-d que la valorisation barémique de l'ancienneté n'est pas garantie en cas de changement d'employeur, même pour des personnes qui restent dans le même secteur) contrastent avec le salaire en aide familiale, qui est significativement plus élevé et est associé à une échelle barémique complète. À titre de comparaison, le salaire horaire minimum le plus élevé en titres-services (12,55 € après trois ans d'ancienneté) est inférieur aux salaires à l'embauche des aides-familiales à Bruxelles (13,11 €) ou en Wallonie (14,14 €), ainsi que des aides-ménagères en service

nombreuses aides-ménagères en titres-services retardent ainsi le plus possible leurs arrêts de travail et continuent à travailler malgré des problèmes de santé, ou repoussent à plusieurs reprises des visites médicales ou l'achat de médicaments du fait de difficultés financières. L'emploi en titres-services se caractérise donc par sa faible qualité de travail et sa faible durabilité, davantage que celui en aide familiale (malgré tout pénible). En Wallonie, après 14 ans dans le dispositif des titres-services, une travailleuse sur quatre est en incapacité de travail (6). Des aménagements partiels du temps de travail sont proposés dans ce second système (des subventions spécifiques sont allouées aux organisations encadrantes pour financer des dispositifs de réduction de temps de travail à Bruxelles ou des jours de congé supplémentaires pour les travailleuses âgées en Wallonie) (7), mais aucun n'existe dans le premier.

Au contraire un système d'avenants répétés aux contrats organise une flexibilité de l'horaire selon les besoins de l'employeur, au détriment de la stabilité des revenus des travailleuses et de leurs droits dérivés (pension, chômage...).

Le temps de déplacement entre des clients titres-services différents n'est pas considéré comme du temps de travail

d'aide familiale en Wallonie (12,89 €). Notons que les conditions salariales sont meilleures en titres-services pour les aides-ménagères prestant en service d'aide familiale en Wallonie.

En outre, le temps de déplacement entre des prestations successives réalisées chez des clients différents n'est pas considéré comme du temps de travail dans le cadre des titres-services (et n'est donc pas rémunéré), alors qu'il l'est dans le cadre de l'aide familiale. Les travailleuses actives dans le cadre de l'aide familiale bénéficient également d'un certain nombre de congés rémunérés supplémentaires en fonction de leur ancienneté, ce qui n'est pas le cas pour les travailleuses en titre service. Cette faiblesse salariale (couplée au temps partiel) en titres-services conduit les aides-ménagères à dépendre de ressources complémentaires pour assurer la survie de leur ménage. Elles sont donc dépendantes du salaire de leur conjoint ou du droit à une allocation de garantie de revenu (*Lire p. 105*), et leur inscription dans un emploi ne leur assure aucune condition de sécurité. Cette installation dans la précarité ne se retrouve pas du côté des aides-familiales (elle se retrouve partiellement pour les aides-ménagères en CPAS), bien que certaines s'appuient malgré tout sur les revenus de leur conjoint pour régler leurs dépenses. À cette insécurité économique et sociale plus ou moins importante selon le système, s'ajoute une pénibilité physique et psychologique très forte dans les deux dispositifs. Celle-ci est toutefois largement plus marquée en titres-services : les travailleuses ont un risque beaucoup plus élevé de développer des maladies ostéoarticulaires (risque 35 fois plus élevé que la moyenne des travailleurs.euses), mais aussi des maladies pulmonaires ou cardiaques. Le risque de mortalité augmente par ailleurs avec l'entrée dans le dispositif. En titres-services, cette pénibilité oblige en outre les aides-ménagères à opérer des arbitrages entre santé et salaire, et à souvent privilégier le second sur la première. De

Quel encadrement ? Quelles perspectives ?

L'encadrement des travailleuses en titres-services est très limité et bien moins important qu'en aide familiale. Alors que, dans ce dernier dispositif, des réunions d'équipe et des formations sont proposées de manière fréquente, les activités de service sont supervisées et les travailleuses bénéficient du soutien et de l'accompagnement d'assistants sociaux, la plupart de ces activités ne sont pas organisées en titres-services. Les services d'aide familiale et notamment les CPAS comptent en outre les déplacements comme du temps de travail et mettent en place des pauses entre les usagers, ce qui n'est à nouveau que très rarement réalisé en titres-services. Le manque d'encadrement est particulièrement marqué dans le cas des entreprises à but lucratif et des entreprises intérimaires, qui, au contraire, favorisent parfois des pratiques visant à maximiser leurs profits au détriment de la qualité d'emploi ou de travail des aides-ménagères.

Le système des titres-services ne s'accompagne d'aucun effet tremplin (d'insertion dans un emploi non subsidié), mais « enferme » au contraire les travailleuses, qui voient leur probabilité de trouver un emploi hors des titres-services diminuer fortement. Les services d'aide familiale (en CPAS ou non) n'offrent également que peu de perspectives de sortie par le haut, mais ils offrent des conditions de travail sensiblement meilleures.

Les variations entre les deux dispositifs sont principalement dues à leur mode de régulation spécifique, aux conditions de financement et d'agrément des entreprises actives dans le secteur. Alors que les services d'aide familiale sont limités aux services publics (CPAS) ou aux entreprises à but non lucratif et s'accompagnent de conditions strictes d'agrément, les titres-services se caractérisent par un mode de régulation qui accepte des entreprises à but lucratif et qui demande des conditions d'agrément limitées et peu contrôlées. De ce fait, par exemple, une partie des entreprises en titres-services limite leur encadrement, au détriment de la qualité d'emploi et de travail, afin de maximiser leurs profits.

L'ouverture du système des titres-services aux entreprises privées à but lucratif et la faiblesse des normes d'encadrement sectorielles entraînent une pression concurrentielle à la baisse en termes de conditions d'emploi et de travail, dont les travailleuses sont les grandes perdantes. Le dispositif des titres-services, qui visait à sortir des femmes de la précarité, a certes créé des emplois, mais dans des conditions qui les laissent dans une situation de précarité. □

(1) Le terme est employé au féminin pour refléter la réalité sociale dans le secteur, qui compte 97% de femmes.

(2) Cf. Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé – Partie réglementaire (CRWASS), art. 341-348

(3) Cf. Arrêté ministériel (Cocom) du 28 décembre 2018 déterminant le forfait horaire subventionné pour les aides familiaux ou senior et les aides ménagers des services d'aide à domicile, art. 1er et 2.

(4) Brolis et alii (2022), p. 146. Pour les titres-services, on peut aussi ajouter la moyenne belge (en divisant le nombre de postes de travail par les ETP au niveau belge sur base des données ONSS) : ça donnerait un rapport de 0,5156 ce qui correspond à 19,6h par semaine en moyenne.

(5) Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ), Rapport annuel 2019, p. 30.

(6) Brolis et al., 2022, p.130.

(7) ACRCC du 25 octobre 2007 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des services d'aide aux personnes, art. 39, alinéa 5 ; CRWASS, art.341, § 1er, 3°

« ON EST VRAIMENT MAL CONSIDÉRÉES »

Nous avons demandé à des travailleuses en titres-services comment elles percevaient les conditions d'exercice de leur métier.

Propos recueillis par Nicolas Moens (CSCE)

Que pensent les travailleuses en titres-services de leurs conditions de travail ? Pour le savoir, nous avons réalisé des entretiens avec cinq d'entre elles (désignées ci-après, par souci d'anonymat : TS1, TS2...), qui évoquent les différentes facettes de leur métier. Les bonnes : des horaires décents, un sentiment d'utilité auprès de personnes âgées. Mais aussi les mauvaises : des rémunérations médiocres, des traitements méprisants, la pénibilité et l'insuffisance de la protection sociale par rapport aux situations de maladie et d'invalidité...

« Un horaire correct »

Pour quelles raisons ont-elles choisi ce secteur-là, malgré la mauvaise paie (environ 12 euros bruts/heure) ? La compatibilité des horaires de travail en titres-services avec la gestion de leurs propres enfants est l'argument le plus récurrent. Notamment par opposition aux conditions de travail dans le nettoyage des bureaux, mieux payé mais presté dans le cadre d'horaires atypiques, tôt le matin et tard le soir. « On arrive chez les clients quand ils sont eux-mêmes partis déposer leurs enfants et travailler. Donc on travaille de 8h à midi, ou 8h30



« On se fait des petits bobos. Une fois on a mal au dos, une fois au bras et donc qu'est-ce qu'on fait ? »

à 12h30. Ensuite on a une demi-heure, de 12h30 à 13h, pour aller chez l'autre client, et on travaille de 13h à 16h ou de 13h à 17h, ça dépend si c'est 3 ou 4 heures. C'est un horaire correct pour les enfants, même s'ils doivent aller à la garderie » (TS4). « J'aime bien les horaires que je fais. Moi je commence souvent à 8h et j'ai fini à 15h30 ou 16h30. J'ai pu m'arranger pour avoir congé le mercredi après-midi, comme ça je suis avec les enfants » (TS2).

« J'aime bien travailler chez les personnes âgées, tu te sens utile »

« Pour certains, on est des bonniches »

Les relations sociales, le sentiment d'utilité et la reconnaissance de client.e.s peuvent être une source de



⇒ gratification mise en avant comme donnant du sens à leur métier, mais c'est loin d'être toujours le cas et celui-ci peut également être vécu comme dévalorisant par celles qui l'exercent. « Beaucoup d'aides-ménagères apprécient les petits cadeaux de fin d'année (une boîte de chocolats, un bouquet de fleurs), en tant que signes de reconnaissance. Pour moi, le meilleur moyen pour montrer sa reconnaissance, c'est un simple merci. J'ai connu une utilisatrice âgée qui disait devant moi au téléphone : "Ah, j'ai ma petite fille avec moi ! Ça, c'était une grande marque de reconnaissance". » (TS1) « Ce qui me plaît, c'est le lien avec les personnes âgées. Moi j'aime bien travailler chez les personnes âgées, c'est mon truc. C'est chouette, tu te sens vraiment utile, plus chez des personnes âgées que chez des plus jeunes. Les plus jeunes m'énervent. » (TS5) « Les personnes âgées ne savent vraiment pas le faire. Mais pour les jeunes, je suis peut-être un peu dure, mais je trouve qu'ils pourraient quand même faire un minimum, et souvent ils ne le font pas. [...] Je me sens plus utile chez une personne âgée qui est vraiment coincée, qui a difficile, que chez des plus jeunes. » (TS1) « C'est chiant, parce qu'on est vraiment mal considérées, dans le sens où quand on est aide-ménagère, on est femme d'ouvrage en fait. Le ressenti général, c'est qu'une femme d'ouvrage est bête. [...] Chez les politiques, ça se voit : on n'obtient jamais rien, pourtant on est quand même un secteur assez énorme, on est le deuxième en Belgique en termes d'emplois, mais exclusivement féminin. Ça prouve aussi, une nouvelle fois, que les femmes ne sont pas au super du top. Lorsqu'on parlait d'augmenter le prix du titre-service pour les utilisateurs, j'ai reçu de la part de certains des réflexions du style : "Pour du nettoyage, il ne faut pas exagérer quand même !" C'est un truc que je n'admets pas, parce que quand tu fais venir un jardinier chez toi, ça te revient plus cher. Il y a vraiment un problème de valorisation dans le secteur. J'ai une collègue qui est éducatrice spécialisée et a fait 3 ans ou 4 de supérieur. Moi, j'ai quand même fait une année de supérieur. Il y a des étrangères qui arrivent ici, qui malheureusement n'ont pas beaucoup de bagages. Il y a vraiment de tout... On nous prend pour des cas sociaux. Ce n'est pas vrai. » (TS5) La dévalorisation des aides-ménagères n'est pas qu'une question de perception ou de rémunération, elle se marque également dans les comportements de certains clients : « J'ai eu une utilisatrice [...] qui a une toute petite salle de bain avec une douche ronde et, juste à côté, un bac avec tous les excréments du chat. Je lui ai

« Les jeunes, je trouve qu'ils pourraient quand-même faire un minimum »

indiqué que si elle ne bougeait pas ce bac, je ne ferais plus sa douche. Qu'a-t-elle fait ? Elle a demandé à l'entreprise d'avoir quelqu'un d'autre. Parce que je ne lui convenais pas. [...] Il y a également des utilisateurs qui ont des chiens qui laissent des excréments dans la maison. C'est je te paie et... pour certains utilisateurs, on est des bonniches. Le mot est fort mais c'est la réalité du terrain. Et j'ai l'impression que plus on avance dans les titres-services, plus c'est le cas. » (TS1)

Des dérapages

Parfois la relation de l'utilisateur à « son » aide-ménagère dérape : « On rencontre aussi des situations de harcèlement moral et de harcèlement sexuel [...]. On a eu un cas [...] : au départ c'étaient des paroles gentilles, et puis c'est devenu des allusions. Jusqu'au jour où, lorsque l'aide-ménagère est arrivée, l'utilisateur lui a offert un cadeau qu'elle a ouvert et, dans le paquet, il y avait de la lingerie. Elle a contacté l'agence et ils ont essayé d'envoyer une autre aide-ménagère. L'utilisateur s'en est pris tout de suite à celle-ci parce qu'il voulait récupérer "son" aide-ménagère. Dans ce cas-là on casse le contrat. » (TS1) « Notre société a déjà cassé des contrats avec des clients parce qu'il y avait trop de problèmes [...]. Par exemple, avec une dame qui a frappé une de mes collègues [...] simplement parce qu'elle était marocaine et que cette dame était raciste. Il y avait eu un remplacement et la société ne lui avait pas dit qu'il serait effectué par une Marocaine. Au départ, elle l'a laissée travailler. Mais, rapidement, elle a commencé à être méchante avec elle, jusqu'au

moment où l'aide-ménagère lui a dit : " Madame voulez-vous bien me parler normalement parce que je ne vous ai rien fait ". La dame a alors pris un manche de brosse et l'a frappée en disant " Tu sors de chez moi " ». (TS4)

« Un boulot qui use énormément »

La pénibilité physique du métier est une autre de ses caractéristiques qui ressort des entretiens. Elle est associée à la non prise en charge sociale des problèmes de santé générés pour les travailleuses : absence de reconnaissance en tant que maladie professionnelle, absence de financement des aménagements de carrière, temps plein fixé à un niveau intenable, etc. Ce qui entraîne pour celles-ci des effets calamiteux. « C'est un boulot qui use énormément. On ne fait que des mouvements répétitifs, tout le temps la même chose. On a souvent deux clients par jour, des gens qui attendent de nous qu'on fasse une maison complète en trois ou quatre heures. Donc on est toujours sous pression, en train de courir, de faire des mouvements répétitifs. Quand on a terminé, il y a les courses, les enfants... donc on termine notre journée vers 21h, 22h. Sans compter qu'on a le stress de la route [...] on est toujours dans le trafic, le matin ou au retour. Du départ jusqu'à l'arrêt, on est sous pression... » . (TS4) « Physiquement, je ne saurais pas faire plus de 25h/semaine. C'est honteux de dire ça à mon âge, parce que je pense pas être trop vieille quand même, mais franchement je ne saurais pas... ». (TS5)

« Chez certaines personnes vous avez des escaliers très raides. Vous montez votre seau, votre raclette, l'aspirateur et quand vous redescendez, c'est la chute. Combien de fois n'ai-je pas dégringolé des escaliers ! Vous videz le lave-vaisselle, le couteau est mal mis, vous faites pas attention et... De même, vous lavez la vaisselle, sans faire exprès un verre pète et vous vous coupez... On ne s'en rend pas compte mais on est toujours sur le qui-vive, on doit toujours faire attention à ce qu'on fait. Normalement on porte des chaussures de sécurité, mais lorsque vous nettoyez avec de l'eau ça fait des marques quand vous avez un carrelage laqué. Donc, pour ne pas faire des traces, vous allez sur vos chaussettes et des fois... vous glissez. Il y a des personnes qui veulent qu'on cire leur parquet. Si vous êtes distraite un moment, vous risquez de faire une chute... ». (TS3) « On se fait des petits bobos. Une fois on a mal au dos, une fois au bras et donc qu'est-ce qu'on fait ? On se met à charge de la mutuelle pour se soigner, comme tout le monde. Mais être à charge de la mutuelle, c'est une catastrophe. On ne sait pas survivre, parce que on ne reçoit que 60% du salaire brut, alors qu'on a déjà un salaire très bas [...]. Dans ces conditions, vous payez votre loyer et puis vous devez choisir ce que vous payez. Faire vos courses ou payer les autres factures, parce que tout c'est pas possible. [...] En 2010, j'ai eu une tendinite au poignet, qui s'est aggravée. Je ne me suis pas tout de suite mise à charge de la mutuelle. J'ai d'abord fait des infiltrations. Après 2 ou 3 infiltrations, je ne sentais plus mon poignet. Du coup, je continuais à forcer dessus et j'ai alors eu le ligament qui a lâché. J'ai alors été obligée de me faire opérer. Le temps qu'ils m'examinent, que je me fasse opérer, que j'aie le plâtre et la rééducation, je suis restée 6 mois à charge de la mutuelle. Honnêtement, ça a été une

descente aux enfers. Je me suis retrouvée avec 620 euros par mois. Vous payez votre loyer et puis il n'y a plus rien, c'est pas possible. Je n'ai donc même pas attendu l'autorisation du médecin pour reprendre le boulot. Dès que j'ai su rebouger ma main, j'ai repris le boulot parce que je ne m'en sortais pas, ce n'était pas tenable. [...] La porte de sortie des titres-services, c'est pour raison médicale. A un moment, vous n'arrivez plus à suivre et vous êtes licenciée pour cas de force majeure médicale. ». (TS4) « J'ai été en arrêt maladie pendant 4 mois. A la mutuelle, ça a été catastrophique au niveau revenu. Il aurait peut-être fallu que je m'arrête un mois de plus, mais c'est moi qui ai dit non. J'ai voulu recommencer, parce que sinon... ». (TS5) Une autre aide-ménagère abonde dans le même sens : « Je suis tombée à charge de la mutuelle en 2010. Plus jamais de ma vie. Ça, c'est hors de question. Depuis, j'ai eu d'autres petits soucis de santé, notamment un problème à l'épaule qui revient régulièrement [...] mais j'ai dit à mon médecin : moi il faut que je reprenne le travail, je ne peux pas me permettre de rester à charge de la mutuelle. Je l'ai vécu, je n'en veux plus. ». (TS4)

