



This project is co-funded by
the European Union

Qualité des emplois et des services dans le secteur des services à la personne en Belgique

Avril 2015

www.forquality.eu



REMERCIEMENTS

Ce rapport a été rédigé sur la base d'informations fournies par IDEA Consult, organisme en charge de l'évaluation annuelle du régime des titres-services depuis 2005 à la demande du ministère belge de l'emploi ainsi que sur des publications réalisées et publiées par le think & do tank européen POUR LA SOLIDARITE-PLS.

Cette publication a été produite avec le soutien financier du programme PROGRESS de l'Union européenne. Les contenus de cette publication relèvent de la seule responsabilité du consortium et ne peuvent en aucun cas être considérés comme le reflet du point de vue de la Commission européenne.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	2
SOMMAIRE	3
INTRODUCTION	4
1. POLITIQUES ET RÉGLEMENTATIONS NATIONALES OU LOCALES	5
1.1. CONTEXTE POLITIQUE.....	5
1.2. CADRE STRUCTUREL, FINANCEMENT ET ACTEURS IMPLIQUES	6
1.2.1. CADRE STRUCTUREL DU REGIME DES TITRES-SERVICES.....	6
1.2.2. FINANCEMENTS.....	7
1.2.3. ACTEURS IMPLIQUES	7
1.2.4. LE CERCLE ORGANISATIONNEL DU REGIME DES TITRES-SERVICES	8
2. QUALITÉ DES EMPLOIS ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL	9
2.1. SECURITE DE L'EMPLOI ET GARANTIE DE CARRIERE	9
2.1.1. STATUT PROFESSIONNEL.....	9
2.1.2. REVENUS ET SALAIRES	10
2.1.3. PROTECTION SOCIALE.....	11
2.1.4. DROITS DES TRAVAILLEURS	11
2.2. DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET PROFESSIONNALISATION.....	12
2.2.1. QUALIFICATIONS.....	12
2.2.2. ACCES A LA FORMATION PROFESSIONNELLE	12
2.2.3. DEVELOPPEMENT DE CARRIERE.....	13
2.2.4. RECRUTEMENT ET PENURIE DE MAIN-D'ŒUVRE	13
2.3. SANTE ET BIEN-ETRE	13
2.3.1. ORGANISATION DU TRAVAIL	13
2.3.2. EXPOSITION AUX RISQUES ET PROBLEMES DE SANTE	14
2.4. ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE /VIE PERSONNELLE.....	14
3. QUALITÉ DES SERVICES	16
3.1. ÉVALUATION DE LA QUALITE DU REGIME DES TITRES-SERVICES	16
3.2. DISPONIBILITE ET ACCESSIBILITE DES SERVICES	16
3.3. EXHAUSTIVITE DES SERVICES:	16
3.4. QUALITE DE LA REGLEMENTATION:.....	17
4. CONCLUSION	18
5. BIBLIOGRAPHIE	19

INTRODUCTION

En Belgique, les activités liées au secteur des services à la personne sont regroupées sous l'expression « services de proximité », apparue dans les années 1980. Cette expression désigne une importante variété d'activités telles que les tâches ménagères, la garde d'enfants, l'entretien et l'aménagement des espaces collectifs dans les quartiers dégradés ou encore les services de soins à domicile pour les personnes dépendantes ou vulnérables¹.

Il n'existe pas de définition juridique du secteur en Belgique. Les services de proximité sont considérés par Laville et Nyssen (2000) comme *des services répondant à des demandes individuelles ou collectives à partir d'une proximité soit objective, parce que ancrée sur un espace local restreint, soit subjective, c'est-à-dire renvoyant à la dimension relationnelle de la prestation*².

Malgré l'absence d'une définition juridique générale, le secteur est correctement défini et structuré. Lorsque l'on évoque les services de proximité en Belgique, le régime des titres-services lancé en 2004 au niveau fédéral vient immédiatement à l'esprit. Bien que ce système soit exclusivement limité aux activités domestiques et ne comprenne donc pas les services de soins de longue durée, le choix a été fait de se concentrer spécifiquement sur ce régime, forme emblématique et prédominante de la gestion des services de proximité dans le pays.

Une série de législations régionales viennent s'ajouter à ce dispositif. Celles-ci régissent l'aide sociale en Belgique à destination des personnes âgées ou malades, aux personnes handicapées et à tous les individus avec une autonomie limitée et qui souhaitent rester à domicile. Bien que très peu évoqués dans ce rapport, une grande partie des services à la personne en dépendent, suivant des critères d'accessibilité prédéfinis.

Enfin, le contexte politique doit être pris en compte. La Belgique connaît actuellement la mise en œuvre de la sixième réforme de l'Etat, qui implique un transfert de compétences du niveau fédéral au niveau régional. Le régime des titres-services, qui dépend depuis sa création de la législation fédérale, est concerné par ce remaniement. 2015 est donc une année de transition et une période charnière concernant la gestion des services de proximité dans le pays.

