

Collectif solidarité contre l'exclusion Asbl

Les dispositifs des titres-services et d'aide familiale

Une comparaison des conditions d'emploi et de travail

Nicolas Moens

Mai 2022

Une étude du Collectif solidarité contre l'exclusion asbl réalisée :

- avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Secteur de la Culture, de la Jeunesse et de l'Éducation permanente.



- par Nicolas Moens, dans le cadre du stage de master en sociologie – UCLouvain (Août 2021 – mai 2022) réalisé au CSCE. Maîtres de stage : Yves Martens, Arnaud Lismond-Mertes (CSCE).

Libre diffusion et reproduction moyennant la mention de la source, selon la licence creative common by-nc-nd 2. 0be

Table des matières

Table des matières	1
Introduction	3
Le dispositif des titres-services à Bruxelles et en Wallonie	5
Présentation générale du dispositif des titres-services	5
<i>Fonctionnement du dispositif des titres-services</i>	5
<i>Des travailleuses dans le dispositif des titres-services</i>	7
<i>Des entreprises agréées dans le dispositif des titres-services</i>	9
Objectifs du dispositif des titres-services	12
Cadre et mode de régulation du dispositif des titres-services	14
Évaluation des objectifs d'emploi du dispositif	15
Des emplois créés ?	15
Un dispositif de lutte contre le travail au noir ?	20
Un tremplin vers l'emploi ?	22
Quel coût pour les pouvoirs publics pour ce système ?	24
Qualité d'emploi et de travail dans le dispositif	27
Une comparaison avec le dispositif d'aide familiale	29
De la qualité de l'emploi en titres-services	33
<i>Contrats de travail et stabilité des aide-ménagères en titres-services</i>	34
<i>Contrats de travail et stabilité des aides à domicile en aide familiale (en CPAS)</i>	36
<i>Temps de travail en titres-services</i>	38
<i>Temps de travail en aide familiale</i>	41
<i>Salaire et sécurité économique en titres-services</i>	44
<i>Salaire et sécurité économique en aide familiale</i>	47
<i>Encadrement des entreprises agréées en titres-services</i>	48
<i>Encadrement des organisations agréées en aide familiale</i>	53
<i>Représentation syndicale en titres-services</i>	56
De la qualité du travail	60
<i>Contenu et dimensions intrinsèques du travail en titres-services</i>	60
<i>Contenu et dimensions intrinsèques du travail en aide familiale</i>	62
<i>Relations avec les utilisateurs en titres-services</i>	64
<i>Relations avec les usagers en aide familiale</i>	67
<i>Pénibilité physique et psychologique en titres-services</i>	68
<i>Pénibilité physique et psychologique en aide familiale</i>	76
Comment expliquer les différences de qualité d'emploi et de travail entre les dispositifs des titres-services et d'aide familiale en CPAS ?	80

Rationalité politique sous-jacente au dispositif.....	83
Appréciation des objectifs et revendications associées.....	83
<i>Évaluations et revendications des acteurs politiques et syndicaux.....</i>	<i>84</i>
<i>Évaluation du dispositif sur base de notre étude.....</i>	<i>85</i>
Qui sont les bénéficiaires du dispositif des titres-services ?.....	89
De la rationalité politique des titres-services	93

Introduction

Le dispositif des titres-services est un dispositif belge de création d'emplois visant à développer des services d'aide au ménage à domicile. Instauré par la loi du 20 juillet 2001, il met en relation des aide-ménagères¹, des entreprises et des utilisateurs à l'aide d'un titre de paiement qui permet une importante intervention publique dans le coût du service.

Ce dispositif a été mis en place afin de créer des emplois, de lutter contre le travail au noir et d'améliorer la conciliation entre vie privée et vie professionnelle chez les utilisateurs (CESE Wallonie, 2021). D'une part, la création d'emplois et la lutte contre le travail informel visent principalement les femmes peu qualifiées, les femmes migrantes, dont le diplôme n'est pas reconnu par exemple, ainsi que les femmes diplômées – migrantes ou non – concernées par des politiques d'activation du chômage (Dubot, 2020a). Plus généralement, le secteur des travaux ou services de proximité est considéré comme un « gisement d'emplois » : un secteur qui, s'il est organisé (à travers la solvabilisation de la demande par des subventions à la consommation), permettra la création de nombreux emplois. À ces objectifs de création d'emplois et de lutte contre le travail au noir, s'ajoute un objectif politique non officiel de « tremplin vers l'emploi » (Bruxeo, 2020). Le système vise à offrir la possibilité de retrouver du travail dans le « marché officiel du travail », c'est-à-dire dans un secteur non subsidié (Schooreel et Valsamis, 2017, p. 3). D'autre part, la conciliation entre vie privée et vie professionnelle est considérée comme favorisée par l'externalisation des tâches ménagères. Comme ces tâches ne reposent plus sur le ménage utilisateur, elles ne constituent plus une contrainte au développement de la vie professionnelle de ses membres. Cet élément est particulièrement recherché pour les femmes des ménages utilisateurs, sur lesquelles reposent la plupart du temps les tâches ménagères.