« Chez les politiques, on n'obtient jamais rien »

« Les femmes ne sont pas au super du top »

La pénibilité du métier, la charge de famille et la conception dominante de leur répartition, conduisent les travailleuses en titres-services à exercer ce métier à temps partiel, malgré la faiblesse de la rémunération horaire, le cas échéant en renonçant à un emploi à temps plein. Elles se retrouvent alors dans une situation de dépendance économique par rapport à leur conjoint, avec toutes les conséquences sur leurs droits dérivés (pension, chômage, invalidité...) : « Comme il gagnait beaucoup plus que moi, étant ingénieur programmeur, il est resté à temps plein et c'est moi qui ai réduit mon temps de travail... C'est souvent la femme qui change, on va dire ça comme ça. [...] ». (TS3) Parfois, une allocation complémentaire permet d'atteindre la fin du mois malgré le travail à temps partiel : « On m'a dit que j'avais droit à un complément chômage parce que j'avais travaillé autant d'années. Ça m'a permis de rester dans ce secteur et à temps partiel, car quand vous êtes seule vous devez payer votre loyer, les charges, la nourriture... ». (TS3) Les aides-ménagères qui vivent seules se retrouvent dans des situations de forte précarité, qui ont encore été renforcées pendant la période du confinement : « Quand vous n'avez que votre salaire et que vous vous retrouvez en chômage Corona, ce n'est pas possible. Il faut faire des choix, on ne sait plus tout assumer. C'est : je paie mon loyer, je fais mes courses ou je paie ça, je ne mange pas... À un moment, il faut faire des choix. Je me souviens ainsi d'une dame qui m'a dit qu'elle allait vendre sa voiture [...] Il y a des moments où on n'y arrive plus et où il faut récupérer de l'argent quelque part ». (TS4) Quant aux possibilités d'évolution de carrière interne aux titres-services, elles sont à peu près inexistantes : « Il y a des sociétés où il y a des postes d'encadrement style brigadier. Si vous avez 130 filles en titres-services, vous n'aurez pas 130 brigadières, mais une ou deux tout au plus. C'est très rare d'avoir une possibilité de promotion, et encore faut-il que l'employeur le veuille... ». (TS4) □

OBJECTIFS ATTEINTS ?

Le système actuel des titres-services répond-il aux intentions mises en avant par ses promoteurs initiaux ? Non, si l'on se réfère aux débats parlementaires de 2001.

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

Les rapports d'évaluation des titres-services commandés par les services régionaux de l'emploi et réalisés par Idea Consult renvoient volontiers à la loi de 2001 (1) qui a créé le système pour établir les objectifs à partir desquels il faudrait apprécier son fonctionnement actuel. Ces rapports retiennent de cette loi les objectifs d'augmentation du taux d'emploi, de diminution du travail au noir et d'amélioration de l'équilibre entre les vies privée et professionnelle des ménages. Les rapports poursuivent leur analyse en considérant comme acquis que les pouvoirs publics ont fait le choix initial de financer le dispositif en sorte d'atteindre ces objectifs et que la réussite ou l'échec du dispositif peut être appréhendée en fonction de ce qu'il les atteigne (ou non). Lorsque les instances consultatives regroupant les interlocuteurs sociaux se penchent sur ce système, elles reproduisent généralement le même type d'analyse et arrivent à la conclusion qu'elles sont favorables au « *maintien du système des titres-services* » (2) ou expriment leur « *attachement et le soutien* » wallon au dispositif des titres-services « *qui remplit indéniablement son rôle de création d'emplois, de lutte contre le travail au noir dans le secteur des*

parlementaires la ministre de l'Emploi de l'époque, précisant que ce chiffre provenait d'une projection des services du gouvernement « *confirmée au demeurant par le Bureau fédéral du Plan* ». (4) Le résultat, vingt ans plus tard, c'est la création de tout un secteur pérenne de 150.000 personnes qui travaillent et sont coincées dans les conditions de précarité et de pauvreté organisées par ce dispositif. Le périmètre annoncé de la mesure a donc été multiplié par cinquante et il en est à peu près de même du coût à charge des finances publiques. L'examen des travaux parlementaires révèle par ailleurs qu'une série de dérives probables du dispositif avaient été pointées dès son adoption par celles et ceux qui le critiquaient. Mais le gouvernement de l'époque avait fait le choix de n'en tenir aucun compte et de pratiquer le déni par rapport aux conséquences déjà prévisibles du système. Maintenir le dispositif actuel, ce n'est donc pas prolonger un dispositif adopté en toute connaissance de cause et qui aurait recueilli sur cette base un consensus dès sa création. Prendre ce point de vue, c'est ignorer (pour les naïfs et les incompetents) ou occulter (pour les experts et les responsables avisés) les promesses initiales non tenues. C'est un point de vue tronqué, qui ne sert qu'à justifier le maintien d'un système totalement dysfonctionnel. Un système qui subventionne les ménages les mieux nantis, coince les travailleuses concernées dans la précarité et détruit progressivement leur santé.

Le périmètre annoncé de la mesure a donc été multiplié par cinquante

aides-ménagères et d'amélioration de la conciliation entre vie privée et vie professionnelle chez les utilisateurs ».

(3) Un retour sur l'adoption de cette loi permet de prendre la mesure du caractère factice de cette présentation. Le dispositif actuel, dans sa réalité concrète, ne correspond pas au projet que les initiateurs avaient prétendu vouloir mettre en place.

3.000 emplois subventionnés annoncés

Un élément en particulier permet de saisir du premier coup d'œil le gouffre qui sépare les intentions affichées à l'origine et la réalisation actuelle. Lors de l'adoption de la loi, le dispositif fut présenté comme marginal par rapport au marché de l'emploi belge, n'ayant pour vocation que de sortir quelques personnes du travail au noir. « *Le texte proposé permettra d'offrir un emploi à 3.000 personnes* » indiquait aux

Paré de toutes les vertus

Pour rappel, la loi de 2001 a été adoptée sous le gouvernement arc-en-ciel (VLD-MR-PS-sp.a-Ecolo-Agalev) et a été portée par sa ministre de l'Emploi, Laurette Onkelinx (PS). L'exposé des motifs de la loi indique que celle-ci s'inscrit dans le cadre « *d'un plan d'action du gouvernement contre le travail illégal* ». Se référant à Robert Plasman (ULB), la motivation poursuit en indiquant que le développement des services de proximité « *nécessite une intervention étatique* » en évoquant, en tant qu'externalité positive, leur « *contribution à la diminution des inégalités de genre sur le marché du travail* » (sic), mais aussi un soutien « *au développement local à travers l'amélioration du cadre de vie et de l'environnement proche, le maintien d'activités dans certaines zones isolées et la création de lien social* » (sic) ainsi que des « *effets en termes de santé publique grâce aux actions de prévention et de suivi des maladies et problèmes sociaux* » (sic). (5) Et l'exposé des motifs de poursuivre : « *Outre ces arguments en termes d'efficacité, des considérations d'équité pourraient également*



Les structures de domination sociale et patriarcale mènent à une évaluation factice du dispositif.

justifier une intervention publique dans le financement de ces services afin de garantir un accès équitable à ces services. (...) Les emplois créés ou réintégrés dans le cadre de l'économie formelle seront essentiellement occupés par des femmes. Le dispositif mis en place contribuera de cette façon à accroître le taux d'emploi des femmes qui reste un des plus faibles d'Europe. L'agrégation nécessaire des entreprises prestataires garantira en outre la qualité de ces emplois, élément essentiel d'une politique d'égalité et d'équité sur le marché du travail ». (6) Plus avant, l'exposé des motifs assume que le juste prix pour l'utilisateur est celui qu'il est prêt à payer au noir et laisse miroiter que les mutuelles et les pouvoirs locaux pourraient intervenir financièrement pour adapter le coût du titre-service en fonction des moyens des utilisateurs : « L'intervention de l'État au niveau du prix du service, dans une proportion telle que l'utilisateur ne débourse pas davantage que ce qu'il est prêt à payer « en noir », l'incite à choisir la voie déclarée et légale, avec les garanties y afférentes, notamment en matière de qualité et de sécurité du service. L'intervention de l'État dans le coût du service rend la prestation déclarée accessible à ceux qui ne pouvaient précédemment se l'offrir que via le travail illégal. En outre, pour que ces services soient réellement accessibles à tous, il sera possible en particulier aux collectivités locales, mutuelles, etc. d'intervenir partiellement ou totalement dans le coût du titre-service à charge de l'uti-

lisateur ». (7) Enfin, l'exposé des motifs indique que, pour les utilisateurs.trices de titres-services, ceux-ci permettront de « favoriser les décisions d'activité de personnes en retrait du marché du travail, (...) de réaliser de meilleurs arbitrages entre temps de travail, temps de loisir et travail domestique. En ce sens, la définition des activités retenues s'inscrit dans la stratégie européenne pour l'emploi, en ce qui concerne l'égalité entre hommes et femmes sur le marché du travail et en application de la politique de mainstreaming » (8).

Des dérives probables déjà dénoncées

Il revint aux parlementaires Ecolo, pourtant membres de la majorité, de porter au parlement l'écho des critiques sur le projet. En commission, ce fut par la voix de la députée Ecolo Zoé Genot, demandant s'il « n'aurait pas été indiqué de moduler la quote-part personnelle de l'utilisateur en fonction du revenu de ce dernier », s'interrogeant « sur les risques d'effets d'aubaine et de substitution », espérant « que les rémunérations ne seront pas uniquement minimales, que les conditions de travail seront décentes et que des efforts de formation seront accomplis », s'enquérant de savoir si « dans l'hypothèse de prestations en divers lieux de travail, les trajets seront pris en compte », etc. (9) Paul Timmermans (Ecolo) allant plus loin en séance plénière, relevant les « aspects très délicats » de la mesure qui « risque de confiner à nou- ↗

⇒ *veau des femmes dans des emplois mi-temps souvent faiblement rémunérés, aux conditions de travail pénibles et flexibles* », indiquant que « *c'est un privilège de pouvoir se payer quelqu'un qui nettoie chez soi, un double privilège de faire supporter par la collectivité une partie du coût engendré par ce service* » et que l'on aurait donc « *pu imaginer que le chèque varie selon les revenus des gens*

« L'agrégation nécessaire des entreprises prestataires garantira la qualité de ces emplois »

comme cela se fait dans les ALE » et suggérant, *in fine*, un autre principe de tarification : « *Pourquoi pas 300 francs pour les familles les plus riches et 150 francs pour les familles les plus pauvres?* ». (10)

Promesses non tenues et social-libéralisme

En réponse à ces interrogations et critiques, la ministre de l'Emploi, Laurette Onkelinx, n'hésita pas à présenter comme un fait qu'il y aurait une pleine « *application des règles relatives au contrat de travail* » et que « *les règles ordinaires du contrat de travail sont applicables au contrat de travail conclu entre le travailleur considéré et l'entreprise agréée : conclusion du contrat, temps de travail (obligatoirement un mi-temps au moins), etc. Le trajet d'un lieu de travail à l'autre fait partie du temps de travail.* ». (11) Son collègue ministre des Affaires sociales, Frank Vandenbroucke (sp.a) venant à sa rescousse : « *M. Timmermans nous reproche d'oublier les familles pauvres. A vrai dire, c'est une préoccupation que nous partageons. Il s'agit évidemment d'une discussion qui relève de la compétence des communautés. En effet, l'aide sociale, la problématique des subsides aux ASBL d'aide sociale, aux CPAS, sont des thèmes qui relèvent de la compétence des communautés.* ». (12) Au nom du groupe PS, le député Jean-Marc Delizée monta, lui aussi, aux créneaux pour défendre le projet, en confessant benoîtement un fervent *credo* social-libéral : « *Nous insistons encore sur le fait que, pour nous, la promotion d'une économie nouvelle plurielle et partenariale implique qu'il [...] faut sortir des cloisonnements entre le marchand et le non-marchand, l'économique et le social, le privé et le public.[...] Dans la mesure où les pouvoirs publics reconnaissent les bénéfices collectifs générés par certains services de proximité, et interviennent, dès lors, dans le contrôle de leur qualité, nous ne voyons aucune raison de limiter l'accès aux subventions aux seules entreprises du secteur non-marchand.* ». (13) Ces réponses n'emportèrent pas la conviction de M. Timmermans et de ses collègues puisque, malgré son appartenance à la majorité gouvernementale et après avoir étrangement cité Saint-Just (« *Nul ne gouverne innocemment* »), celui-ci conclut

que ce serait « *sans enthousiasme qu'une majorité des Écologistes soutiendra ce projet* ». (14)

Des évaluations complaisantes

Par ailleurs, vingt ans plus tard, les rapports d'évaluation peinent à identifier rigoureusement un effet du dispositif sur « l'augmentation du taux d'emploi » et à prendre la mesure de l'effet de substitution que le dispositif a eu par rapport à d'autres emplois préalablement existants. Quant à l'impact du dispositif sur la diminution du travail non déclaré, les derniers chiffres semblent indiquer qu'il est largement épuisé. D'après l'enquête réalisée par Idea Consult en Wallonie en 2021, 61,3% des répondantes indiquaient qu'elles étaient déjà à l'emploi (déclaré) avant d'intégrer le dispositif, 19 % étaient au chômage, 10 % femmes au foyer et seulement 3,3 % déclaraient être dans une situation préalable de travail au noir. (15) Il faudrait, au surplus, s'interroger sur la légitimité du moyen et du coût pour la collectivité de cette prétendue lutte contre le travail illégal qui passe par la création d'emplois subventionnés à 70 % pour les utilisateurs et sous-payés pour celles qui les occupent. Les derniers rapports doivent, au contraire de ce qui avait été annoncé, constater que les conditions de pénibilité du dispositif ont après quelques années pour conséquence d'écarter durablement du marché du travail une proportion importante des femmes qui y ont travaillé, renvoyées vers l'invalidité, c'est-à-dire la maladie de longue durée. Après quatorze années de travail en titres-services, 24,8 % des travailleuses wallonnes sont en incapacité de travail. (16) Mais qui s'en soucie et plaide pour une réforme fondamentale ?

On ne peut donc prétendre que le système des titres-services actuel correspond aux intentions initiales proclamées. Il devait « *contribuer à la diminution des inégalités de genre sur le marché du travail* » et être l'application d'une politique de « *gender mainstreaming* », alors qu'il est exercé à plus de 95 % par des femmes qu'il enferme dans la précarité et qu'il renforce l'in-

égale répartition entre les genres dans la prise en charge des tâches ménagères. Il devait avoir des « *effets positifs en termes de santé publique* » alors qu'il détruit la santé des travailleuses qui l'exercent, sans même leur offrir un cadre pour une prise en charge décente de leurs problèmes médicaux et d'invalidité. Son financement public devait être justifié en termes d'équité en garantissant « *un accès équitable* » aux services d'aide ménagère, alors

que leur coût les réserve dans les faits pour l'essentiel aux ménages aisés. Il devait « *garantir aux prestataires des emplois de qualité* », alors qu'il n'offre dans les faits que des emplois pénibles, invalidants, sous-payés et généralement à temps partiel. Les « *règles ordinaires du contrat de travail* » devaient être appliquées et le trajet « *d'un lieu de travail à l'autre* » devait « *faire partie du temps de travail* », alors que le régime de travail en titres-services déroge sur certains points à la loi ordinaire et que le trajet entre deux lieux de travail n'est pas compté comme faisant partie du temps de travail rémunéré. Lorsque des responsables et des experts prétendent

« Sortir des cloisonnements entre le privé et le public »

aujourd'hui que le système des titres-services atteint ses objectifs initiaux, ils font donc preuve d'une méconnaissance ou d'une mauvaise foi encore supérieure à celle des promoteurs de 2001, dont les assertions n'étaient au moins pas encore massivement contredites par les faits. Seule une adhésion idéologique et politique, consciente ou non, au social-libéralisme peut expliquer ces évaluations positives, totalement en porte-à-faux avec les faits. Cette adhésion est en pleine continuité avec celles des pionniers de 2001. Avec celle de M. Delizée, lorsqu'il niait l'importance, tant pour le service délivré que pour les conditions de travail, du choix d'une organisation du secteur articulée sur des entreprises privées ou publiques, marchandes ou non-marchandes. En continuité avec celle exprimée par M. Vandembroucke, lorsqu'il expliquait que la question des inégalités et de la pauvreté ne devait pas être prise en considération au niveau fédéral à l'intérieur même de l'organisation de l'économie et de l'emploi, mais plutôt en aval, par les Communautés dans le cadre de leur compétences en matière d'aide sociale. Autant d'insultes à la vérité et à la raison qui ne s'expliquent que par les structures de domination sociale et patriarcale sur lesquelles les inégalités se moulent et qu'elles renforcent, qui elles-mêmes produisent apparemment des effets de nature identique sur les « experts » évaluateurs et responsables actuels. □

(1) Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

(2) Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale, Avis d'initiative relatif au fonctionnement du système des titres-services après régionalisation (A-2014-037-CES), 20 mars 2014.