¹ Henry, A., Services de proximités, Centre d'économie sociale, université de Liège, Rubrique « Économie sociale ? », <http://bit.ly/1GbNVPE> (08/04/2015)

² Laville J.L., Nyssens M, "Solidarity-Based Third Sector Organizations in the "Proximity Services" Field: a European Francophone Perspective", *Voluntas*,11-1, 2000, pp. 67-84.

1. POLITIQUES ET RÉGLEMENTATIONS NATIONALES OU LOCALES

1.1. Contexte politique

Dans les années 1980 et 1990, certains facteurs tels que l'augmentation de la part des femmes sur le marché du travail, l'isolement croissant des personnes âgées, l'appauvrissement d'une partie de la population ainsi que la hausse du chômage ont mené à une nouvelle perception des services de proximité, considérés comme une occasion de réintégrer les demandeurs d'emploi sur le marché du travail.

Un premier système de coupons portant le nom de Chèque ALE a été mis en place en 1987 à destination des chômeurs de longue durée. Ce dispositif leur permet de dispenser des services auprès de particuliers, d'associations ou encore d'autorités locales à travers un système de bons. Ils reçoivent ensuite une paye (exonérée d'impôts) à hauteur des heures travaillées, tout en continuant de bénéficier de l'allocation chômage. Ce système, bien que toujours existant, n'a jamais vraiment créé de vrais emplois et est actuellement en train de disparaître, particulièrement suite à des réformes qui ont donné la priorité à un nouveau régime appelé «titres-services ».

➤ Le régime des titres-services

La législature de 1999-2004 a marqué un tournant concernant les services de proximité. Le 4 Juillet 2000, l'État fédéral et les régions ont signé un accord de coopération, considérant le secteur des services de proximité comme l'un des trois piliers de l'économie sociale devant être soutenu par les pouvoirs publics.

La loi du 20 juillet 2001 visant à promouvoir le développement des services et des emplois de proximité est à l'origine du régime des titres-services. L'article 10 de cette loi définit les titres-services comme « *un titre de paiement [...] qui permet à l'utilisateur de régler, avec l'aide financière de l'Etat revêtant la forme d'une subvention à la consommation, une prestation de travaux ou de services de proximité effectuée par une entreprise agréé* »³.

Le régime des titres-services, mis en œuvre par l'Etat fédéral en partenariat avec les autorités régionales et locales, est réellement devenu efficace sur le terrain en 2004 et dépasse actuellement tous les autres dispositifs en lien avec le secteur.

Le régime des titres-services a les objectifs suivants:

³ Loi coordonnée du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité

- Créer de nouveaux emplois, en particulier pour les travailleurs peu qualifiés.
- Transférer les emplois non déclarés en emplois réguliers.
- Offrir aux chômeurs la possibilité d'obtenir de réels contrats de travail.
- Améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des utilisateurs en proposant une externalisation du travail domestique.

Bien que cela ne soit pas la fonction première des titres-services, les personnes âgées utilisent ce système pour obtenir de l'aide dans leur vie quotidienne.

1.2. Cadre structurel, financement et acteurs impliqués

1.2.1. Cadre structurel du régime des titres-services

Le système des titres-services peut être considéré comme une subvention salariale, essentiellement à destination d'une main-d'œuvre peu qualifiée réalisant des travaux domestiques. Chaque personne résidant en Belgique peut acheter, auprès d'une société émettrice, des bons, qui permettent ensuite d'avoir accès à des aides ménagères via une entreprise agréée. Chaque bon correspond à une heure de travail. La liste des activités dispensées sous ce système est strictement définie par l'État et se limite à des tâches domestiques au sein ou à l'extérieur de la maison de l'utilisateur.

Services proposés à l'intérieur du domicile de l'utilisateur :

- Nettoyage de l'habitation ;
- Lessive ;
- Repassage ;
- Petits travaux de couture;
- Préparation des repas.

Tâches à l'extérieur du domicile de l'utilisateur:

- Repassage et petits travaux de couture dans le local de l'employeur ;
- Faire les courses pour le particulier ;
- Transport de personnes à mobilité réduite.

Le système des titres-services exclut les soins auprès des personnes dépendantes, sauf en ce qui concerne le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite. Cependant, rien n'empêche une personne dépendante d'avoir accès aux services mentionnés ci-dessus dans le cadre du système des titres-services, en complément de services de soins couverts par l'aide sociale. Le terme «personne dépendante» comprend les personnes handicapées, malades ou les personnes âgées qui ont besoin d'une attention particulière en raison de leur état de santé.

1.2.2. Financements

Cinq parties financent le système : les utilisateurs, la société émettrice, les entreprises agréées (les employeurs), des travailleurs et l'office national de l'emploi (ONEm). Depuis janvier 2015, le coût unitaire d'un bon titre-service est de 9 euros (valeur nominale du bon). Ce prix a évolué à plusieurs reprises au cours des dernières années.

Evolution du prix nominal des bons titres-services:	
Janvier 2004	6,20€
Novembre 2004	6,70€
Juin 2008	7,00€
Janvier 2009	7,50€
Janvier 2013	8,50€
Janvier 2015	9,00€

En 2015, les particuliers peuvent acheter jusqu'à 500 bons titres-services par an. Les 400 premiers tickets coûtent 9 euros et les 100 autres supplémentaires, 10 euros.