Les pouvoirs publics et de nombreux organes consultatifs ou évaluatifs du dispositif se disent satisfaits par rapport à ces différents objectifs (par exemple, le CESE Wallonie (2021) ou les organismes de consultation comme IDEA Consult). Ainsi, de nombreux emplois titres-services ont été créés : actuellement, près de 150.000 postes de travail titres-services sont occupés (149.435 pour le troisième trimestre de 2021 selon les chiffres de l'ONSS). Ceux-ci sont en outre en grande partie destinés à des femmes peu qualifiées et/ou à des femmes nées dans un autre pays que la Belgique. Si la réussite de l'objectif de lutte contre le travail au noir semble moins facile à attester², les pouvoirs publics et la plupart des acteurs politiques se disent malgré tout satisfaits. Enfin, l'objectif de conciliation entre vie privée et vie professionnelle pour les utilisateurs est lui aussi décrit comme atteint (CESE Wallonie, 2021).

Malgré cette satisfaction et ce nombre important d'emplois créés, plusieurs analyses restent sceptiques vis-à-vis du système des titres-services (notamment Cicca, 2008 ; Dubot, 2008a ; 2008b ; 2020 ; Romainville, 2019). Ces analyses mettent notamment en évidence l'absence d'effet tremplin et le coût important du dispositif ainsi que la faible qualité des emplois créés et l'absence de solution qu'il constitue par rapport à la division genrée des tâches ménagères.

¹ 97% des personnes occupant un poste de travail en titres-services sont des femmes (chiffres de l'ONSS, pour le deuxième trimestre de 2021). Nous décidons donc d'employer le mot au féminin pour refléter cette réalité sociale.

² En 2016, seules 2% des travailleuses participant à l'étude d'IDEA Consult travaillaient auparavant au noir comme aide-ménagère (Goffin et al., 2018b, p. 16). De plus, 8% des utilisateurs seulement indiquaient avoir eu recours avant le système des titres-services à du travail au noir, tandis que 10% des actuels utilisateurs précisaient qu'ils faisaient actuellement encore appel au travail au noir (Goffin et al., 2018a, p. 25-27). De manière générale, le travail informel ou au noir reste difficile à estimer, du fait précisément de son caractère informel.

Cette étude vise donc à examiner la réussite du dispositif des titres-services, en ce qui concerne ses objectifs, officiels ou non, mais aussi en ce qui concerne la qualité des emplois supposés créés. Nous commençons par présenter en détail le dispositif des titres-services et son fonctionnement. Nous l'évaluons ensuite en termes de création d'emploi, de lutte contre le travail au noir et de tremplin vers l'emploi, avant de nous questionner sur le coût du dispositif. Après cette évaluation, nous examinons la qualité des emplois et du travail dans le système des titres-services. Pour cette évaluation, nous proposons de comparer l'emploi dans le dispositif des titres-services avec celui dans le service d'aide familiale. Les deux sont en effet similaires sur une série de dimensions (subvention publique, emploi majoritairement féminin, activité de service à domicile, volonté de triangulation de la relation de service par une organisation agréée), ce qui justifie la comparaison. Enfin, sur base de ces analyses, nous cherchons à identifier la rationalité politique sous-jacente à la mise et au maintien en place du dispositif des titres-services et les justifications qui ont guidé la manière particulière dont il a été organisé.

Le dispositif des titres-services à Bruxelles et en Wallonie

Présentation générale du dispositif des titres-services

Le système des « titres-services » est un système instauré par les pouvoirs publics en 2001 (par la loi du 20 juillet 2001 *visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité*) au niveau fédéral et régionalisé en 2014. Il vise à mettre en place un cadre réglementaire pour la prestation de travaux ou services de proximité³, qui relevait jusqu'alors principalement du travail au noir, et ainsi à créer des emplois. Ce système met en relation quatre principaux acteurs, en plus des pouvoirs publics qui subventionnent le système et en règlent certains aspects : ces acteurs sont les utilisateurs, les travailleuses⁴, les entreprises agréées et la société émettrice de titres (actuellement Sodexo).