(3) CESE Wallonie, Avis n° 1464 sur l'avant-projet de décret portant diverses modifications à la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, 26 avril 2021.

(4) La Chambre, DOC 50 1281/003, p. 25.

(5) La Chambre, DOC 501281/001, p. 6 et 7.

(6) Ibid, p. 8.

(7) Ibid.

(8) Ibid, p. 11. Le *gender mainstreaming* est une stratégie qui a pour ambition de renforcer l'égalité des femmes et des hommes.

(9) La Chambre, DOC 50 1281/003, p. 15.

(10) La Chambre, CRIV 50 PLEN 135, p. 25.

(11) La Chambre, DOC 50 1281/003, p. 31.

(12) La Chambre, CRIV 50 PLEN 135, p. 26.

(13) Ibid, p. 22.

(14) Ibid, p. 26.

(15) Brolis et alii (Idea consult), « Évaluation du dispositif des titres-services wallons », 2018-2020 (février 2022), p. 118.

(16) Ibid, p. 149.

DUPANLOUP (FGTB) : IL FAUT RÉGULER LE SECTEUR !

Pour le Secrétaire fédéral de la FGTB chargé du secteur des titres-services, ce dernier dérive complètement et doit urgemment être recadré par les pouvoirs publics.

Propos recueillis par Yves Martens et Nicolas Moens (CSCE)

Sébastien Dupanloup, le Secrétaire fédéral de la Centrale générale de la FGTB qui suit ce secteur, est régulièrement présent dans les médias pour revendiquer de meilleures conditions de travail pour les aides-ménagères. Il nous présente sa vision de l'état de ce secteur et la position de son organisation syndicale. Le dispositif était censé lutter contre le travail au noir, offrir de vrais salaires aux travailleuses et ramener des cotisations sociales. Trois coups dans l'eau ? Selon S. Dupanloup, le système est en pleine dérive. D'un côté, les entreprises non-marchandes y disparaissent, au profit de multinationales qui rachètent leurs concurrents de moindre taille. Les travailleuses se retrouvant ainsi « vendues » d'une entreprise à l'autre, entre 3.500 et 7.000 euros par aide-ménagère, en perdant éventuellement au passage la maigre reconnaissance barémique de leur ancienneté. D'un autre côté,

celles-ci ne reçoivent que des salaires beaucoup trop faibles (environ 12 euros bruts de l'heure) et l'augmentation des prix de l'énergie rend leur situation intenable lorsqu'elles doivent effectuer des trajets en voiture pour se rendre chez leurs clients. En effet, les indemnités prévues sont sans rapport avec le coût réel des carburants et les frais de déplacement auxquels peut être exposée une travailleuse à mi-temps sont passés de 80 à 200 euros par mois. Intenable quand on n'en gagne que 850. Le patronat du secteur ne lâche toutefois rien aux travailleuses, même pas les 0,4 % d'augmentation possibles dans le cadre de la loi. Aucun accord sectoriel n'est à ce jour conclu et le syndicaliste en appelle dès lors aux pouvoirs politiques régionaux pour qu'ils adoptent « des conditions fermes et claires d'agrément puis d'utilisation des subsides » en sorte de garantir aux aides-ménagères des conditions de travail décentes.



S. Dupanloup (avec le mégaphone) : « Les frais de déplacement sont remboursés à hauteur de 75 % de l'abonnement social. Au vu de l'explosion des prix des carburants, on pourrait réclamer sans hésiter 100 % ! »

⇒ Ensemble ! : Quelle évaluation la FGTB fait-elle de l'évolution du système des titres-services ?

Sébastien Dupanloup : C'était plutôt un bon système à l'origine mais qui est clairement arrivé aujourd'hui à la quadrature du cercle. Les entreprises d'insertion et/ou d'économie sociale ont pratiquement disparu du marché qui est largement aux mains des entreprises commerciales : 90 % en Flandre, 77 % à Bruxelles (mais qui rassemblent 95 % des travailleuses) et un peu moins de 70 % en Wallonie où l'insertion subsiste encore un peu. Ces entreprises commerciales n'ont évidemment comme vocation que la rentabilité alors que le système est financé à 70 % par les pouvoirs publics et que sa logique initiale était une volonté d'insertion. Cette philosophie de départ se heurte aux pratiques du marché.

A Bruxelles, la part du commercial est donc quasi totale ?

Oui, en témoigne une réponse récente du ministre Clerfayt (Défil) à une question de la députée Delphine Chabert (PS). Il lui a carrément répondu que Federgon était son seul interlocuteur. Or Federgon est la fédération des opérateurs privés du marché du travail et des prestataires de services RH. C'est à la base la fédération des agences d'intérim. Il y a donc clairement un problème ! La logique initiale d'insertion a complètement basculé dans une conception purement capitaliste. Les ministres régionaux de l'emploi doivent clairement dire ce qu'ils veulent, *a fortiori* à Bruxelles où une réforme est annoncée. Veut-on le tout au commercial ou réguler vraiment le secteur ?

Quelle régulation doit-on attendre ?

Les problèmes sont nombreux : l'encadrement défaillant, la distribution sans limite des dividendes aux actionnaires, les montages pratiqués par les entre-

prises pour masquer les bénéfices etc. La seule variable d'ajustement, ce sont les travailleuses. On est loin de la volonté de sortir des femmes du travail au noir et de leur donner un statut. Aujourd'hui, le système des titres-services ne permet plus l'émancipation des 150.000 travailleuses, et j'utilise ce terme puisque 97 % des travailleurs sont des femmes. Quand on nous dit aujourd'hui qu'il faut mener des politiques d'égalité, on ne peut pas accepter un système qui maintient ces femmes dans la précarité, voire la pauvreté. Nombreuses sont celles qui doivent faire des choix cornéliens, entre nourrir leurs enfants ou se soigner, payer telle ou telle facture, etc. Le secteur n'attire pas les jeunes. Les problèmes de santé, dont les troubles musculo-squelettiques, sont légion et sont d'autant plus lourds que ces travailleuses ne sont effectivement plus toutes jeunes. C'est d'autant plus grave que ces dames reportent donc souvent des soins de base, voire des soins urgents. Et cette situation date d'avant la crise récente.

Cela pose la question des salaires, de l'indemnisation des frais de déplacement et du temps de travail ?

Il n'y a que 10 % de temps plein dans le secteur. Et ce n'est pas une volonté des travailleuses. C'est dû à la charge de travail et au temps de déplacement entre deux clients. En faire plus de deux par jour est tout bonnement impossible, et parfois même deux c'est trop. La revendication

de la FGTB est une réduction collective du temps de travail à 32 heures au lieu de 38 pour tous les travailleurs. Cela représenterait déjà un progrès réel pour les travailleuses titres-services qui, même à temps partiel, bénéficieraient alors d'une péréquation salariale (1) qui rendrait leur rémunération un peu plus convenable. N'oublions pas non plus que beaucoup de ces personnes, suite aux différentes attaques contre le chômage, ne bénéficient même pas d'un complément de chômage. (Lire p. 105)

« On ne peut pas accepter un système qui maintient ces femmes dans la précarité »

L'idée serait donc que 19 heures sur 32 au lieu de sur 38 serait bénéfique pour ces travailleuses ?

C'est ça mais il faudrait aussi que les contrats de base atteignent au moins le nombre d'heures du mi-temps actuel. Aujourd'hui, très souvent, les employeurs se contentent d'offrir le contrat minimum légal de 13 heures/semaine et font prestent des heures complémentaires en fonction de la demande. Dans ce cas, au moindre problème, comme le chômage temporaire qu'on a connu à cause du Coronavirus ou en cas de maladie, l'indemnisation se fait sur la base du nombre d'heures du contrat et pas du nombre d'heures réel ! Avec le danger, pour celles qui bénéficient de l'AGR, de perdre ce complément lorsqu'elles font des heures supplémentaires et donc *in fine* sont parfois perdantes ou n'y gagnent rien. Il faut aussi veiller à d'autres effets pervers. Il y a quelques années, certaines entreprises avaient par exemple joué avec les règles. Concernant le temps partiel, on parle du facteur Q/S où Q est la durée de travail hebdomadaire du travailleur à temps partiel et S la durée du travail hebdomadaire d'un travailleur à temps plein dans l'entreprise. Certaines entreprises avaient formellement ramené leur facteur S de 38 à 36 heures, sans rien changer au

nombre d'heures de contrat de leurs travailleuses. Et, grâce à ça, elles ont empêché des réductions de cotisations ONSS parce qu'elles auraient soi-disant introduit une réduction collective du temps de travail ! Il s'agit évidemment d'ingénierie sociale pour profiter de subsides sans respecter l'esprit du dispositif. Le comble du cynisme est que ces employeurs disaient en plus à leurs travailleuses que, grâce à eux, elles allaient avoir un meilleur salaire net. Mais, avec le système du bonus à l'emploi (2), ce n'était pas la partie payée par l'employeur qui augmentait mais c'était l'État qui passait à la caisse une seconde fois ! Quand nous avons découvert ça, nous avons exigé que ces abus cessent et avons obtenu en 2020 une convention collective de travail sectorielle qui impose dans ces cas une péréquation salariale. Dès lors, une réduction généralisée du temps de travail à 32h/semaine serait profitable aux travailleuses titres-services, même si leur nombre d'heures prestées restait le même.

Quelles sont les revendications de la FGTB en termes de salaire horaire brut dès lors ?

Les employeurs veulent uniquement satisfaire leurs actionnaires et, dans cette logique, ne veulent pas augmenter les salaires. Il suffit de voir que les marges prévues dans les accords intersectoriels ne sont jamais revenues entièrement aux aides-ménagères. Il est vrai que sur des salaires aussi bas et avec la faiblesse des marges prévues, cela ne changerait pas énormément mais, sur le principe, on voit bien que ces travailleuses sont systématiquement désavantagées. C'est bien pour cela que la véritable bataille se fait actuellement sur les frais de déplacement. Déjà il y a six mois, quand nous avons entamé les négociations, c'était en moyenne

10 % du salaire de l'aide-ménagère qui partait dans ses frais de déplacement. Avec les augmentations récentes, les mi-temps sont passées de 80 à 200 euros de frais de déplacement par mois. C'est intenable évidemment.

En particulier en région rurale !

Oui et non. Même à Bruxelles, la voiture est souvent indispensable pour pouvoir faire plusieurs clients. Les distances sont importantes entre les quartiers pauvres où ces femmes habitent et les quartiers riches où elles travaillent. D'autant que ces derniers sont généralement les plus mal desservis par les transports en commun ou demandent de fréquentes correspondances qui rendent le déplacement très long.

Pour revenir aux salaires, il y a aussi le fait que l'échelle barémique n'est pas complète.

En effet, il n'y a que quatre niveaux de barèmes. En outre, l'ancienneté n'est pas valorisée au plan sectoriel. Dès lors, si une aide-ménagère change d'employeur, elle retombe au degré zéro. Il faut cependant préciser que, étant donné la pénurie de main-d'œuvre, certains employeurs, bon gré mal gré, reprennent tout de même l'ancienneté. Il faut évidemment se souvenir que la philosophie

initiale était que le travail en titres-services devait servir de tremplin vers d'autres emplois et que, dans cette idée, il n'était pas incompréhensible que seuls quatre niveaux de barèmes aient été prévus. Or, à l'autopsie, on voit bien que peu de ces travailleuses trouvent un emploi dans un secteur mieux rémunéré.

Quelles sont dès lors les revendications précises de la FGTB ?

La revendication salariale de la FGTB est depuis un moment que le salaire minimum soit monté à 14 euros de l'heure et, avec les indexations successives intervenues récemment, ces 14 sont devenus *de facto* 15 euros. Il serait normal que les travailleuses titres-services obtiennent ce salaire minimum revalorisé. Comme je l'ai déjà dit, l'autre point essentiel, c'est celui des frais de déplacement. Actuellement, ces travailleuses sont indemnisées, pour un déplacement entre deux clients, à hauteur en moyenne de 0,13 euros pour 0,37 euros/km pour la plupart des autres travailleurs. Il y a actuellement 502 offres d'emploi titres-services en Wallonie. Pour 70 % d'entre elles, l'utilisation d'une voiture personnelle est exigée dans l'offre. Et une fois l'emploi décroché, les difficultés subsistent. Une aide-ménagère qui a des frais importants de réparation ou d'entretien de sa voiture ne peut très souvent pas les assumer. Aujourd'hui, les frais de déplacement sont remboursés à hauteur de 75 % de l'abonnement social. Depuis six mois, notre revendication est de monter à 90 % et, au vu de l'explosion des prix des carburants, on pourrait réclamer sans hésiter 100 % ! Sans compter évidemment que le temps de déplacement lui-même n'est pas rémunéré même si certaines entreprises d'insertion compensent ces périodes.

« Les marges prévues dans les accords intersectoriels ne sont jamais revenues entièrement aux aides-ménagères. »



S. Dupanloup (le poing levé) : « Mobiliser les travailleuses avec des actions créatives et ludiques comme celles où nous noyons de mousse les devantures des sociétés qui les emploient. »

⇒ **On l'a vu, c'est un métier pénible et donc la question d'un âge de la retraite plus précoce se pose.**

Le débat sur la pension et les métiers pénibles est en cours au fédéral. Mais même la réforme telle que Karine Lalieux la prévoit ne va pas concerner ces 150.000 travailleuses. Quelle aide-ménagère va arriver ne fût-ce qu'à 40 ans de passé professionnel pour obtenir une retraite anticipée ? Tout le monde sait que c'est impossible et que des mesures spécifiques pour ce secteur (notamment) seront indispensables. Cela vaut pour tous les travailleurs qu'on a maintenu dans des temps partiels et des bas salaires mais cela caractérise évidemment en particulier les titres-services. Des exceptions seront évidemment nécessaires. La pénibilité du métier et la précarité des aides-ménagères ne sont pas discutables.

C'est interpellant quand on sait que l'un des arguments à la création du dispositif était de sortir du travail au noir les aides-ménagères, de leur permettre d'avoir un vrai salaire et de cotiser à la Sécu.

Or, en termes d'accès à des prestations suffisantes, que ce soit au chômage, à la mutuelle ou à la pension, l'objectif n'est clairement pas atteint ?

Non seulement cet objectif n'est pas atteint mais il y a de plus en plus de retour au travail au noir. Les employeurs se plaignent d'une pénurie de main-

d'œuvre, pourtant les aides-ménagères ne se sont pas envolées hein ! Mais nombreuses sont celles qui disent aujourd'hui : « *Moi, pas à ce prix-là, pas à ces conditions-là !* ». En outre, le délai d'attente pour les clients est actuellement de six mois voire parfois d'un an. Dès lors, quand un client n'obtient pas de réponse rapide d'une société, il trouvera bien par contacts interposés une aide-ménagère qui acceptera de venir pour 15 euros de l'heure. Les nouveaux clients qui se tournent vers le travail au noir le font à cause des délais d'attente mais sont souvent aussi soucieux que leur aide-ménagère soit correctement rémunérée.

Car beaucoup de clients, tant anciens que nouveaux, sont prêts à payer plus à condition que l'argent aille dans la poche des travailleuses et pas dans celle des actionnaires ! C'est aussi pour cela que de nombreux clients se plaignent des suppléments que les entreprises leur réclament, ils savent très bien que cela ne sert pas à améliorer les conditions de travail ni les salaires ni même les frais

de déplacement ! Avec une parfaite mauvaise foi, ces entreprises justifient pourtant ces suppléments par l'indexation des salaires et l'indemnisation des frais de déplacement. La ministre wallonne de l'Emploi Christie Morreale a rappelé que, lors d'une indexation automatique de 2% dans le secteur, c'est la Région

« L'indemnité moyenne pour un déplacement entre deux clients est actuellement de 0,13 euro/km »

wallonne qui prend l'augmentation à sa charge. Et ce, sans la répercuter sur le prix que paie l'utilisateur ! Le paiement reçu par l'entreprise évolue donc avec le coût de la vie. C'est bien la preuve que ces frais supplémentaires injustifiables ne servent qu'à rétribuer les actionnaires. La ministre a annoncé réfléchir à des modifications réglementaires et législatives pour contrôler ces frais complémentaires et lutter contre les dérives.

Les entreprises sont aussi censées encadrer leurs travailleuses ?

Ces travailleuses sont très fragilisées. A cause de la pénibilité du métier mais aussi de leurs antécédents qui font qu'elles accèdent au métier souvent en étant déjà fragilisées. Beaucoup sont d'origine étrangère, surtout à Bruxelles, ne maîtrisent pas ou pas bien la langue. L'encadrement est donc indispensable. Si on en croit les études, la réponse des employeurs est présente : en Wallonie par exemple il y aurait un encadrant pour 47 travailleuses. Mais quid de la réalité et de la qualité de cet encadrement ?