➤ Déduction fiscale forfaitaire de 30%

Le système des titres-services permet aux utilisateurs de bénéficier d'une déduction fiscale forfaitaire de 30%. En tenant compte de cette déduction, les utilisateurs paient un prix net de 6,30 euros par bon (pour les 400 premiers titres) et de 7 euros (pour les 100 suivants). Le travailleur transmet les titres-services à l'entreprise agréée (son employeur) en échange de quoi il reçoit un salaire. L'entreprise agréée les remet à la société émettrice qui est responsable du remboursement des titres-services. L'agence émettrice paie un montant de 22,04 euros par titre-service à l'entreprise agréée.

La différence entre ce montant et le salaire perçu par le travailleur (13,04 euros ou 12,04 euros par titre) est versée par l'ONEM à l'agence agréée, via l'agence émettrice. La compagnie agréée reçoit donc un total de 22,04 euros par titre-service. Cette somme couvre les coûts salariaux (le salaire brut, y compris des suppléments tels que les congés payés et les indemnités extra-légales) ainsi que d'autres dépenses, comme la formation, les frais de déplacement et les coûts d'assurance. De plus, l'entreprise émettrice est également remboursée par l'autorité fédérale pour le soutien administratif et l'impression des titres-services.

1.2.3. Acteurs impliqués

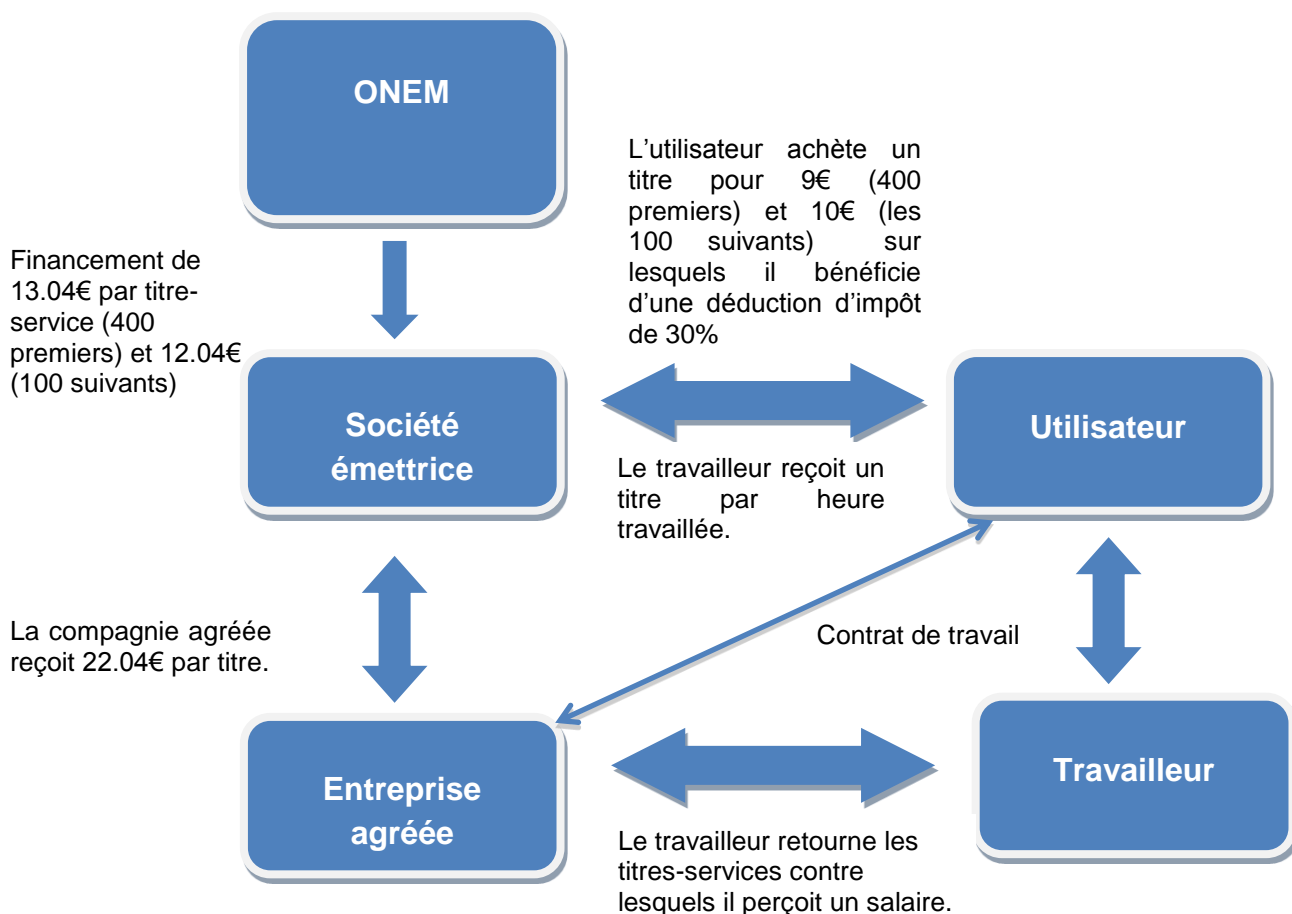
Le système des titres-services est basé sur une relation de travail triangulaire - similaire à celle établie par les agences d'emploi intérimaire - composée de l'employeur (la société agréée),

l'utilisateur (la personne privée à qui le service est fourni) et le travailleur. Contrairement à la situation en France, l'emploi direct n'est pas autorisé en Belgique et les utilisateurs sont obligés de passer par une société agréée pour bénéficier du régime des titres-services. Comme indiqué dans la section précédente, trois autres acteurs doivent être pris en compte :

