

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 ↗