Le manager, le personnel commercial, la personne qui d'un côté place des intérimistes et de l'autre une aide-ménagère, tout cela est comptabilisé comme soi-disant de l'encadrement. Un encadrant véritable, ce serait quelqu'un qui a une expérience dans le secteur, qui aurait des compétences de type assistant social, quelqu'un qui aurait comme vocation d'aider, d'accompagner ce public fragilisé. Un changement de client, un nouveau déplacement à effectuer, un problème de transport, ce sont toutes ces petites choses peut-être banales pour la plupart des travailleurs mais pour lesquelles ces travailleuses fragilisées auraient bien besoin d'un coup de pouce, d'un conseil adéquat, d'une parole soutenante... Au lieu de tout cela, les aides-ménagères sont livrées à elles-mêmes. Et ensuite, ces entreprises se plaignent de l'absentéisme ! La FGTB revendique donc un encadrant véritable, par exemple une assistante sociale ou une ancienne aide-ménagère qui aurait acquis la compétence par expérience, pour 30 travailleuses.

Ce serait une logique d'entreprise d'insertion alors qu'elles ont de moins en moins de place dans le secteur..

Il n'y a plus qu'en Wallonie qu'il y a des entreprises d'insertion. Plus grave encore, il y a aujourd'hui un phénomène de concentration dans le secteur. Les grosses entreprises rachètent les plus petites. De nouveaux acteurs s'implantent en achetant des acteurs existants. Ils paient à Bruxelles jusqu'à 7.000 euros par tête d'aide-ménagère ou de 3.500 à 5.000 euros par équivalent temps plein. En Wallonie on est à au moins 1.250 euros par équivalent temps plein et en Flandre à au moins 3.000 ! Un secteur qui offre une rentabilité de 2 euros par heure aiguise beaucoup d'appétits.

Est-ce normal qu'un secteur largement subventionné par les finances publiques soit à ce point livré au marché ?

Vous avez bien compris que, pour la FGTB, il est évident que les entreprises commerciales n'ont rien à faire dans ce secteur. Mais, soyons réalistes, on ne les rayera pas purement et simplement du secteur. Elles y sont depuis le début et le dominant complètement. Mais il faut davantage de régulation, imposer des conditions et en vérifier le respect par des contrôles. A ce jour, seule la Wallonie contrôle réellement et efficacement les entreprises. Et surtout, en amont, il faut des conditions fermes et claires d'agrément puis d'utilisation des subsides.

Faut-il faire payer plus les utilisateurs ? Ou au moins les utilisateurs les plus aisés ?

Aujourd'hui, on fait déjà payer un peu plus les « gros consommateurs ». Avec parfois des effets pervers. On

peut avoir besoin de faire appel à beaucoup d'aide parce qu'il y a une personne handicapée à la maison, ce n'est pas nécessairement l'apanage des ménages aisés. Une mère monoparentale qui travaille comme caissière avec des horaires coupés peut aussi avoir besoin de beaucoup de titres-services, sans que cela soit un signe de richesse pour

autant. D'un autre côté, il y a une personne de la famille royale qui se paie un domestique huit heures par jour via les titres-services, ce qui là est choquant bien sûr. Mais je ne suis pas sûr que monter la part de l'utilisateur et donc le prix du chèque à 15 euros serait une solution. Cela pourrait rendre le service inaccessible à des ménages moyens sans que cela change vraiment les choses pour les utilisateurs les plus aisés, tout en poussant certains d'entre ces derniers à se tourner à nouveau (davantage) vers le travail au noir.

Pour conclure, il y a beaucoup d'actions du secteur actuellement. Comment parvenez-vous à mobiliser ces travailleuses, alors qu'elles travaillent chacune séparément « dans leur coin » ?

Nous utilisons des newsletters mais surtout les réseaux sociaux. Et nous essayons de mettre sur pied des actions créatives et ludiques comme les « actions mousse ». La mauvaise volonté des employeurs et leur arrogance ont aussi favorisé la conscientisation des travailleuses, y compris non syndiquées. □

(1) La réduction du temps de travail par convention collective de travail rendue obligatoire par arrêté royal ne peut pas entraîner une diminution de la rémunération (loi du 16 mars 1971, art.28, §3). En conséquence, les salaires horaires des travailleurs payés à l'heure doivent être adaptés : c'est ce que l'on appelle habituellement "la péréquation du salaire".

(2) Il s'agit d'un système de réduction des cotisations à charge du travailleur qui est d'application depuis le 1er janvier 2000. Ce système a pour but de garantir un salaire net plus élevé aux travailleurs dont le salaire est bas, sans augmentation du salaire brut. Depuis le 1er janvier 2005, cette réduction est rebaptisée "bonus à l'emploi". La réduction consiste en un montant forfaitaire qui diminue progressivement en fonction de la hauteur du salaire. L'employeur déduit ce montant des cotisations personnelles normalement dues (13,07 %) au moment du paiement du salaire. Le bonus à l'emploi compense la totalité des cotisations personnelles pour une rémunération de référence d'environ 1.500 euros bruts par mois.

TITRES-SERVICES : QUI PROFITE ET QUI PAIE ?

Il ne peut y avoir aucun doute sur les gagnants et les perdants du système des titres-services. Au plus aisés vont les subventions, aux travailleuses vont les mauvaises paies.

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

Si les travailleuses en titres-services sont actives dans ce secteur, c'est qu'elles y trouvent certains avantages personnels, et tout d'abord un salaire ou un complément de salaire, même si celui-ci reste très faible et insuffisant. Les promoteurs du système des titres-services vont plus loin et présentent volontiers celui-ci comme globalement bénéfique tant pour les aides-ménagères que pour l'ensemble de la société. Une affirmation mensongère, qui ne résiste pas à une analyse objective.

« On donnera à celui qui a »

Le système des titres-services mis en place en Belgique à partir de 2001 est un dispositif très particulier. Super subventionné, puisque 70 % du coût de l'heure de travail ménager est pris en charge par les pouvoirs publics, il bénéficie néanmoins essentiellement aux ménages ayant les plus hauts revenus.

Ive Marx (UIA) et Dieter Vandellannoote (UIA) tiraient déjà ces constats en 2014 : « Avec plus de 150.000 travailleurs employés, le système belge des titres-services s'apparente à une success story. Cela n'a rien de surprenant si l'on considère le niveau extrêmement élevé de subventionnement de ce système. (...) les titres-services aboutissent surtout à subsidier le

temps libre de ménages aux revenus relativement élevés. Le système semble donc être un exemple archétypal de l'effet Matthieu décrit par Deleek dans le contexte de la politique sociale : initialement mis en place pour aider les plus faibles sur le marché de l'emploi, le système s'est avéré être un dispositif surtout favorable à la classe moyenne, voire au segment supérieur de la classe moyenne. (...) ». (1)

Déterminant pour les inégalités entre hommes et femmes

Ce système prend lui-même place dans un secteur très particulier et essentiel pour la structuration du marché de l'emploi, la répartition des richesses et la

reproduction des inégalités selon le genre : celui du travail ménager (nettoyage, lessive, préparation de repas, courses quotidiennes...). Depuis au moins les années 1950, les féministes dénoncent l'inégale répartition du travail ménager entre les hommes et les femmes qui, non valorisé dans la sphère monétaire, conduit à une inégalité dans l'accès aux revenus et à une dépendance économique des femmes par rapport à leur conjoint. Si, depuis lors, les femmes sont massivement rentrées sur le marché du travail reconnu, l'exigence formulée en 1975 par Simone De Beauvoir d'une prise en charge « exactement de la même manière » par les hommes et les femmes des soins du ménage et de l'éducation des enfants (*Lire l'encadré*) est loin d'avoir été satisfaite.

En 2013, selon une étude de l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes (2), le temps moyen consacré

au temps productif un jour de semaine par les femmes et les hommes belges de plus de 18 ans était de 2h16 pour le travail rémunéré chez les femmes et 3h17 chez les hommes, de 3h17 pour les tâches ménagères chez les femmes et 1h57 chez les hommes, de 30 minutes pour les soins et l'éducation des enfants chez les femmes et 15 chez les hommes. Ces données

varient selon les situations et notamment les classes d'âge, mais le constat global reste valable partout : les hommes travaillent en moyenne plus dans la sphère du marché du travail reconnu, tandis que les femmes prennent une plus grande part au travail ménager, qui ne donne pas lieu à une rémunération. On peut relever que, d'après cette même étude, l'explosion du secteur des titres-services entre 2005 (28.933 travailleuses) et 2012 (151.137 travailleuses) ne semble pas avoir bouleversé la donne au niveau du travail ménager et de sa répartition genrée pour l'ensemble des Belges, puisque celui-ci a seulement diminué en moyenne de 9 minutes par jour pour les femmes et de 8 minutes

**Un service visant
les hauts revenus**



pour les hommes. A cette inégale répartition des tâches ménagères correspond une inégale répartition du temps de travail rémunéré, et donc des salaires et des droits dérivés (pension, invalidité, chômage...). En 2021, 89,5 % pourcent des hommes salariés travaillaient dans le cadre d'emplois à temps plein et 11,5 % à temps partiel. Alors que les femmes salariées étaient seulement 58 % à travailler à temps plein, 42 % d'entre elles travaillant à temps partiel (3).

Un travail externalisé sans gain de productivité

Enfin, le travail effectué sous le régime des titres-services a la caractéristique d'être d'une nature qui lui permet d'être effectué directement par les usagers. En outre, son externalisation par le ménage et sa réalisation dans la sphère marchande n'apporte aucun gain de productivité. Au contraire, ces tâches semblent demander plus de temps pour être effectuées lorsqu'elles sont déléguées. Il suffit à cet égard de songer au temps de déplacement nécessaire pour se rendre au domicile du ménage. Hormis pour des publics spécifiques (personnes âgées et dépendantes), le travail effectué sous le régime des titres-services aurait pu être effectué par l'utilisateur lui-même et celui-ci ne choisit de l'externaliser que si son salaire horaire est supérieur au prix horaire auquel il paie l'aide-ménagère. André Gorz le relevait déjà en 1988 : « *Le travail des hommes et femmes*

de ménage ne libère pas de temps à l'échelle de la société et n'améliore pas le résultat que les clients auraient eux-mêmes pu obtenir. Simplement, les serveurs font gagner une ou deux heures de loisir par jour à leurs clients en travaillant une ou deux heures à leur place. » (4) En 2011, François-Xavier Devetter et Sandrine Rousseau précisait : « *La question des tâches ménagères est d'abord un arbitrage entre « faire » et « faire faire ».* (...) *La demande est rendue possible par l'écart entre le revenu des demandeurs et celui des offreurs : le prix de l'heure de ménage doit être inférieur au salaire horaire du client. Les inégalités de revenus sont nécessaires pour que ces services soient externalisés et non pas effectués « en interne » par les membres du foyer. Effectuons un rapide calcul : une heure de ménage coûte en moyenne 10 euros de salaire net, auxquels s'ajoutent les différentes cotisations sociales, soit un coût employeur d'environ 16,50 euros. Or une heure payée fait économiquement (à nouveau en moyenne) environ une demi-heure de travail domestique (si l'on se réfère à la fois aux entretiens réalisés avec des employeurs et aux données des enquêtes « Emploi du temps »).* Donc pour gagner une heure, il faut bien en acheter deux, et dépenser 33 euros. La salariée, quant à elle, a dû consacrer au moins un quart d'heure de déplacement pour offrir une heure de travail effectif. Conclusion : la salariée vend une heure de son temps à 8 euros, tandis que pour son employeur cette heure « gagnée » revient à 33 euros, soit un rapport de 1 à 4. Ce calcul donne une idée du rapport interdécile minimal (le

⇒ rapport entre le niveau de salaire des 10 % les moins payés et celui des 10 % les mieux payés) en termes de salaire horaire pour que les emplois domestiques se développent. On retrouve ces ordres de grandeurs dans les enquêtes qui étudient la demande de services domestiques. » (5).

Un système qui suppose et renforce les inégalités sociales

Les chiffres de salaires cités datent d'il y a dix ans et concernaient la situation en France. Le même raisonnement serait cependant applicable aujourd'hui en Belgique. Il fait bien apparaître en quoi l'aide ménagère à destination des ménages valides ne peut qu'être structurellement ciblée sur ceux qui ont de hauts revenus et n'être prestée que par des personnes qui ont des revenus bas, et donc en quoi les considérables subventions publiques qui sont octroyées à travers le régime des titres-services bénéficient nécessairement pour l'essentiel aux plus riches. Les évaluations officielles effleurent ce sujet, en ne précisant pas à quel degré se situe la concentration de la consommation des titres-services dans

les plus hauts revenus. On y trouve cependant des indications à ce sujet. Par exemple, les chiffres donnés par le dernier rapport d'Idea Consult concernant la Région de Bruxelles-Capitale indiquent qu'il y a, au sein de la population bruxelloise active de plus de 18 ans, proportionnellement huit fois plus d'utilisateurs de titres-services qui ont un salaire moyen journalier supérieur à 140 euros qu'il n'y en a dans la catégorie des ménages qui ont un salaire journalier moyen compris entre 80 et 100 euros (6). Ces données sont recoupées, dans la même étude, par celles qui concernent la répartition géographique des utilisateurs et des travailleuses. En 2020, les titres-services ont été utilisés par 11,6% de la population bruxelloise. Ce pourcentage était inférieur à 5 % à Saint-Josse et Molenbeek (communes pauvres), tandis qu'il était entre 20 et 25 % à Uccle, Woluwé Saint-Pierre et Watermael-Boisfort (communes

riches). (7) Inversement, moins d'un 1 % de la population active des communes de Woluwé Saint-Pierre et Watermael-Boisfort travaillait dans le secteur des titres-services, pour entre 3,5 % et 4 % à Saint-Josse. (8)

Enfin, la même étude révèle l'ethnisation de ce segment du marché du travail régional : « En comparant les Bruxellois actifs dans le dispositif des titres-services bruxellois selon leur origine, nous pouvons constater qu'ils sont majoritairement d'origine étrangère, que celle-ci soit issue de l'Union Européenne (58,7%) ou non (39,1%). Les travailleurs d'origine belge ne représentent ainsi que 2,2% des Bruxellois actifs dans le dispositif des titres-Services bruxellois. A titre de comparaison, les caractéristiques de la population active bruxelloise apparaissent plus équilibrées puisque 28,8% d'entre eux sont d'origine belge, 33,3% sont

issus de l'Union Européenne et 37,8% ont une autre nationalité ». (9) La situation est également inverse de ce point de vue pour les utilisateurs, même si c'est de façon moins marquée : « près de la moitié (46,6%) sont d'origine belge tandis que 40,4% proviennent d'un pays de l'Union européenne et 13% d'un autre pays ». (10)

En Région de Bruxelles-Capitale en particulier, la question du « pays d'origine » n'est donc pas neutre par rapport à l'emploi en titres-services et les rapports de domination et d'exploitation qui se nouent dans ce secteur ont non seulement une dimension de genre, une dimension de classe sociale mais également une dimension qui renvoie à l'origine géographique des personnes, aux flux migratoires, aux rapports post-coloniaux ou centre-périphérie.

Un autre partage des tâches et du travail est possible

Le développement des titres-services s'inscrit en lien et de façon complémentaire avec une évolution particulière de la structure du marché du travail, qui a cessé de convertir les hausses de productivité en diminution de la durée hebdomadaire légale du travail. Alors que celle-ci avait été abaissée de 48h à 40 heures entre

**24,8 % en invalidité
14 ans après le début
du travail en T. S.**

□ □ □

DE BEAUVOIR, 1975 : « QUE LES HOMMES PRENNENT PART AU SOIN DU MÉNAGE DE LA MÊME MANIÈRE »

Il y a presque 50 ans, Simone De Beauvoir (1908 - 1986), auteure du *Deuxième sexe* (1949) et pionnière du mouvement féministe français, dénonçait le travail ménager comme un « travail non salarié, non payé », « non reconnu », « extorqué » aux femmes et les appelait à obliger les hommes à prendre part au soin du ménage et à l'éducation

des enfants « exactement de la même manière que la femme ». Aujourd'hui, les femmes sont massivement rentrées sur le marché du travail salarié, mais l'égalité prise en charge du ménage est loin d'être devenue une réalité.