- L'office national de l'emploi (ONEM), qui gère le système des titres-services ;
- La société émettrice, qui est responsable d'émettre les titres-services et de gérer leur traitement administratif ;
- Le ministère fédéral du travail, de l'emploi et du dialogue social, responsable de toutes les lois concernant le système, y compris de fournir les agréments des entreprises qui emploient des travailleurs titres-services.

Cependant, avec la 6^{ème} réforme de l'Etat Belge, le dispositif des titres-services va être régionalisé, ce qui va considérablement en changer la structure.

1.2.4. Le cercle organisationnel du régime des titres-services



2. QUALITÉ DES EMPLOIS ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

2.1. Sécurité de l'emploi et garantie de carrière

2.1.1. Statut professionnel

- Relation contractuelle entre l'employeur et l'employé

Sous le régime des titres-services, les travailleurs signent un contrat de travail dit « normal » mais qui comporte cependant quelques spécificités. Le contrat peut être à durée déterminée ou indéterminée, à temps plein ou à temps partiel. Un travailleur peut signer successivement plusieurs contrats à durée déterminée avec le même employeur sans pour autant que cela aboutisse à un contrat de travail à durée indéterminée. Toutefois, cela n'est possible que pour une période limitée, allant de trois à six mois. L'agence agréée doit ensuite proposer un contrat à durée indéterminée à son employé.

- Les employeurs

Les entreprises qui emploient des travailleurs sous le régime des titres-services sont agréées par l'État fédéral Belge.

Les types de compagnies agréées	
ENTREPRISES PRIVÉES	Agences de travail intérimaire Sociétés de nettoyage
ENTREPRISES SOCIALES	Entreprises avec des services de réintégration
PRESTATAIRES PUBLICS	Bureaux locaux d'aide sociale Organismes publics

Le régime des titres-services fonctionne sous un mode de régulation quasi marchand, fondé sur la mise en concurrence de prestataires appartenant aux secteurs public, privé à but lucratif et privé à but non lucratif.

- Existence de conventions collectives

Comme pour les employés ordinaires, les travailleurs titres-services sont rémunérés suivant les clauses salariales en vigueur. Les salaires sont influencés par des conventions collectives conclues au sein de comités conjoints associés à la compagnie agréée ou au sein même de l'entreprise. Les travailleurs accumulent également des droits de sécurité sociale, cotisent pour

leur retraite et sont couverts par une assurance contre les accidents du travail. La qualité de l'emploi en termes de contrat, de salaire, d'heures de travail ou encore de formation a augmenté au fil des années. Une série de conventions collectives a été conclue, et couvre maintenant à peu près tous les domaines. Peu à peu, le secteur des titres-services s'est consolidé et est maintenant considéré comme un secteur professionnel formel.

➤ Les travailleurs

En 2012, trois employés sur quatre du secteur des titres-services étaient belges. 20% des travailleurs étaient des ressortissants de l'UE (hors Belgique). Enfin, 8% des travailleurs venaient de l'extérieur de l'Union européenne. Cependant, ces pourcentages varient considérablement d'une région à l'autre. À Bruxelles, moins d'un travailleur sur quatre est belge, alors qu'en Flandres et en Wallonie, huit travailleurs sur dix le sont. À Bruxelles, la majorité des travailleurs sont des ressortissants de l'UE-27 (hors Belgique) et 21% sont des ressortissants de pays tiers⁴. Pour les travailleurs qui ne sont pas de nationalité belge, le système des titres-services est une opportunité de s'insérer sur le marché du travail.

➤ Régulation de l'économie souterraine

Même si le système a été présenté dès le début comme un instrument contre le travail au noir, il est assez difficile de trouver des chiffres pertinents concernant l'impact du régime des titres-services dans ce domaine. Les études d'évaluation réalisées pour les autorités belges ne fournissent pas de preuves claires à cet égard.

2.1.2. Revenus et salaires

Selon la Sécurité Sociale/ONSSAPL et sur la base des salaires annuels et le nombre d'heures travaillées, un travailleur titres-services a obtenu un salaire moyen de 10,82 euros par heure en 2012⁵. Cependant, le salaire journalier effectif dépend du nombre d'heures travaillées par jour. Compte tenu de la nature des tâches, le secteur des services de proximité offre, par définition, des emplois flexibles. Par conséquent, il y a trois types de régimes de travail dans le secteur : emplois à temps plein (avec un taux de 100% d'occupation), emplois entre mi-temps et temps plein (avec un taux d'occupation entre 50% et 99%) et des emplois avec un nombre d'heure en dessous du mi-temps (avec un taux d'occupation de 1% à 49%).

Dans le secteur, le nombre d'emplois à temps plein est bien en deçà du nombre d'emplois à temps partiel. En 2012, 65% des travailleurs titres-services avaient un emploi avec un nombre d'heures en dessous du mi-temps et près d'un quart d'entre eux avaient un emploi entre un mi-

⁴ IDEA Consult, Evaluation du régime des titres-services pour les service et emplois de proximité 2012, décembre 2013, p35.

⁵ *Ibid.* P45

temps et un temps plein. Seulement 10,1% des travailleurs avaient un emploi à temps plein. Toutefois, un certain nombre de différences doivent être soulignées :

- Selon une comparaison géographique, il est clair qu'il y a plus de travailleurs à temps plein à Bruxelles (21,7%) qu'en Flandre (8,4%) et en Wallonie (7,7%).
- Les hommes sont plus souvent employés à temps plein que les femmes (25,5% contre 9,6%).
- Nous notons également d'importantes disparités selon les types d'entreprises. Les organismes publics emploient plus de travailleurs à temps plein (16,8%), suivit par les clients individuels (15,4%). Les agences de travail intérimaire offrent quant à elles des emplois qui se situent majoritairement entre le mi-temps et le temps plein (53,6%).

2.1.3. Protection sociale

Tout travailleur est protégé par le régime de sécurité sociale belge dans les branches suivantes :

- Prestations de maladie et de maternité.
- Avantages pour les accidents du travail et maladies professionnelles.
- Les prestations d'invalidité.
- Les prestations de vieillesse.
- Les prestations de chômage.
- Prestations familiales.

2.1.4. Droits des travailleurs

➤ Droit à la négociation collective

Une délégation syndicale peut être mise en œuvre dans chaque entreprise agréée dans la mesure où elle est composée d'au moins 20 travailleurs. Le rôle de la délégation est de représenter le personnel et d'être l'interlocuteur entre les travailleurs et l'employeur en faisant circuler l'information sur les problèmes potentiels ou les arrangements de travail.

➤ Non discrimination

L'évaluation 2011 du régime titres-services par IDEA Consult consacre une section entière à l'évaluation de la qualité de l'emploi en fonction de la nationalité et de l'origine des travailleurs.

Du point de vue des travailleurs, 12% des employés interrogés (travailleurs non belges ou non européens) ont indiqué qu'un emploi leur avait déjà été refusé en raison de leur origine. Le nombre de cas varie légèrement d'une région à l'autre, avec 12% à Bruxelles, 11% en Flandre et 10% en Wallonie. Ces résultats doivent toutefois être interprétés avec prudence. En effet, seules les entreprises font généralement face aux demandes des clients et sont donc au fait

des demandes discriminantes. Les entreprises ne devraient pas répondre positivement à ce type de demandes mais certaines d'entre-elles le font quand même. Par conséquent, les discriminations signalées par les travailleurs ne représentent qu'une partie des discriminations dans le secteur, puisqu'un premier filtre s'opère déjà au niveau des entreprises.

Une autre enquête a été menée en 2011 auprès des entreprises titres-services agréées ; 18% d'entre-elles admettaient devoir faire face à des demandes discriminantes régulièrement de la part des clients. Dans trois entreprises sur dix, ce type de demandes se produisait quelquefois et seulement 25% des entreprises déclaraient rarement faire face à des demandes discriminantes. 29% ont avoué avoir reçu une demande discriminante plus d'une fois. Plusieurs différences significatives sont à observer selon les régions. Du point de vue des entreprises, les discriminations envers les travailleurs sont systématiquement plus fréquentes à Bruxelles que dans les deux autres régions. Le pourcentage élevé de travailleurs non belges à Bruxelles joue sans aucun doute un rôle à cet égard. Les chiffres pour la région de Bruxelles pourraient également être faussés par le fait que de nombreuses entreprises ont établi leur siège dans la capitale tout en étant présentes sur l'ensemble du territoire belge.

La non-discrimination à l'emploi est l'une des conditions pour qu'une société puisse être agréée en tant qu'entreprise titres-services. Cependant, une étude récente de Minderhedenforum (forum des minorités) a montré que deux tiers des sociétés agréées en Flandre répondent positivement aux demandes discriminantes de leurs clients⁶.

2.2. Développement des compétences et professionnalisation

2.2.1. Qualifications

Tout le monde peut travailler sous le régime des titres-services. Il n'y a pas d'exigences particulières. Les informations concernant le niveau de qualification montrent que 56% des travailleurs des titres-services ne sont pas qualifiés, 40% d'entre eux sont semi-qualifiés et 4% sont hautement qualifiés. La région de Bruxelles enregistre une part plus élevée de travailleurs hautement qualifiés (5,9%) que la moyenne. Cela peut s'expliquer par la présence de nombreux immigrés hautement qualifiés à Bruxelles (avec éventuellement un diplôme étranger non reconnu).