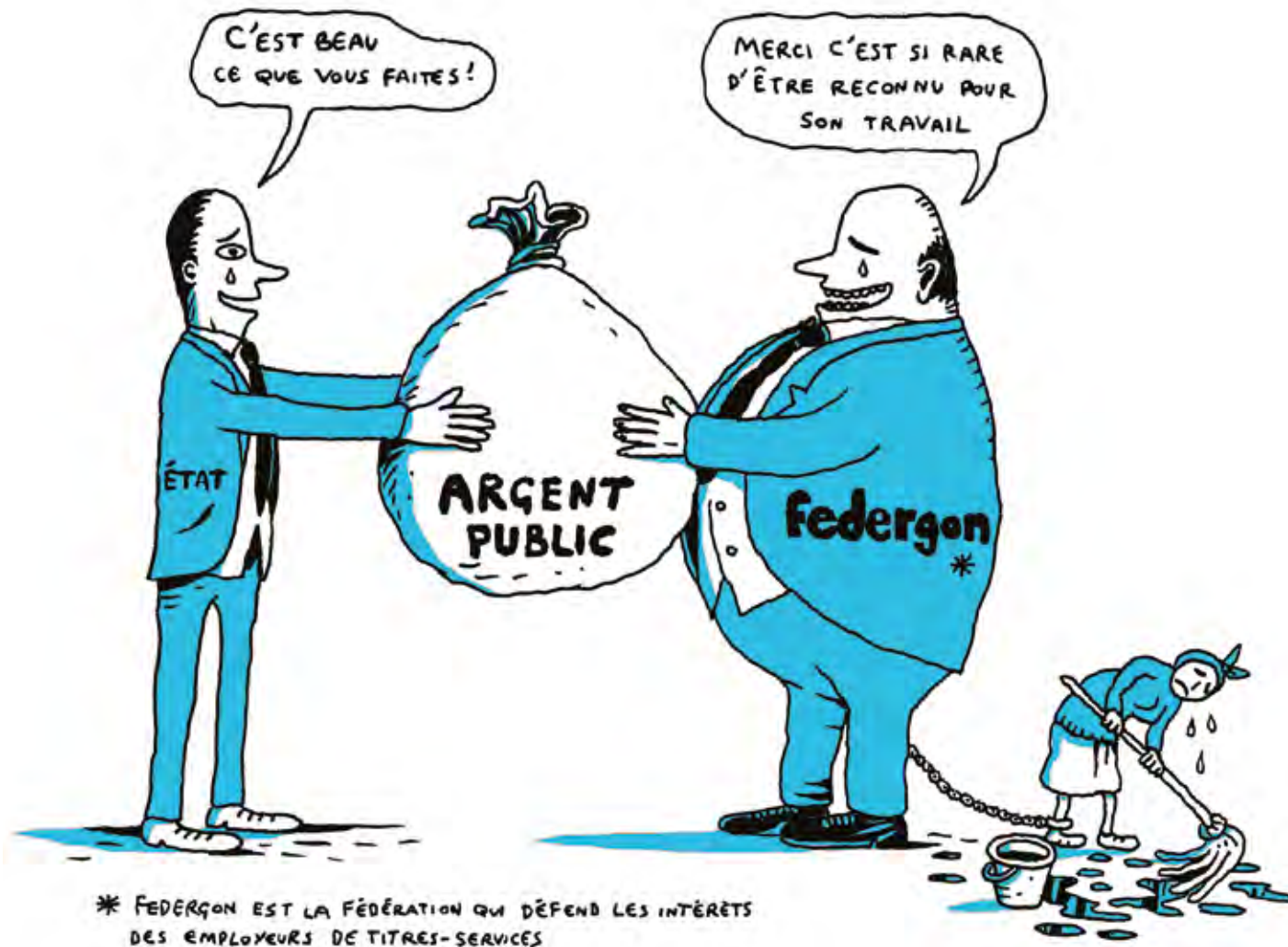
De Beauvoir : « Si les femmes faisaient la révolution sur le plan du travail

ménager, si elles le refusaient, si elles obligeaient les hommes à le faire avec elles, si ce travail n'était plus ce travail clandestin auquel elles sont, je dirais, condamnées - parce que je trouve que mener cette vie à longueur d'années et de vie, sans rien de productif, c'est vraiment une condamnation - eh bien, si ceci était changé, toute la société

en serait bouleversée. (...) Je crois qu'une des clés de la condition imposée à la femme, c'est ce travail qu'on lui extorque, un travail non salarié, un travail non payé qui lui permet tout juste d'être entretenue plus ou moins luxueusement, plus ou moins misérablement par son mari, mais dans lequel il n'y a pas de fabrication de plus-va-

1950 et 1975, la réduction de la durée légale du travail a depuis lors été bloquée, la dernière réduction de 39 à 38 heures intervenant en 2003. Le subventionnement public de l'externalisation d'une partie des tâches ménagères constitue donc une forme particulière de modalité d'intervention publique pour favoriser « l'équilibre entre vie privée et professionnelle ». Plu-

tôt que de continuer à réduire le temps de travail hebdomadaire de tous, d'augmenter le temps disponible pour les hommes comme pour les femmes et de leur permettre ainsi de s'occuper de leurs tâches ménagères (ou d'augmenter leurs loisirs), le choix a été fait de faire baisser la pression du travail sur une partie de la population, la mieux nantie, en subventionnant l'exter- ➤



lue, dans lequel la valeur d'apport du travail n'est pas reconnue. Et ça, c'est très important. En 1955, on a fait des statistiques : pour 45 milliards de travail salarié en une année, en France, il y avait environ 46 milliards de travail ménager, donc non rétribué. Ce travail ménager, pour une ouvrière qui a plusieurs enfants et qui a peu d'argent, est un travail extrêmement fatigant. [...] Il faudrait que les hommes prennent part au soin du

ménage et à l'éducation des enfants exactement de la même manière que la femme. Il faudrait qu'ils partagent toutes les tâches. (...) La femme de son côté est tellement persuadée qu'être une vraie femme c'est de laisser le mari travailler, que souvent elle l'accepte. Quelquefois, elle est divisée. On lui donne tellement mauvaise conscience si elle veut à la fois travailler et avoir son foyer et ses enfants que

cela devient souvent très difficile pour elle. Encore que ce soit loin d'être impossible, mais on lui donne mauvaise conscience, on lui dit qu'elle n'est pas assez à la maison avec ses enfants, et elle accepte. Pour moi l'essentiel, quelles que soient les difficultés, c'est d'avoir l'indépendance économique, même si elles doivent le payer assez cher, et je sais qu'on leur fait payer très cher, puisqu'on leur imposera en même

temps d'avoir le soin de leur intérieur. Mais c'est la première condition pour avoir une indépendance morale, mentale, parce que sans ça elles sont obligées de penser de la manière dont elles vivent, c'est-à-dire d'avoir les idées de leurs maris, de se soumettre aux caprices, aux désirs de leurs maris, etc. Elles sont obligées à rester avec leur mari, même quand elles ne tiennent plus à lui (...)» (TF1, Questionnaire, 1975).

⇒ nalisation d'une part de ses tâches ménagères, dans la cadre d'emplois sous-payés et dangereux pour la santé de celles qui l'effectuent. La poursuite de la réduction collective du temps de travail aurait été une alternative beaucoup plus favorable tant en termes d'égalité de la répartition des revenus et des tâches entre les femmes et les hommes qu'en termes de répartition égale entre les genres de la prise en charge des tâches ménagères, puisque lorsque ces tâches sont déléguées dans la cadre des titres-services, elle sont à 95 % effectuées par des femmes, elles-mêmes à 100 % sous-payées. La réduction collective du temps de travail serait également plus favorable aux aux travailleuses des titres-services, car elle s'accompagnerait de création d'emplois mieux rémunérés, dont une partie leur serait accessible, tandis que les titres-services les coincent dans un sous-statut, financièrement et socialement dévalorisé. Comme le relevait André Gorz : « *Le travail de serviteur empêche ce dernier de démontrer, d'acquérir ou de développer des capacités supérieures. Le statut social subalterne dans lequel il est confiné sert à masquer ce fait et à attribuer le caractère subalterne de son travail à son infériorité congénitale. C'était là chose facile à l'époque où les serviteurs étaient recrutés dans les classes ou les peuples opprimés ; elle devient plus difficile quand ils ont des diplômes de l'enseignement secondaire ou supérieur.* ». (11)

Ni sauvées du travail au noir, ni durablement à l'emploi

Un des enseignements des dernières évaluations officielles est en effet que, contrairement à une idée sous-entendue plus ou moins ouvertement par les promoteurs du système, qui justifient par là même les mauvaises paies, les travailleuses en titres-services ne sont pas « bonnes qu'à ça », sans aucune qualification et vouées à travailler au noir ou au non-emploi si « l'opportunité » du travail en titres-services ne leur était pas « offerte ». L'évaluation réalisée en Wallonie par Idea Consult indique, tout d'abord, que l'idée que les femmes qui travaillent en titres-services sont dépourvues de diplôme est largement fautive. Moins d'une sur dix n'a pas poursuivi sa scolarité au-delà de l'enseignement primaire, 34 % ont au plus un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur, 40 % ont au plus un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et 6,5 % de ces travailleuses ont un diplôme universitaire ou de l'enseignement supérieur, tandis que 8,8 % détiennent un diplôme d'autre type (généralement un diplôme étranger non validé par une équivalence en Belgique). (12) La même étude indique également que « *Lorsqu'on s'intéresse, à la situation professionnelle antérieure des travailleurs du dispositif des titres-services wallons, nous constatons que 61,3% déclarent qu'ils étaient déjà à l'emploi avant d'intégrer le dispositif. Plus précisément, 57,9% étaient salariés, que ça soit dans le secteur du nettoyage (pour 21,3% des répondants) ou dans un autre secteur (pour 36,6% des répondants) alors que 3,4% travaillaient en tant qu'indépendant. Ce résultat est quelque peu interpellant quand on considère que l'un des*

objectifs du dispositif est d'offrir un travail à des personnes éloignées du marché de l'emploi. ». (12)

Enfin, sur base des déclarations recueillies par l'enquête d'Idea, il apparaît que seuls 2,5% des répondantes actives dans le secteur travaillaient préalablement au noir comme aide-ménagère et 0,8% travaillaient au noir mais pas en tant qu'aide-ménagère (0,8%). La même étude présente également l'évolution de la situation en 2019 des Wallonnes qui avaient commencé à travailler dans les titres-services en 2004 : quatorze années plus tard, 26,8% d'entre elles travaillaient encore dans ce secteur, 23,8% travaillaient dans un autre secteur tandis que... 24,8% étaient en invalidité. (14)

Un renvoi massif et de longue durée vers l'invalidité

Maintenant qu'un certain nombre de travailleuses a déjà passé plus de dix ans dans le régime des titres-services, les conséquences désastreuses (dont les troubles musculo-squelettiques) à moyen ou long terme des conditions d'exercice du métier sur la santé des travailleuses apparaissent donc de plus en plus nettement. Vu la croissance, année après année, du nombre de travailleuses renvoyées vers le régime d'invalidité à long terme, il n'est pas impossible que, dans les prochaines années, le nombre de travailleuses en invalidité suite à leur travail en titres-services dépasse celui des travailleuses actives du secteur. Les rapports officiels multiplient les publications de chiffres qui objectivent ce désastre sanitaire et social : « *65,3% des travailleurs estiment que leur santé s'est (fortement) dégradée depuis leur entrée dans le dispositif titres-services* » (15), « *la croissance observée sur les dernières années de la proportion de Wallonnes passés par les titres-services qui sont en incapacité de travail est encore plus inquiétante quand on considère que seulement 15,7% retrouvent l'emploi après un an, 22,2% après 5 ans et 23,1% après 10 ans* ». (16) Au point que ces rapports commencent à exprimer des doutes par rapport à la viabilité du système : « *une proportion de plus en plus importante d'aides-ménagères titres-services voient leur santé se dégrader dans le temps et se retrouvent, de ce fait, en*

incapacité de travailler. Il apparaît essentiel, si pas urgent, de proposer des solutions pour éviter que le dispositif des titres-services ne mène un nombre trop important de Wallonnes, non pas vers un emploi stable et de qualité, mais à se retrouver dans des situations d'invalidité avec peu de perspective de retour à l'emploi à temps plein. ». (17)

Des travailleuses sous-payées

L'exploitation, la non-reconnaissance sociale des travailleuses en titres-services et leur assignation aux marges du marché du travail s'exprime dans leur très faible niveau de rémunération. Celui-ci est l'effet combiné de trois éléments : une grille barémique qui offre une très mauvaise rémunération horaire, une présence massive du temps partiel et une partie du temps de travail non rémunérée. Idea consult indique : « *En termes*

Des travailleuses

« **kleenex** », pas chères et jetées après usage

de salaire horaire, un travailleur titres-services domicilié en Région wallonne gagne en moyenne 12 euros de l'heure en 2020 » (18) et précise que « compte tenu de la moyenne hebdomadaire de 18 heures de travail en 2019, le salaire brut mensuel d'un travailleur titres-services wallon s'élevait à 850 euros en 2019. Ce montant apparaît comme très faible au regard du salaire mensuel brut moyen en Wallonie qui était de 3.383 euros en 2018 selon l'IWEPS et du seuil de pauvreté fixé en 2019 à 1.187 euros pour un isolé et 2.493 euros pour un ménage wallon ». (19) La situation apparaît à peine meilleure à Bruxelles où, en 2019, le temps de travail rémunéré était en moyenne de 22,9 heures par semaine : « en termes de salaire horaire, un travailleur titres-services domicilié à Bruxelles gagne en moyenne 12,10 euros de l'heure (...) L'équivalent en salaire brut mensuel d'un travailleur titres-services bruxellois est toutefois estimé à 975 euros, ce qui est bien en deçà du seuil de pauvreté. ». (20) Le temps de travail hebdomadaire moyen plus long en Région de Bruxelles-Capitale, qui génère une rémunération plus importante, s'explique sans doute par des temps de déplacement plus courts entre deux prestations car, c'est une spécificité du secteur des titres-services, ce temps de déplacement entre deux lieux de travail dans une même journée n'est pas rémunéré. Il constitue donc une forme de travail presté gratuitement par les travailleuses. Idem, l'adaptation des horaires aux variations de la demande des usagers est à leur charge. En Wallonie « pour 21% des travailleurs, le salaire varie tous les mois, alors qu'il varie souvent pour 25,4% d'entre eux, que ce soit pour effectuer des remplacements ou encore pour répondre à des demandes ponctuelles des utilisateurs (...) un tiers des travailleurs déclare que leur entreprise utilise (très) fréquemment des avenants au contrat et un autre tiers que c'est parfois le cas ». (21) Les heures supplémentaires prestées ne donnent pas lieu à une majoration du salaire horaire et les travailleuses doivent elles-mêmes assumer une perte de revenu lorsque la demande d'heures supplémentaires diminue. En outre, la difficulté ou l'impossibilité de travailler à temps plein vu la pénibilité du métier, en particulier sur une longue durée, ne fait l'objet d'aucune prise en charge collective. L'horaire de travail légal théorique (sur base duquel sont calculés les droits dérivés) reste de 38 heures semaine, la pension reste fixée à 67 ans, il n'existe pas de régime spécifique de prépension, pas de jours d'octroi de jours de congés supplémentaires liés à l'âge, pas de fonds sectoriel améliorant l'indemnisation de l'invalidité, pas de reconnaissance des maladies professionnelles, etc. Alors qu'il est établi que l'exercice de leur métier détériore la santé des travailleuses en titres-services, les employeurs n'offrent à peu près aucune indemnisation pour ce préjudice, dont les conséquences reposent alors sur les épaules des travailleuses elles-mêmes. Même les rapports officiels en pointent des conséquences dramatiques : « nous avons vu un trop grand nombre d'aides-ménagères qui reprennent du service avant d'être pleinement guéries car elles ne peuvent se permettre de vivre avec, plus ou moins, 60% de leurs revenus contractuels. ». (22)

Les plus pauvres paient, les plus riches profitent

Le système des titres-services produit donc du travail ménager à bas prix et des travailleuses « kleenex », pas chères, jetées et remplacées par une autre après usage.

Mais, à la différence des mouchoirs en papiers, il s'agit d'êtres humains et le système repose entièrement sur l'organisation et le soutien des pouvoirs publics. Qui en profite et qui en paie le prix ? La réponse est dénuée de toute ambiguïté. Ceux et celles qui profitent des titres-services, des bas salaires et des subventions publiques de 70 %, ce sont les utilisateurs, massivement concentrés parmi les ménages qui ont les plus hauts revenus. Ceux qui en paient le prix, ce sont tout d'abord les contribuables qui financent ces subventions régionales à travers les différentes formes d'impôts (IPP, TVA, etc.), et en particulier la moitié des contribuables qui ont les plus faibles revenus, qui financent le dispositif mais n'en bénéficient pratiquement pas. Celles qui en paient le prix, ce sont ensuite les travailleuses en titres-services elles-mêmes, qui prestent un travail sous-payé, si pas gratuit, qui les enferme dans la pauvreté, dégrade leur santé et, à terme, les renvoie massivement vers l'invalidité, en les excluant du marché du travail. Celles qui le paient, ce sont enfin globalement les femmes, qui subissent la persistance, organisée par ce dispositif, de l'inégale répartition avec les hommes du travail ménager. Est-ce cela le projet de société que nous souhaitons que les pouvoirs publics régionaux promeuvent par leurs subventions ? □

(1) Ive Marx (UIA) et Dieter Vandelanootte (UIA), *Revue belge de Sécurité sociale*, 2eme trim 2014, p. 189.

(2) Ignace Glorieux et Theun-Pieter Vantienoven (VUB) pour l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, *Genre et emploi du temps. (Non-)évolution des stéréotypes de genre 1999, 2005 et 2013. (2016)*, p. 14.

(3) Statbel, *Le travail à temps partiel, enquête sur les forces de travail (2022)*

(4) André Gorz, *Métamorphoses du travail. Quête du sens, (1988)*, p. 175.

(5) François-Xavier Devetter et Sandrine Rousseau, *Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité (2011)*.

(6) Valsamis, Brolis et alii (Idea Consult), *Évaluation du dispositif des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 (2021)*, p. 56

(7) Ibid, p. 48.

(8) Ibid, p. 32

(9) Ibid, p. 39

(10) Ibid, p. 52.

(11) Gorz (1988), p. 176.