2.2.2. Accès à la formation professionnelle

Le fonds de formation est entré en vigueur en 2007 et vise à accroître le niveau de formation des travailleurs titres-services. Il offre la possibilité aux entreprises d'organiser des formations

⁶ L'Echo, « Pas de femmes de ménage allochtones, SVP », <http://www.lecho.be/> : <http://bit.ly/1FHJF7m> (08/04/2015)

internes ou externes pour leurs travailleurs, en rapport avec les tâches qu'ils ont à effectuer. Depuis septembre 2009, le fonds paie aussi pour la formation en secourisme. Trois types de formations sont disponibles : interne, externe ou sur le terrain. Selon la catégorie, les entreprises peuvent obtenir un remboursement partiel des frais de formation via le fonds de formation.

Dans le protocole d'accord sur les nouveaux travailleurs au sein du régime des titres-services, le fonds de formation affecte des financements pour 9 heures minimum (avec un maximum de 18 heures) de formation obligatoire pour chaque nouveau travailleur entrant dans le système. La formation doit aborder les thèmes suivants :

- Ergonomie
- Relations avec le client
- Repassage
- Organisation du travail chez le client
- Connaissance des produits
- Santé et sécurité

2.2.3. Développement de carrière

Le développement de carrière se fait généralement à travers l'accès à la formation professionnelle, par l'augmentation du nombre d'heures de travail ou par un contrat à durée indéterminée.

2.2.4. Recrutement et pénurie de main-d'œuvre

Le manque de main-d'œuvre est à l'origine d'un goulot d'étranglement dans le secteur des titres-services. Jusqu'à 64% des entreprises souffrent d'un manque de main d'œuvre adéquate pour répondre à la demande. Ce manque de travailleurs dans le secteur s'explique en partie par les conditions de travail (y compris le salaire) et le manque de motivation chez les travailleurs potentiels. La pénurie de travailleurs dans le secteur encourage les entreprises agréées à mettre en place des mesures incitatives supplémentaires comme par exemple diverses formes de compensation extra-légales pour leurs travailleurs.

2.3. Santé et bien-être

2.3.1. Organisation du travail

L'arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs réglemente les tâches et les obligations de l'employeur et du médecin du travail/conseiller en prévention au travail concernant les examens médicaux obligatoires. Les règlements concernant le bien-être des employés dans l'exercice de leurs fonctions sont applicables dans le système titres-services. Cela est explicitement énoncé à l'article 9 de l'arrêté royal du 12 Décembre 2001

relatif au régime des titres-services. L'entreprise agréée doit toujours, en tant qu'employeur, se conformer aux obligations liées au bien-être des travailleurs, en lien avec les conditions de sécurité dans le cadre de leurs fonctions pour faire face aux risques qui y sont associés. Cela signifie que l'entreprise agréée porte la responsabilité pénale ultime concernant l'application de la réglementation sur le bien-être au travail.

Là où il y a un risque identifiable pour la santé des travailleurs, l'entreprise agréée doit s'assurer que ses travailleurs ont accès à la médecine du travail. De plus, le travailleur titres-services effectue souvent des activités dangereuses. C'est notamment le cas lorsqu'il effectue des activités de nettoyage au domicile du client et particulièrement quand il est exposé aux produits chimiques ou s'il doit déplacer des objets lourds. L'agence agréée doit obligatoirement fournir des vêtements de protection. Toutefois, lorsque le travail est effectué au domicile d'un client particulier, c'est le client qui détermine en premier les conditions de travail, bien qu'il n'existe aucune relation juridique directe entre le client et le travailleur titres-services.

2.3.2. Exposition aux risques et problèmes de santé

Selon IDEA Consult, 42% des travailleurs ont déclaré ne jamais avoir été absents pour cause de maladie en 2007, contre seulement 27% en 2011. Le groupe des travailleurs ayant été en congé maladie pour des périodes de moins d'un mois représentait 41% de l'ensemble des travailleurs titres-services en 2007, contre 55% en 2011. Ces statistiques sur l'absentéisme pour cause de maladie dans le secteur des titres-services sont beaucoup plus élevées que dans le secteur privé en général. Selon les données de Securex, 49% des travailleurs du secteur privé n'ont pas pris de congé maladie en 2010, contre seulement 27% pour les travailleurs titres-services. Travailler dans le système titres-services est physiquement et mentalement plus difficile que dans de nombreux autres secteurs. Ce n'est pas un hasard si l'une des premières insatisfactions des travailleurs concerne la pénibilité et la charge de travail, tout comme le fait que la formation sur la sécurité et la santé au travail soit la plus demandée⁷.

2.4. Équilibre vie professionnelle/vie personnelle

Dans une enquête menée par Idea Consult en 2011, il a été demandé aux travailleurs titres-services si leur nombre d'heures de travail était un choix délibéré ou s'ils aimeraient en avoir plus/moins. 86% des travailleurs ont répondu avoir choisi volontairement leur nombre d'heures de travail, tandis que 10% aimeraient travailler plus et 4% préféreraient travailler moins.