(12) Brolis et alii (Idea consult), *Évaluation du dispositif des titres-services wallons, 2018-2020 (2022)*, p. 45

(13) Ibid, p. 118.

(14) Ibid, p. 130

(15) Ibid, p. 144.

(16) Ibid, p. 146.

(17) Ibid, p. 181.

(18) Ibid, p. 168

(19) Ibid, p. 81

(20) Valsamis, Brolis et alii (2021), p. 147.

(21) Brolis et alii (2022), 168

(22) Ibid, 186.

S'ENGLUER DANS LA PRÉCARITÉ

Pour Soizic Dubot, coordinatrice socio-économique de Vie Féminine, le dispositif des titres-services doit être analysé à la lumière des inégalités de classe, de genre et d'origine qu'il articule.

Propos recueillis par Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

Dès 2006, l'association Vie féminine a adopté une position critique par rapport au système des titres-services. D'une part, elle dénonçait le système du point de vue de l'inégale répartition du travail ménager entre les hommes et les femmes. Celui-ci étant décodé comme un dispositif « *utilisé par des femmes pour employer d'autres femmes afin d'alléger le quotidien de toute la famille* » qui ne conduit pas à une répartition équitable de ce travail entre les genres et « *perpétue les rôles traditionnels* ». De l'autre, elle dénonçait ce système sous l'angle des mauvaises conditions de travail qu'il offrait, « *s'inscrivant 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* » et stigmatisait le « *retour d'un statut de domestique payé, comme jadis, au gage* », ainsi que « *la lourdeur du travail, en rien reconnue* » (1). Quinze ans plus tard, comment l'association féministe se positionne-t-elle face à ce système ? C'est ce qu'explique Soizic Dubot, sa coordinatrice nationale socio-économique.

Ensemble ! : Vie Féminine s'est positionnée très tôt dans le débat sur les titres-services...

Soizic Dubot : En effet, Vie Féminine s'est mobilisée dès la mise en place du système en pointant directement qu'il piégeait les femmes dans une domesticité de services. En outre dans des emplois de piètre qualité qui, à l'époque, dérogeaient en beaucoup de points au cadre général du droit de travail. Il y avait des exceptions en termes de nombre d'heures du contrat minimum par exemple. Et tout cela à des salaires très très bas.

La mesure était pourtant présentée de façon positive pour les femmes ?

C'est clair, mais ça ne résistait pas à l'analyse. Le discours sur une meilleure conciliation entre vies privée et professionnelle n'a trouvé d'écho, par l'externalisation d'une partie du problème de la répartition inégalitaire des tâches domestiques, que dans les ménages des utilisateurs, pas dans ceux des travailleuses. Nous l'avions annoncé dès les prémices du dispositif. Quant à la promesse de la sortie du travail au noir, en particulier des peu diplômées,

elle n'a été tenue qu'au prix d'un système qui les a en réalité enfermées dans des emplois précaires et piégeux. Il ne faut pas oublier que, dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi, on a poussé des femmes sans emploi, indemnisées ou non par le chômage, à se diriger vers les titres-services, menace à la clé. Nos avertissements sur la pénibilité de ce travail ont également été confirmés, avec de nombreux problèmes de santé.

Quel bilan en tirer alors ?

La moindre des choses à attendre d'emplois subsidiés est qu'ils soient de qualité. Or c'est à tout sauf ça à quoi on a assisté. Ce dispositif est emblématique des dérives de l'emploi dans une société néolibérale. Il est nécessaire d'en faire non seulement une lecture féministe mais aussi de classe (les pauvres travaillant pour les riches) et de « race », au sens de la répartition de ces postes entre personnes blanches et racisées. Une étude de l'Université d'Anvers montre ainsi que les titres-services sont la première activité professionnelle de 10 % des primo-arrivants. C'est particulièrement vrai à Bruxelles. Le fait qu'il n'y ait pas d'évolution de carrière possible prouve aussi que ce sont des jobs pour lesquels il n'y a aucune considération.

Que faire pour ces 150.000 travailleuses ?

Sur le fond, nous estimons qu'il vaudrait mieux développer les services d'aide familiale plutôt que de subsidier des services d'aide ménagère au profit de ménages plus aisés. Mais, à présent que le système existe, il faut améliorer la situation des travailleuses. Nous (l'associatif et les syndicats) avons obtenu de petites améliorations en commençant bien sûr par mettre fin aux manquements au droit du travail. Concernant la formation, il y a eu

des engagements mais qui peinent à se concrétiser. Il faut évidemment régler la question de l'indemnisation correcte des frais de déplacement et considérer le temps de trajet entre deux clients comme du temps de travail. Un nombre suffisant d'heures de contrat (et pas seulement d'heures prestées) et un véritable encadrement sont aussi des revendications de longue date des

« Des ménages qui ont des moyens qui utilisent des femmes faiblement rémunérées »

organisations féministes. Le contrôle sur l'utilisation de l'argent public est donc indispensable.

C'est un dossier emblématique de la situation des femmes dans l'emploi ?

Oui et plus largement de leur position dans la société. Cela dit beaucoup de la place réservée aux femmes sur le marché de l'emploi bien sûr, mais aussi sur le travail invisible du travail domestique qu'on peut élargir au travail du soin, qui ne sont ni reconnus ni valorisés. Cela montre aussi que la question de la répartition des tâches au sein des ménages reste prégnante et questionne le type de société dans laquelle nous voulons vivre. Car ce type de services aux personnes, qui ne visent pas des personnes qui en ont besoin mais sont ce qu'on peut appeler des « services de confort ». Cela ne fonctionne que sur la base d'inégalités sociales : ici entre des ménages qui ont des moyens qui utilisent des femmes faiblement rémunérées et en situation précaire. Nous sommes donc au croisement des inégalités de classe, de genre, d'origine...

Comment se fait-il que les avertissements féministes n'aient pas porté ?

On nous a systématiquement opposé que cela créait de l'emploi et que c'était mieux que le travail au noir. Et c'est vrai que pour certaines travailleuses, de façon

individuelle, cela a pu être positif. Tout dépend de la situation préalable. Et on ne peut pas négliger que les horaires sont en général plus corrects que dans le nettoyage de bureaux. Mais pour la plupart des femmes, cela a été s'engluer dans la précarité et ne jamais en décoller. Dès lors que l'objectif des entreprises est le profit et non l'insertion, on sera toujours dans la flexibilisation à outrance avec des contrats minimum et des heures complémentaires en fonction de l'employeur et des usagers, sans égard pour les travailleuses. Même s'il y a eu de petites améliorations, c'est un système pourri qui vise à créer des « emplois de seconde zone » pour des travailleuses pas considérées. Il n'y a guère de miracle possible dès lors...

Les boulots mal rémunérés, qu'on considère comme « naturellement » féminins, nécessitant peu de compétences, cela existait bien sûr déjà avant les titres-services mais dans ce cas cela a été servi dans un tel paquet cadeau de subventions publiques aux employeurs commerciaux que cela n'est vraiment pas acceptable ! Et l'argument de sortir du travail au noir ne suffit pas. Sous ce prétexte, faudrait-il tout accepter et abandon-



Soizic Dubot : « Vie Féminine s'est mobilisée contre les titres-services dès la mise en place du système »

□ □ □

L'AGR, COMPLÉMENT IDÉAL DES TITRES-SERVICES ?

Les chômeurs qui reprennent un emploi à temps partiel peuvent, sous certaines conditions, percevoir en plus du salaire net à temps partiel, une allocation à charge de l'ONEm. Cette allocation s'appelle une "allocation de garantie de revenus" (AGR). Lorsque l'on est au chômage complet et que l'on signe un contrat de travail à temps partiel, il est impératif de prévenir son organisme de paiement (syndicat ou CAPAC) afin d'obtenir le statut de travailleur à temps partiel avec maintien des droits. Ce statut permet de récupérer le droit aux allocations de chômage complètes en cas de perte de l'emploi à temps partiel. Faute de cette démarche, le chômage pourrait n'indemniser le chômeur que sur la base de son emploi à temps partiel perdu. En outre, ce statut est nécessaire pour avoir droit au complément chômage/AGR.

En effet, le but de l'AGR est de faire en sorte que la personne qui quitte le chômage en acceptant un emploi à temps partiel perçoive (un peu) plus que l'allocation de chômage précédente. Dans cet esprit, le montant total du salaire net et de l'AGR sera :

- supérieur à l'allocation de chômage précédente si l'emploi à temps partiel représente plus d'un tiers d'un emploi à temps plein au sein de l'entreprise. Plus l'horaire est important, plus la différence sera grande ;
- au moins égal à l'allocation de chômage précédente si l'emploi à temps partiel ne représente pas plus d'un tiers d'un emploi à temps plein.

L'AGR est calculée en comparant la rémunération à temps partiel à l'allocation à laquelle la personne a théorique-

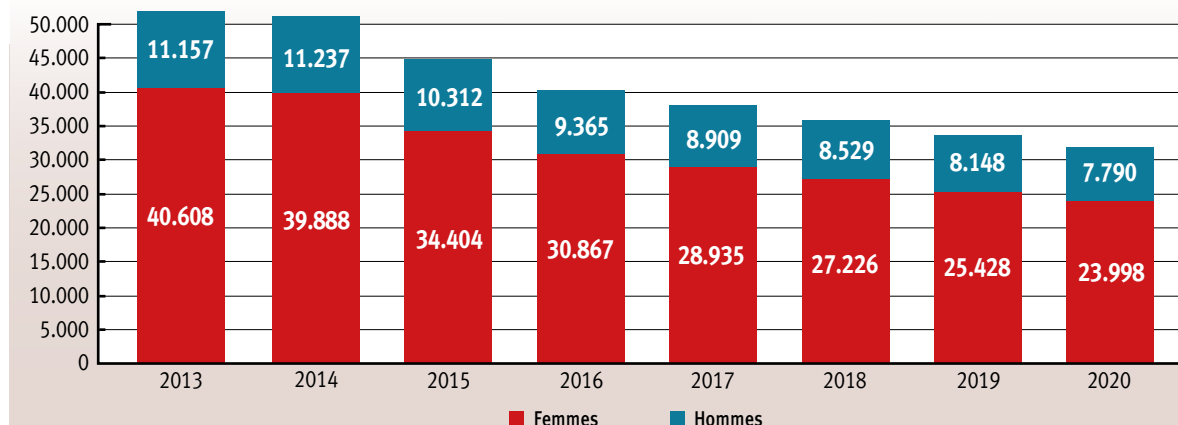
ment droit lorsqu'elle est chômeuse. Comme depuis 2012 cette allocation est davantage dégressive qu'auparavant, son montant n'est plus nécessairement assez élevé pour avoir droit à l'AGR. La plupart des cohabitant-e-s n'y ont pas droit et la situation est souvent semblable pour les allocataires d'insertion (chômage sur la base des études).

Les conditions à remplir pour avoir droit à une allocation de garantie de revenus sont les suivantes :

- être un travailleur à temps partiel avec maintien des droits au chômage complet;
- avoir un salaire mensuel brut inférieur à 1.806,16 €;
- la durée hebdomadaire moyenne de travail ne dépasse pas 4/5 d'une occupation à temps plein;
- avoir demandé à son employeur d'obtenir un emploi à temps plein qui deviendrait vacant dans l'entreprise;
- être inscrit comme demandeur d'emploi et rester disponible sur le marché de l'emploi à temps plein;
- ne plus avoir droit à une rémunération à charge du précédent employeur (préavis ou indemnité de rupture).

On pourrait croire que les travailleuses titres-services devraient être des bénéficiaires « logiques » de l'AGR. Nous n'avons pas pu malheureusement obtenir des données concernant le nombre précis de travailleuses en titres-services qui y avaient accès. Cependant, il n'est pas difficile de déduire qu'elles sont nombreuses à ne pas la recevoir. Il y a près de 150.000 travailleuses en titres-services en Belgique. Le secteur ne connaît quasi aucun temps plein. Or, en 2020, il n'y avait que 24.000 femmes qui bénéficiaient de l'AGR. Dont certainement beaucoup de travailleuses du secteur du commerce qui a aussi la

NOMBRE DE TRAVAILLEURS-EUSES À TEMPS PARTIEL BÉNÉFICIAIRE DE L'AGR



Le nombre d'AGR est tombé de 52.606 en 2010 (nombre maximum de bénéficiaires) à 31.788 en 2020, soit 40 % de moins, ce qui est énorme. Sans surprise, plus de trois quarts de ces allocataires sont des femmes. Le graphique ne comprend les chiffres que depuis 2013 car, avant cette date, les données genrées n'étaient pas disponibles.

⇒ caractéristique de pratiquer beaucoup le temps partiel et d'engager beaucoup de femmes. Ce secteur, et quelques autres qui ont beaucoup recours au temps partiel, est caractérisé par un taux de syndicalisation important, gage normalement de bonne information aux personnes licenciées. La déclaration de maintien de droits est donc plus courante pour ces personnes. Ce n'est pas nécessairement vrai pour les travailleuses en titres-services qui sont beaucoup plus isolées, côtoyant peu de collègues et étant moins syndiquées. En outre, comme on peut le lire par ailleurs, moins d'un cinquième d'entre elles viennent du chômage, sans doute moins encore du chômage complet (temps plein). Rappelons que 44% de l'ensemble des salariées, tous secteurs confondus, le sont à temps partiel. En cas de perte d'emploi, ces femmes n'ouvrent pas un droit au chômage temps plein si elles ne l'ont pas obtenu précédemment et demandé un maintien de droits de cette situation antérieure. Les « femmes rentrantes » n'auront généralement pas droit non plus à l'AGR. La notion de « femmes rentrantes » fait référence aux femmes au foyer qui souhaitent (ré)intégrer le marché de l'emploi après une période plus ou moins longue d'inactivité. Si elles avaient un droit au chômage complet avant cette inactivité, elles ne l'ont pas nécessairement conservé ou ignorent comment, dans certains cas, le réactiver. Enfin la dégressivité accrue frappe plus vite et

plus fort les cohabitantes. Or, la plupart des travailleuses en titres-services sont en couple d'après les rapports d'Idea Consult. On peut donc conclure que l'AGR n'améliore la situation des travailleuses en titres-services que pour un nombre très faible d'entre elles. Il serait évidemment intéressant d'en connaître le nombre précis.

Plus globalement, le nombre de bénéficiaires de l'AGR, qui avait atteint un pic de 52.606 personnes en 2010, ne cesse de baisser depuis. Deux réformes du gouvernement Di Rupo expliquent en grande partie cette diminution, mesures qui ont été encore durcies par le gouvernement Michel. Comme dit précédemment, la dégressivité accrue des allocations de chômage exclut de plus en plus de gens de l'AGR, y compris des personnes qui en étaient initialement bénéficiaires. On remarque souvent que lorsque le montant devient dérisoire, le travailleur à temps partiel renonce aux lourdes démarches nécessaires pour conserver le droit. D'autre part, beaucoup de personnes qui travaillent à temps partiel n'ont jamais ouvert un droit au chômage complet sur la base du travail. Dès lors, elles avaient droit à l'AGR sur la base de leur droit à un chômage complet acquis sur la base de leurs études. La limitation à trois ans de ce droit et le durcissement de l'accès à ce statut expliquent donc également en partie la diminution observée. **Y. M.**

⇒ ner tous les standards d'emploi de qualité ?

Le ministre Clerfayt a annoncé réfléchir à augmenter la participation des utilisateurs, donc la valeur du chèque.

Il est sûr que payer si peu son aide-ménagère, cela n'aide pas à considérer la valeur de son travail. Mais dès qu'on parle d'augmenter la valeur du chèque, on ressort l'argument du travail au noir. Un ménage belge sur cinq fait appel aux titres-services. Les plus riches n'ont pas besoin du système, mais c'est la classe moyenne et moyenne supérieure qui y a principalement recours. Cela dit, chez Vie Féminine, quand

nous avons des réunions avec des militantes, ce sont des discussions parfois difficiles. Certaines militantes font appel aux titres-services et ça peut les aider, tant au plan professionnel que familial. Le système a bien sûr son utilité mais on aurait pu arriver à ce type de résultat tout en offrant un statut et un salaire corrects aux principales intéressées qui sont les travailleuses. Et on peut aussi se demander si, à grand renfort de publicité, on n'a pas créé un besoin de ce type de services bien plus important qu'il n'était jusque-là... □

(1) Vie féminine, Les titres-services un statut « plaqué or » (position), juillet 2006.

UNE PROPOSITION DE RÉFORME DES TITRES-SERVICES

Une réorientation profonde des titres-services est nécessaire. Elle est possible, à condition d'oser le changement et de faire payer le juste prix aux utilisateurs.

Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

Entre l'épuisement des travailleuses du secteur, l'évidence des renvois massifs vers l'invalidité auquel il conduit, son absence d'effet significatif dans la lutte contre le travail au noir et son coût de plus en plus difficilement supportable pour les régions, le fait que le système actuel soit « à bout de souffle » est de plus en plus manifeste et reconnu (*Lire p. 93*). Jusqu'ici, les régions se sont contentées d'accueillir la compétence transférée par le fédéral, sans véritablement repenser le système. En 2021, une prétendue réforme a été portée par la ministre wallonne de l'Emploi, Christie Morreale (PS). Mais celle-ci n'a de « réforme » que le nom ou la prétention à l'être. Elle « (ré)impose » que, dans chaque entreprise agréée, les contrats des aides-ménagères soient en moyenne (!) supérieurs à 19 heures par semaine... Or, en 2019, la moyenne de l'horaire presté par les aides-ménagères en Wallonie était déjà de 18 heures par semaine. Idem, la même « réforme » a également (ré)imposé aux entreprises agréées d'offrir neuf heures par an de formation à leurs travailleuses, ce qui se réduit à moins de cinq heures sur l'année pour une travailleuse à mi-temps. L'adoption de mesurètes sans portée significative est en total décalage par rapport à l'ampleur des problèmes du secteur. La dérive des coûts et la responsabilisation budgétaire des régions, organisée par la VI^e réforme de l'État, ne manquera toutefois pas de remettre ce sujet sur la table, tant en Wallonie qu'à Bruxelles, et d'imposer une restructuration profonde du secteur.

Augmenter les salaires et la protection sociale

Certaines mesures à prendre paraissent évidentes : augmenter significativement le salaire horaire des travailleuses, organiser un fonds sectoriel qui offre des indemnités complémentaires en cas de maladie et d'invalidité, pour leur permettre de se soigner correctement, prévoir des jours de congés payés supplémentaires en fonction de l'âge, etc. Les organisations syndicales ont un cahier de revendications qui va à maints égards en ce sens et des rapports officiels d'évaluation également. (1) Cependant, pour redresser réellement la situation dans un sens progressiste, il faut plus que des réformes



Le slogan actuel du front commun syndical est clair ! (Affiche de la Centrale générale de la FGTB).

à la marge. Il faut développer une vision d'avenir du secteur qui parte sur d'autres bases : celles de la justice sociale, de l'égalité entre les hommes et les femmes, des droits des travailleuses, de la protection de la santé, de l'intervention de l'État pour atteindre ces objectifs et assurer la satisfaction des besoins collectifs. Rien de significatif ne se fera sans un préalable : reconnaître que l'amélioration du système aura un coût important et donc indiquer qui devrait payer ce coût, comment les moyens actuels devraient être redistribués.



⇒ Stop au travail payé 9 euros de l'heure

On ne peut prétendre vouloir augmenter à un minimum de 15 euros la rémunération brute horaire des travailleuses (ce qui représente 3 euros en plus par rapport à la rémunération actuelle) et en même temps refuser l'augmentation du coût du titre-service pour les utilisateurs, sauf à vouloir grever encore davantage le budget des finances publiques. Quand on gagne correctement sa vie, il est indécent de payer huit ou neuf euros de l'heure le travail d'autrui.

Qui veut une aide-ménagère à domicile devrait en payer le juste prix. En ce sens, nous ne pouvons sur ce point être d'accord avec l'avis exprimé en avril 2021 par le Secrétaire fédéral de la Centrale générale de la FGTV (ACCG) en charge du secteur, en réponse à une question de la RTBF : « Selon nous, le fait

d'augmenter le prix du titre-service aurait une conséquence directe sur les aides-ménagères. Si j'ai une aide-ménagère à la maison, mais que je n'ai plus la capacité de la prendre une fois par semaine, mais que je la prends une fois tous les quinze jours, parce que le prix du titre a augmenté, ça va avoir une incidence. Moi, je suis contre aujourd'hui. ». (2) Une telle position nous paraît enfermer le secteur et

L'amélioration du système aura un coût important.

ses travailleuses dans les impasses du système actuel. Heureusement, la position de la Centrale générale de la FGTV semble s'être partiellement infléchie en la matière et le slogan actuel du front commun syndical est plutôt : « *L'argent public doit servir aux aides-ménagères, pas aux actionnaires* ».

On ne sortira pas ces travailleuses de la précarité et de la pauvreté sans sortir de l'idée d'offrir aux ménages les mieux nantis leur travail pour un prix dérisoire. C'est non seulement une question de réalisme budgétaire, mais également une question de justice sociale et de reconnaissance de la valeur de ce travail. Rien ne justifie l'actuelle prise en charge par les régions de 70 % du coût du service presté. Il ne peut donc y avoir d'évolution progressiste de ce secteur sans la programmation d'une importante augmentation du prix du titre-service pour les usagers, par exemple en faisant passer celui-ci de 8 à 12 euros. Une réorientation d'une partie du budget des régions actuellement consacré aux titres-services vers les dispositifs sociaux d'aide familiale et ménagère devrait permettre à ceux-ci de répondre aux besoins en



TRANSFORMER TOUT LE SECTEUR DES TITRES-SERVICES EN SERVICE PUBLIC ?

Certains plaident pour une transformation de l'ensemble du secteur des titres-services en un grand service public dans lequel les régions devraient accroître leurs investissements afin de diminuer encore le prix du titre-service pour le rendre accessible à tous les ménages.

Nous partageons une partie des présupposés d'une telle vision : la volonté de privilégier le secteur non lucratif par rapport aux entreprises qui ont le profit pour objectif social, celle d'offrir de meilleures conditions d'emploi aux travailleuses, de répondre aux besoins insatisfaits de la population, etc. Nous nous en rejetons cependant d'autres présupposés. Nous ne pensons ni qu'il est souhaitable d'étendre l'externalisation des tâches ménagères et leur monétarisation ni qu'il est souhaitable, hors cas socialement ciblés, que les pouvoirs publics développent leur subvention pour ce type d'externalisation. Nous ne croyons pas non plus que la réalisation en Belgique d'un grand service public d'aide ménagère à vocation universelle soit crédible, alors qu'elle n'a jamais vu le jour dans aucun pays socialement développé.

Un premier type d'argument qui s'oppose à l'idée de vouloir étendre l'externalisation des tâches ménagères tient à l'absence de gain de productivité de cette externalisation et à la pénibilité intrinsèque du métier. Faire le ménage est une tâche à la portée de toutes les personnes en bonne santé, qui n'est pas réalisée d'une façon plus efficace lorsqu'elle est externalisée et confiée à une travailleuse dont c'est le métier. Qui plus est, c'est une tâche ingrate et pénible pour la santé. Le plus juste est donc d'en partager la réalisation le plus largement possible. Manier trois heures par semaine l'aspirateur et le seau est ennuyeux.

Les manier vingt heures par semaine, année après année, détériore gravement la santé des personnes qui en font un métier. Il faut donc non seulement améliorer leurs conditions de travail mais également réduire leur nombre au minimum socialement nécessaire. Par ailleurs, le meilleur partage des tâches ménagères aurait aussi pour effet de libérer d'autres postes d'emploi de meilleure qualité, qui pourraient être accessibles aux aides-ménagères.

Cibler socialement l'action publique

Un second registre d'argument qui s'oppose au développement d'un tel service public universel d'aide ménagère est que cela ne correspond pas aux priorités qui devraient être fixées aux dépenses publiques. Celles-ci n'étant pas illimitées, il faut opérer des choix parmi les dépenses possibles. L'idée de « démocratiser » l'accès à l'aide ménagère n'est pas vraiment neuve et a été mise en avant par ceux qui ont cherché à justifier l'explosion des dépenses publiques dans ce secteur. Force est de constater que cette « démocratisation » n'a jamais eu réellement lieu et que la capacité des ménages à payer le prix du titre-service a toujours été l'élément qui déterminait son ciblage, en l'occurrence vers les ménages les plus aisés. Organiser l'externalisation de la réalisation de tâches ménagères que les ménages pourraient réaliser eux-mêmes, leur permettre d'acheter à un prix bas et subsidié ce type de service de confort n'a rien d'une politique qui se justifie du point de vue de l'intérêt général. Il en va tout autrement des services d'aide familiale et ménagère à destination de publics dépendants ou de personnes âgées, qui éprouvent des difficultés pour effectuer elles-mêmes ces tâches.

la matière des personnes âgées et dépendantes, en leur offrant un accès à ces services selon un prix modulé en fonction de leurs ressources.

Développer une vision d'avenir progressiste et ambitieuse

Effectuer une réorientation progressiste du système des titres-services suppose d'identifier les objectifs que l'on souhaite atteindre. Pour notre part, nous proposons de retenir les objectifs suivants : 1) Favoriser la création d'emplois de qualité (à commencer par rapport à leur impact sur la santé) et l'accès égal des hommes et des femmes à ceux-ci. 2) Favoriser une répartition plus juste des revenus, tant entre pauvres et riches qu'au niveau du genre. 3) Favoriser une plus juste répartition entre les femmes et les hommes de la prise en charge des tâches ménagères. 4) Répondre aux besoins sociaux prioritaires.

Nous partageons avec François-Xavier Devetter et Sandrine Rousseau l'idée que, pour atteindre de tels objectifs, la subvention massive de l'externalisation du travail ménager n'est pas la solution de fond à privilégier. Comme ceux-ci l'indiquent dans leur livre : « *Loin de résoudre le problème du poids des tâches domestiques, l'externalisation ne fait que les transférer à d'autres, dans*

Nous partageons encore à ce propos l'analyse de Devetter et Rousseau : « *l'accent doit être mis sur les services à forte utilité sociale (et notamment ceux qui permettent l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées et/ou dépendantes) et qui favorisent la réduction des inégalités face à la vieillesse. Prendre soin des personnes vulnérables (enfants, personnes dépendantes...) relève d'une philosophie bien différente de celle des activités déléguées d'entretien des biens des fractions les plus privilégiées dans une société inégalitaire. « Solvabiliser la demande » est un euphémisme pour désigner des transferts monétaires massifs organisés par les pouvoirs publics. Or ces transferts, dans une démocratie sociale, sont censés opérer une redistribution à destination des plus démunis, et non vers les ménages les plus aisés. La cible des ménages vulnérables (médicalement et socialement) a donc une légitimité incomparable avec celle des couples biactifs de cadres ou de professions libérales. » (a). Ce type de services publics ou non-marchands d'aide aux personnes vulnérables existe en Belgique. Il s'agit notamment des services d'aide familiale organisés par les CPAS et les mutuelles, dont la tarification varie en fonction du revenu du ménage, ce qui leur permet d'être accessibles à des personnes pour lesquelles le prix du titre-service est actuellement déjà trop élevé par rapport à leurs moyens. C'est vers ce secteur, tout comme celui des crèches, qu'il est urgent que les pouvoirs publics régionaux réorientent les financements publics s'ils souhaitent mener une politique progressiste et de soutien à égalité entre les hommes et les femmes. Non dans celui des titres-services.*

(a) Devetter, F.-X., & Rousseau, S. (2011), p. 125



des conditions défavorables, et selon une logique qui suppose des inégalités et les renforce (...). Les services domestiques procurent surtout des emplois de bien piètre qualité qui ne résolvent en rien les problèmes de pauvreté et de précarité. La question du poids des tâches domestiques appelle alors d'autres réponses, qui passent d'abord par la remise en cause des pratiques masculines et, au-delà du foyer, par la réduction du temps de travail, parallèlement, d'autres « services à la personne » pourraient servir de base à la création d'emplois socialement utiles [comme la garde d'enfants et l'assistance à domicile], et par là même valorisables, si la société acceptait d'en payer le « prix ». » (3)

Recentrer l'intervention publique

Au-delà de la relance de la réduction collective du temps de travail, favorable à un meilleur partage des tâches et revenus entre hommes et femmes ainsi qu'à l'accès plus large à des emplois de qualité, la réorientation d'une partie des soutiens publics régionaux aux titres-services vers le secteur de l'aide familiale à domicile apparaît comme une piste crédible. Cela aurait à la fois le mérite de recentrer l'intervention des pouvoirs publics vers les personnes qui ont le plus besoin de ce type de services, de le faire dans le cadre d'une tarification adaptée aux moyens des utilisateurs ainsi que de créer de nouveaux emplois mieux rémunérés et de meilleure qualité accessibles aux aides-ménagères, éventuellement moyennant une formation complémentaire. Ceci pourrait, par exemple, se faire à travers la création d'emplois aidés dans ce secteur, en réorientant une partie des budgets régionaux actuellement dédiés au subventionnement des titres-services.

Plus de subventions sans qualité d'emploi

Quant à l'amélioration immédiate des conditions de travail des aides-ménagères travaillant en titres-services, les mesures à prendre sont déjà largement cernées. Les pouvoirs publics régionaux devraient conditionner ou moduler l'octroi de leurs subventions aux

Une réorientation d'une partie du budget titres-services vers les dispositifs sociaux d'aide familiale et ménagère devrait permettre à ceux-ci de répondre aux besoins des personnes âgées.

Il faut indiquer qui devrait payer ce coût.

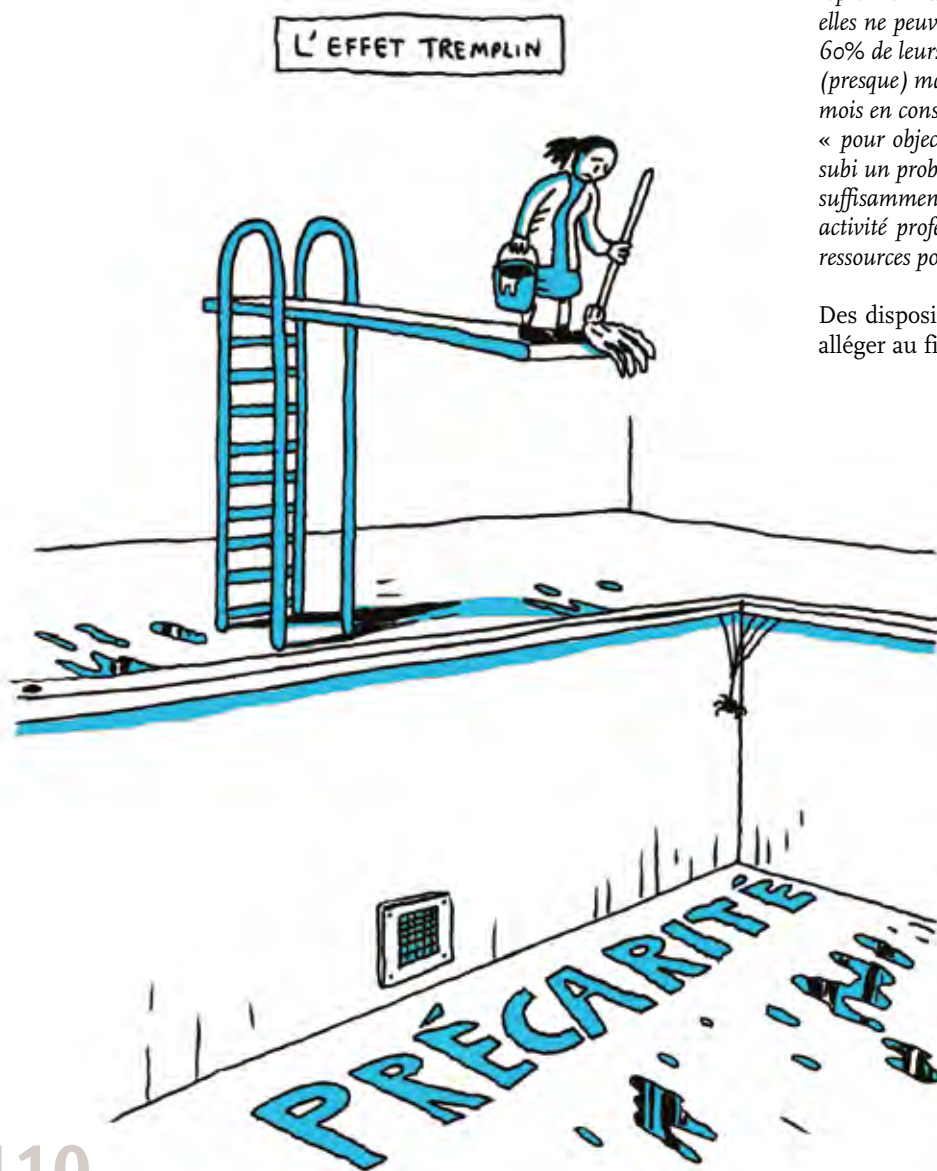
⇒ entreprises de titres-services en fonction de l'adoption de ces mesures par celles-ci. Pour les sortir de la pauvreté et de la précarité, il faut augmenter significativement le salaire horaire brut des travailleuses. L'adoption de la grille barémique en vigueur pour les aides-ménagères du secteur wallon de l'aide familiale pourrait constituer un objectif immédiat. Cela porterait le salaire horaire brut à 13,4 euros après un an d'ancienneté et à 16,5 euros après 20 ans d'ancienneté. Les organisations syndicales demandent par ailleurs, avec raison, que l'ancienneté reste reconnue au niveau de l'ensemble du secteur, même lorsque la travailleuse change d'employeur, ce qui n'est pas le cas actuellement. Le temps de déplacement entre deux prestations réalisées dans la même journée devrait être assimilé à du temps de travail et être rémunéré, comme c'est le cas dans le secteur de l'aide familiale. Ainsi que le relève le dernier rapport d'évaluation wallon réalisé par Idea consult : « Cela engendrerait un double effet positif en permettant de réduire le nombre d'heures de prestations à effectuer chez le client pour avoir accès à un salaire décent, d'une part, et en incitant les entreprises à limiter

au maximum les temps de trajet, d'autre part ». (4) En outre, une meilleure indemnisation des frais de déplacement est également urgente, celle-ci étant actuellement bien en-dessous des frais réels, ce qui prend une importance particulière en zone rurale et dans un

Il faut augmenter significativement le salaire horaire brut des travailleuses.