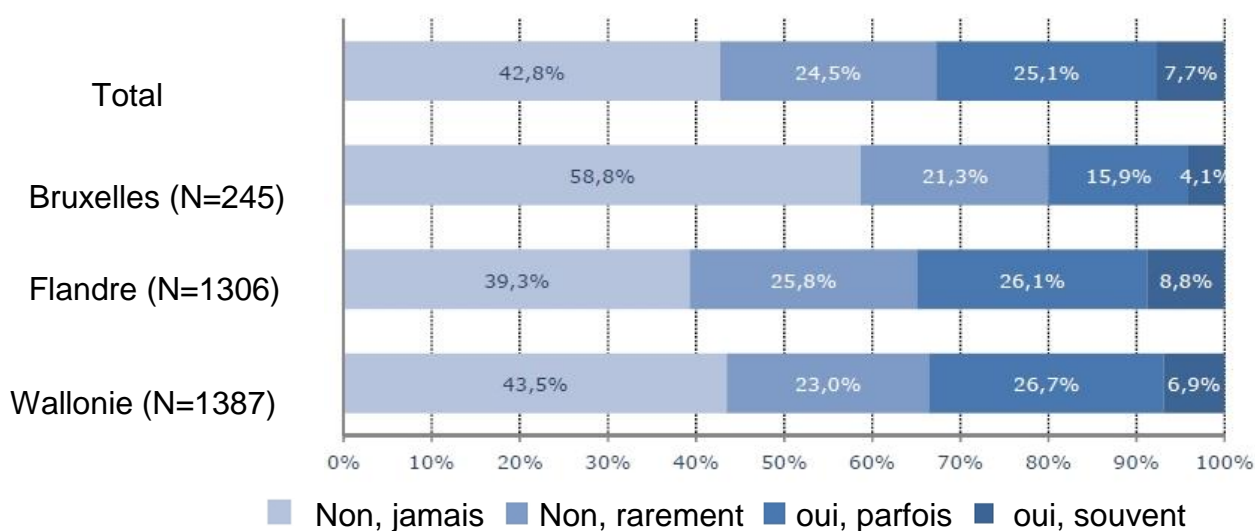
Dans le groupe des travailleurs qui font entre 25 et 35 heures par semaine, 89% affirment avoir délibérément choisi ce taux horaire et seulement 7,5% aimeraient travailler plus. Parmi ce groupe de travailleurs, plus leur contrat prévoit d'heures de travail, plus la tendance est à la

⁷ IDEA Consult, Evaluation du régime des titres-services pour les service et emplois de proximité 2012, décembre 2013, P85

volonté de travailler moins.

La grande majorité des travailleurs est satisfaite du nombre d'heures travaillées et accepte volontairement un certain nombre d'heures. La nature et la difficulté du travail peuvent expliquer la tendance à travailler à temps partiel. Le fait qu'une grande partie des travailleurs titres-services soient des femmes avec enfants peut également expliquer ce phénomène. De plus, les travailleurs choisissent parfois volontairement un faible nombre d'heures, en complément d'un autre emploi rémunéré pour lequel ils ne peuvent pas obtenir assez d'heures.

Figure 1: Mesure dans laquelle les travailleurs titres-services ont délibérément choisi leurs nombre d'heures en fonction du nombre d'heures travaillées.



— Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEm. (2011)

3. QUALITÉ DES SERVICES

3.1. Évaluation de la qualité du régime des titres-services

Comme mentionné précédemment, l'article 10 de la Loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité en Belgique a établi la nécessité d'une évaluation annuelle du régime des titres-services par IDEA Consult, à la demande du Ministère de l'emploi fédéral belge. Ces évaluations portent sur différents aspects, notamment :

- L'effet de la mesure sur l'emploi ;
- Le coût brut et net global de la mesure, avec une attention particulière sur les effets de retour financier, notamment concernant les allocations de chômage ;
- Les conditions salariales et de travail applicables.

3.2. Disponibilité et accessibilité des services

Toute personne installée en Belgique peut avoir accès aux titres-services. Comme le régime est en partie subventionné par l'État, il permet à la population d'avoir accès à une aide domestique à un prix raisonnable.

De plus, l'objectif général de la politique belge concernant les soins de longue durée est de fournir un accès universel à des services abordables et de qualité afin de permettre aux personnes âgées de rester à leur domicile aussi longtemps que possible (même si leur condition nécessite des soins spécifiques). Les soins à domicile peuvent également être couverts par le système de santé publique, selon une évaluation spécifique de l'état de santé du patient et de sa condition sociale, avec des coûts de paiements directs relativement faibles⁸. Cependant, les dépenses ne relevant de frais médicaux mais étant causées par une situation de dépendance ou associées à l'âge se révèlent assez élevées⁹.

Plus d'informations sont demandées ici.

3.3. Exhaustivité des services:

Les services à la personne en Belgique relèvent de différents systèmes qui sont complémentaires afin de donner une réponse globale si bien aux personnes fragilisées et

⁸ Willemé Peter, "The Long-Term Care system for the elderly in Belgium", *ENEPRI*, No 70, Mai 2010, P16

⁹ Willemé Peter, "The Long-Term Care system for the elderly in Belgium", *ENEPRI*, No 70, Mai 2010.

vulnérables qu'aux personnes souhaitant externaliser leurs travaux domestiques. Les personnes âgées qui ne sont pas admissibles pour recevoir des soins à domicile subventionnés par l'aide sociale peuvent avoir accès aux titres-services à des prix abordables car le système est en partie financé par l'État belge.