contexte où les prix des carburants sont très élevés. Il faut également prendre pleinement en compte la pénibilité du travail. Tout d'abord en organisant au niveau sectoriel une prise en charge financière de l'invalidité. Le même rapport d'Idea recommande pertinemment que, vu « qu'un trop grand nombre d'aides-ménagères reprennent du service avant d'être pleinement guéries car elles ne peuvent se permettre de vivre avec, plus ou moins, 60% de leurs revenus contractuels », l'on garantisse « un (presque) maintien de salaire en cas d'absence de plus d'un mois en constituant un fonds de solidarité sectoriel », avec « pour objectif de s'assurer que les aides-ménagères ayant subi un problème de santé ou un accident du travail soient suffisamment rétablies avant de reprendre pleinement leur activité professionnelle (et qu'elles aient suffisamment de ressources pour se soigner correctement) ». (5)

Des dispositifs devraient également être adoptés pour alléger au fil des ans la charge de travail des aides-ménagères et aménager leur fin de carrière. Le rapport cité d'Idea indique à cet égard que : « l'âge et l'ancienneté des aides-ménagères augmentent le risque de se retrouver en incapacité de travailler ». Il recommande dès lors d'adopter des dispositions qui permettent « d'aménager le temps de travail des aides-ménagères d'un certain âge ou avec une ancienneté relativement importante » et propose notamment « d'augmenter le nombre de jours de congés octroyés aux aides-ménagères en fonction de leur ancienneté dans le dispositif des titres-services. » (6), ce qui ne ferait que suivre l'application de dispositions existantes pour les aides-ménagères dans le secteur de l'aide familiale. Les organisations syndicales formulent encore une série de revendications qui visent à protéger la santé des travailleuses : l'instauration d'une visite médicale obligatoire, la création d'un cadre sectoriel permettant l'écartement des femmes enceintes (après 6 mois) avec une compensation financière, l'instauration du congé d'allaitement payé, etc. Enfin, au vu des dérives des entre-



prises commerciales actives dans ce système et du peu de plus-value qu'elles apportent aux services rendus, il faudrait oser remettre en cause, comme ce devrait être le cas pour les maisons de retraite, l'octroi de subventions publiques à des entreprises actives dans un secteur d'aide aux personnes et dont le lucre est l'objectif social reconnu. Il est manifeste que la qualité des conditions de travail pourrait être mieux atteinte par des entreprises non-marchandes. Cela se marque notamment dans le taux d'aides-ménagères wallonnes en incapacité de travail, plus bas dans les entreprises de type ALE et associatif que dans celles du secteur commercial ou de l'intérim. (7)

Augmenter de deux euros le prix du titre-service pour les utilisateurs permettrait, en Wallonie, de dégager 50 millions d'euros par an pour financer d'une part des améliorations des conditions de travail et de rémunération des aides-ménagères (rémunérer les temps de déplacement, financer un fonds sectoriel pour la prise en charge de l'invalidité, financer l'octroi de congés selon

Développer l'aide familiale aux seniors et aux personnes dépendantes.

l'ancienneté, etc.) ainsi que, d'autre part, l'extension du dispositif de l'aide familiale, organisé par les CPAS, les mutuelles et le monde associatif. Pour la région de Bruxelles-Capitale, c'est 26 millions d'euros qui seraient ainsi dégagés. Si l'augmentation du titre-service était de quatre euros (un euro par an pendant quatre ans), ces montants seraient doublés. Autant de moyens nouveaux pour des politiques progressistes visant les travailleuses ou pour développer l'aide familiale aux seniors et aux personnes dépendantes. A condition, bien sûr que les pouvoirs publics fassent en sorte que ces augmentations ne servent pas à augmenter les bénéfices des entreprises commerciales du secteur. Le *statu quo* et les réformes ne sont pas une fatalité. Une autre organisation du secteur et des financements publics est donc possible. Mais quels sont les acteurs qui en portent l'ambition ? □

(1) FGTB Titres-services, CSC Alimentation et Services, ACLVB - CGSLB, Cahier de revendications 2021-2022 ; Brolis et alii (Idea consult), « Evaluation du dispositif des titres-services wallons, 2018-2020 » (2022)

(2) Sebastien Dupanloup, Secrétaire Fédéral ACCG-FGTB, in RTBF, Investigation, « Titres-services : le système belge d'aides-ménagères est à bout de souffle », min 38, (2021).

(3) François-Xavier Devetter et Sandrine Rousseau, « Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité » (2011), p. 117.

(4) Brolis et alii (Idea consult), *ibid.*, p. 182.

(5) *Ibid.*, p. 186

(6) *Ibid.*, p. 182.

(7) *Ibid.*, p. 158

Éléments de bibliographie

- Brolis, O., & Nyssens, M. (2016). « Le quasi-marché des titres-services : Qualité d'emploi, motivation au travail et diversité des prestataires » in Herman, G., Desmette, D., Léonard, D., & Nyssens, M. « Quelle qualité d'emploi dans les services d'aide-ménagère ? Une approche multidisciplinaire », 17-73. *Cahiers du CIRTES 9*. Louvain-la-Neuve: Presses Universitaires de Louvain.
- Brolis, O., Valsamis, D., Salvador, E., & Antoine, M. (2022). « Évaluation du dispositif des titres-services wallons », 2018-2020. À la demande du Forem (Office Wallon de la Formation Professionnelle et de l'Emploi) ». Bruxelles : IDEA Consult.
- Ciccina, L. (2008). « Les titres-services et l'emploi de (mauvaise) qualité », *Ensemble !* 60-61, 28-32.
- Devetter, F.-X., & Rousseau, S. (2011). « Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité ». Paris : *Raisons d'agir*.
- Dubot, S. (2008). Analyse. « Les titres-services : un signe de « backlash » piégeant les femmes dans une domesticité de services ». *Vie féminine*.
- Defourny, J., Henry, A., Nassaut, S., & Nyssens, M. (2009). « Les titres-services: quelle qualité d'emploi et d'organisation du service ? », *Regards Economiques* 69, 1-16.
- Gérard, J., & Vrancken, D. (2016). « De l'activation à la précarité des demandeurs d'emploi : deux dispositifs en Belgique francophone ». *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, (136), 99-119.
- Leduc, E., & Tojerow, I. (2020). « Subsidizing Domestic Services as a Tool to Fight Unemployment: Effectiveness and Hidden Costs ». *IZA Discussion paper*. Bonn (Allemagne) : IZA – Institute of Labor Economics.
- Ive Marx, I., Vandellannoote, D. (2014), « Car on donnera à celui qui a (et il sera dans l'abondance) : le système belge des titres-services », *Revue belge de Sécurité sociale*, 2eme trim 2014, p. 189
- Mousaid, S., Bosmans, K., Huegaerts, K., & Vanroelen, C. (2015). « The service voucher system, health and health inequalities ». *Brussels, Belgium: Vrije Universiteit Brussel*.
- Mousaid, S., Bosmans, K., & Vanroelen, C. (2017). « Empowering Domestic Workers: A Critical Analysis of the Belgian Service Voucher System », *Societies* , 7 (4).
- Nassaut, S., Nyssens, M., & Vermer, M.-C. (2008). « Les effets d'une coexistence de différents modes de régulation, suite à la création d'un quasi-marché dans le secteur belge de l'aide à domicile. Le cas des Services agréés d'aide aux familles et aux personnes âgées », *Economies et Sociétés*, 9 (2), 265-292.
- Valsamis, D., Brolis, O., Antoine, M., & Salvador, E. (2022). « Évaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 », À la demande de Service public régional de Bruxelles, Bruxelles Economie et Emploi et Service Emploi. Bruxelles : IDEA Consult.

METTRE LE TRAVAIL DÉCLARÉ AU PRIX DU NOIR ?

Augmenter le prix du titre-service payé par l'utilisateur à 12 euros ferait-il basculer les aides-ménagères dans le travail au noir ? Un raisonnement faux et dangereux.

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

Lors du récent débat que nous avons organisé sur l'amélioration des conditions de travail en titres-services, nous avons plaidé pour une augmentation du prix du chèque (actuellement de 8 à 9 euros, déduction fiscale incluse) afin de dégager des moyens permettant à la fois d'améliorer la rémunération des travailleuses et de permettre aux pouvoirs publics de réorienter une partie de leurs subventions vers un dispositif plus ciblé socialement, comme celui de l'aide familiale. Certains nous ont opposé l'argument que des utilisateurs laisseraient déjà entendre qu'en cas d'augmentation du prix du titre-service, ils se tourneraient vers le marché du travail au noir pour faire effectuer leurs tâches ménagères. Les tenants de cet argument en concluent que, même si les utilisateurs de titres-services font globalement partie des ménages les plus riches, on ne peut soutenir une telle augmentation, sous peine de renvoyer une partie des aides-ménagères vers le travail au noir.

Le spectre du travail au noir

Ce type de raisonnement est fort similaire à celui du chantage à l'emploi ou à la délocalisation, brandi dès qu'il s'agit d'augmenter les impôts des mieux nantis ou de revaloriser les salaires. Cet argument, même si on sait qu'il mène à une impasse, mérite qu'on l'analyse en détail, puisqu'il revient comme une objection récurrente. La thèse est la suivante : toute augmentation du prix pour l'utilisateur aurait pour conséquence de faire basculer une partie des aides-ménagères du système des titres-services vers celui du travail au noir. Si le prix pour les utilisateurs passait de 8 à 9, 10, 11 ou 12 euros, ceux-ci et les aides-ménagères préféreraient organiser cette transaction « au noir ». La conséquence logique de ce type d'analyse est que pour obtenir, par exemple, une augmentation de trois euros de l'heure du salaire des aides-ménagères, il ne faudrait pas que le prix du chèque payé par l'utilisateur passe de

8 à 11 euros, mais que les pouvoirs publics augmentent leur subvention de 13 à 16 euros. En effet, même si les entreprises de titres-services réalisaient un bénéfice de 2 euros par titre-service (estimation syndicale, lire p. 93), et même si elles renonçaient entièrement à leur bénéfice (ce qui serait opposé à leur objectif de lucre), cette marge ne suffirait pas à financer l'augmentation du salaire à 15 euros de l'heure, revendiquée par la FGTB.

Cette idée que toute augmentation du coût du titre-service pour l'utilisateur aurait pour conséquence une augmentation significative du travail au noir nous semble fautive. Quant à celle que cela justifierait une intervention publique accrue pour éviter cette augmentation, elle nous semble inacceptable. La première ne nous semble pas fondée économiquement dans les faits. La seconde nous paraît aussi suicidaire pour les finances publiques et la Sécurité sociale qu'elle est moralement condamnable.

Un risque nul jusqu'à 12 euros de l'heure

Mettons les chiffres à plat. Une aide-ménagère en titres-services qui gagne 12 euros de l'heure et travaille 18 heures (rémunérées) par semaine atteint une rémunération mensuelle brute d'environ 850 euros (moyenne wallonne). Celle-ci bénéficie d'un « bonus emploi » (financement fédéral) équivalent au montant de ses cotisations sociales personnelles et, vu son bas salaire, elle ne devrait payer aucun impôt sur les personnes physiques (IPP). Il en est pratiquement de même pour l'aide-ménagère en titres-services qui travaille 30 heures par semaine (4/5ème temps) et atteint une rémunération brute mensuelle d'environ 1.500 euros.

Celle-ci bénéficie aussi d'un « bonus emploi » (financement fédéral) équivalent au montant de ses cotisations sociales personnelles. Quant à sa contribution à l'IPP, elle dépendra de sa situation familiale mais res-

« En dessous de 12 euros, il n'y a aucun intérêt pour la travailleuse à travailler au noir »

tera à un niveau quasi nul. L'intérêt pour la travailleuse en titres-services de travailler « au noir » plutôt que de façon déclarée nous semble donc inexistant, sauf pour celles dont le temps partiel involontaire donne lieu à l'octroi complémentaire d'une allocation de garantie de revenus à charge de l'ONEm. (*Lire p. 104.*) Mais peu de travailleuses en titres-services sont dans cette situation.

Si les travailleuses gagnent actuellement 12 euros de l'heure (brut=net) en déclaré dans le système légal des titres-services, quel intérêt pourraient-elles avoir à accepter de travailler en noir pour un montant égal ou inférieur (sachant en outre qu'elles se mettraient dans l'illégalité et que ces heures de travail ne seront pas valorisées pour l'ouverture de leurs droits sociaux, le calcul de leurs indemnités d'invalidité, de chômage ou de pension) ? Pour trouver (en dehors des sans-papiers ou de chômeurs qui cumuleraient ce revenu avec une allocation de l'ONEm) des travailleuses qui acceptent de travailler au noir, les utilisateurs devraient donc payer une rémunération supérieure à 12 euros de l'heure. On voit donc mal, de ce point de vue, ce qui empêcherait d'augmenter de trois ou quatre euros le coût du titre-service pour l'utilisateur.

Un prix et un salaire actuellement trop bas

D'aucun objectent encore qu'il y a actuellement, dans certaines régions, des listes d'attente pour des aides-ménagères dans le cadre du système des titres-services. Et que ces utilisateurs non satisfaits par le système peuvent dès lors être incités à se tourner vers le marché du travail au noir. Mais il faut relever que, s'il y a des listes d'attente, si la demande de titres-services est supérieure à l'offre, c'est plutôt, tout d'abord, le signe que le prix du titre-service actuel est inférieur à ce qu'il devrait être pour équilibrer l'offre et la demande. C'est, ensuite, le signe que le salaire horaire des aides-ménagères dans le cadre du système des titres-services est actuellement trop faible pour rendre la profession suffisamment attractive pour permettre de rencontrer l'ensemble de la demande des utilisateurs. Quoiqu'il en soit, sauf à recourir au travail de sans-papiers ou de chômeuses, l'utilisateur sur une liste d'attente qui souhaite trouver une aide-ménagère devra la payer au minimum 12 euros. *De facto*, lorsque S. Dupanloup (FGTB) évoque le recours au travail en noir par les candidats utilisateurs inscrits sur des listes d'attente, il mentionne un prix horaire en noir de 15 euros. (*Lire p. 93.*) Ce qui tend à valider notre calcul. Enfin, on notera qu'au cas où l'augmentation du prix du titre-service servirait à augmenter le salaire horaire officiel des aides-ménagères, il n'y aurait aucun effet négatif sur le travail au noir, puisque cette augmentation aurait pour effet de renchérir de la même manière le prix de l'heure de ménage sur ce marché.

Liquider la Sécurité sociale ?

L'idée qu'une augmentation de deux, trois ou quatre euros du prix pour l'utilisateur ne serait pas souhaitable parce qu'elle engendrerait une explosion du travail au noir dans le secteur nous semble donc indubitablement fautive. Elle est également inacceptable dans son principe lorsqu'elle est utilisée pour justifier le subventionnement à charge de la collectivité. Accep-

ter l'idée que l'État devrait faire en sorte que le coût du travail déclaré s'aligne sur celui du travail au noir revient tout simplement à renoncer au prélèvement des cotisations sociales, de la TVA et de l'impôt sur le revenu des personnes physiques, car seul un tel abandon serait susceptible de rabaisser le niveau du salaire déclaré au niveau du noir. Si l'on défend, aujourd'hui, le fait que l'État doit intervenir financièrement pour que le prix pour l'utilisateur du coût de l'aide ménagère soit inférieur à celui du travail au noir, l'acceptation de cette motivation impliquerait que, demain, ce principe soit appliqué dans d'autres secteurs potentiellement touchés par le travail au noir, comme l'Horeca ou la construction. La conséquence d'une telle mesure, si elle était adoptée et étendue, serait la suppression de la Sécurité sociale, laissant alors à chacun le soin de

« Renoncer au prélèvement des cotisations sociales, de la TVA et de l'impôt sur le revenu des personnes physiques »

constituer sa pension et de contracter des assurances individuelles contre les risques médicaux et sociaux. Le travail au noir est une fraude qui lèse la perception de l'impôt, les caisses de Sécurité sociale, ainsi que les travailleurs.euses déclaré.e.s. Il ne peut être ni toléré ni subventionné et doit être combattu. Par exemple en frappant les utilisateurs qui y recourent d'amendes véritablement dissuasives.

Renforcer parallèlement l'aide familiale

Le seul effet pervers d'une augmentation du prix du titre-service pour les utilisateurs consiste dans le fait que certains ménages âgés ou dépendants risquent de devoir diminuer leur recours au dispositif, faute de moyens suffisants. Mais il faut constater, d'une part, que cela n'est ni neuf ni propre à l'augmentation du prix du titre-service, de l'autre, que la réponse à ce besoin légitime relève plutôt d'une politique socialement ciblée des pouvoirs publics. En effet, déjà dans le système actuel, de très nombreux pensionnés ont des revenus trop bas pour pouvoir se permettre de faire appel aux titres-services pour effectuer des tâches ménagères qu'ils ne sont plus capables d'effectuer eux-mêmes. C'est donc plutôt du côté du développement des services d'aide familiale, qui adaptent le coût de la prestation aux moyens du ménage, que devrait se situer la prise en charge publique de ce type de besoins. Ces services sont actuellement sous-financés par les régions, ce qui les contraints à limiter leur offre. Si une partie de l'augmentation du prix payé par les utilisateurs des titres-services était réorientée vers ce secteur de l'aide familiale, cela permettrait non seulement de répondre à la demande de ces ménages, mais également d'offrir aux aides-ménagères des possibilités d'accès à de meilleurs emplois. □