Le régime des titres-services ne couvre que les activités domestiques et ne comprend pas les services de soins. Par conséquent, les services de soins sont fournis par les centres locaux (Centre d'Aide et de Soins à Domicile, ASAD) qui offrent une gamme de services (y compris des services d'aide à domicile) pour les personnes âgées, les personnes malades, les personnes handicapées et tous les individus avec une autonomie limitée qui souhaitent rester chez eux. Ces centres sont créés par les autorités locales et rassemblent des services et des institutions qui sont à l'origine séparés (comme les infirmières, l'aide familiale, services sociaux). Enfin, la répartition des politiques de soins à domicile est effectuée par les centres d'action sociale (CPAS).

Un supplément d'information de la part des partenaires pourrait être apporté ici en particulier.

3.4. Qualité de la réglementation:

Concernant le système de titres-services, les entreprises sont agréées par l'État fédéral (avec la 6ème réforme de l'Etat belge, ces compétences seront transférées aux autorités régionales). Pour le moment, l'application doit être soumise à la Commission pour accréditation qui dépend de l'office national pour l'emploi (ONEM).

Un supplément d'information de la part des partenaires pourrait être apporté ici en particulier.

4. CONCLUSION

Le régime des titres-services en Belgique s'appuie sur un mode de fonctionnement similaire à celui des agences d'intérim, fondé sur une relation de travail triangulaire entre l'employeur (l'entreprise agréée), l'utilisateur (la personne privée, destinataire du service) et le travailleur. Ce système a été mis en place pour créer de nouveaux emplois (en particulier pour les travailleurs peu qualifiés) encadrés par de réels contrats de travail et générer de l'activité économique. Contrairement à la France, le système interdit l'emploi direct entre le travailleur et l'utilisateur.

Les entreprises titres-services agréées par l'État fédéral ont l'entière responsabilité de leurs travailleurs. Cependant, certains problèmes demeurent et les organismes agréés ne garantissent pas toujours la qualité des emplois ainsi que le respect de la réglementation, notamment en ce qui concerne les politiques de non-discrimination. Il semble donc important de renforcer les contrôles sur les entreprises agréées afin de s'assurer qu'elles respectent les exigences réglementaires à l'égard de leurs employés.

Le public cible du régime des titres-services n'était pas à l'origine les personnes âgées. Cependant 30% des utilisateurs de titres-services ont plus de 60 ans et 8,1% ont plus de 80 ans¹⁰. Bien que les tâches à la charge des travailleurs titres-services sont limités aux activités domestiques, l'accroissement de la part des personnes âgées chez les utilisateurs implique des adaptations qui, même minimales, doivent être soulignées.

Avec la 6ème réforme de l'Etat belge, votée en 2014, le rôle des autorités fédérales est minimisé dans la gestion du régime des titres-services, suite à un transfert de compétences vers les autorités régionales. 2015 est donc une période de transition qui pose un certain nombre de questions en ce qui concerne les services à la personne en Belgique. En effet, les régions, qui gèrent déjà l'aide sociale, ont maintenant aussi à leur charge le régime des titres-services. On peut donc se demander comment cette réforme va se concrétiser sur le terrain et si les deux systèmes vont être gérés en parallèle ou s'ils vont fusionner partiellement.

Dans cette optique, le régime des titres-services pourrait absorber une partie des pratiques déjà appliquées au sein des organismes d'aide à domicile privés ou publics qui dépendent de l'aide sociale belge et, ainsi, favoriser la qualité des emplois et des services dispensés dans le secteur.

¹⁰ Defourny, J., Henry, A., Nassant, S., Nyssen, M., « Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation de service ? », *Regards économiques*, n°69, avril 2009.

5. Bibliographie

- Conseil économique et social, Avis d'initiative relative au fonctionnement du système des titres-services après régionalisation, 20 mars 2014.
- Cools, F., Stokkink, D. (dir.), Maarten, G., Valsamis, D., « European evidence paper on the development of personal and household services and the sectors potential to increase employment in Europe » , *Pour la solidarité*, février 2013.
- Defourny, J., Henry, A., Nassant, S., Nyssen, M., « Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation de service ? », *Regards économiques*, n°69, avril 2009.
- De Klaver, P., Van Der Graaf, A., Douwe, G., Snijders, J., More and better jobs in home-care services, Cornell University ILR school, 2013.
- Laville J.L., Nyssens M., "Solidarity-Based Third Sector Organizations in the "Proximity Services" Field: a European Francophone Perspective", *Voluntas*, 11-1, 2000
- Maarten, G., Romainville, J., Valsamis, D., *Évaluation du régime des titres-services pour les services et les emplois de proximité 2012*, IDEA Consult, décembre 2013.
- Willemé, P., Research report: the long-term care system for the elderly in Belgium, *ENERPI*, n°70, mai 2010.