*Fonctionnement du dispositif des titres-services*⁵

L'utilisateur achète à la société émettrice des titres-services qui lui serviront de titres de paiement pour régler une prestation de services de proximité. Un maximum de 500 titres-services par année civile peut être acheté par un même utilisateur et leur prix d'achat est de 9 euros pour les 400 premiers et de 10 euros pour les 100 suivants ; pour les ménages, le maximum est de 1000 titres-services et le prix de 9 euros vaut pour les 800 premiers. Il est possible de déroger à ce nombre maximal de titres-services par an et d'en acheter jusqu'à 2000 au prix de 9 euros l'unité si l'utilisateur est une personne handicapée ou s'il a un enfant handicapé à charge (ACTRAV, 2013)⁶. Le prix d'achat de ces titres est inférieur au coût réel et déclaré du service, et est rendu possible par l'intervention des pouvoirs publics dans le système.

En outre, l'utilisateur bénéficie d'une déduction fiscale par titre-service acheté qui varie selon la Région de résidence de l'utilisateur. En Région de Bruxelles-Capitale, la déduction est de 1,35 euros (15% du prix d'achat) pour les 163 premiers titres achetés, tandis qu'en Région wallonne, elle est de 0,9 euros (10% du prix d'achat) et porte sur les 150 premiers titres. Pour les utilisateurs qui paient trop peu (ou pas) d'impôts pour bénéficier de cette mesure, la réduction peut être partiellement ou totalement convertie en un crédit d'impôt remboursable. Un montant équivalent à la déduction fiscale est alors directement remboursé à l'utilisateur. En plus de ce prix fixé pour les utilisateurs, des frais supplémentaires peuvent être facturés par les

³ Les travaux ou services de proximité sont « les activités marchandes ou non marchandes, créatrices d'emploi, qui visent à rencontrer des besoins individuels, personnels ou familiaux dans le cadre de la vie quotidienne et qui concernent l'aide à domicile de nature ménagère » (Loi du 20 juillet 2001, art. 2, §1er, 3°).

⁴ 97% des personnes occupant un poste de travail en titres-services sont des femmes (chiffres de l'ONSS, pour le deuxième trimestre de 2021). Nous décidons donc d'employer le mot au féminin pour refléter cette réalité sociale.

⁵ Pour cette présentation du fonctionnement des titres-services, nous nous basons principalement sur les textes de loi suivant : 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* ; Arrêté royal du 7 juin 2007 *concernant le fonds de formation titres-services* ; Décret du 28 avril 2016 *portant mise en œuvre de la sixième réforme de l'Etat et diverses dispositions relatives à la politique de l'emploi*, art. 40-60 ; Arrêté du Gouvernement wallon du 1er décembre 2016 *modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services et l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services* ; Ordonnance du 13 juillet 2017 *modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité* ; Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 2 février 2017 *modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services* ; Décret du 9 décembre 2021 *modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité*.

⁶ Voir <https://phare.irisnet.be/aides-%C3%A0-l-inclusion/sant%C3%A9-et-bien-%C3%AAtre/titres-services/> [consulté le 6 avril 2022] pour Bruxelles.

entreprises. Ceux-ci doivent correspondre à de véritables frais et ne peuvent être payés avec des titres-services⁷.

Les services de proximité sont prestés par une travailleuse qui ne peut pas être de la famille de l'utilisateur. Elle a un contrat de travail titres-services avec une entreprise agréée, qui a aussi passé un contrat avec l'utilisateur. La commande de ce dernier doit porter sur au moins 10 titres-services. Par heure prestée, l'utilisateur remet un titre-service (signé et daté) à la travailleuse. Il est à noter que les titres-services ont une durée de validité limitée : de 6 mois en Région bruxelloise et de 8 mois en Wallonie. S'ils sont encore valables et non utilisés, ils peuvent par ailleurs être remboursés ou échangés contre des titres-services avec une nouvelle durée de validité.

Les tâches réalisées par la travailleuse sont définies par l'entreprise agréée et l'utilisateur dans une convention qu'ils établissent ensemble. Ces tâches doivent appartenir à une liste de tâches autorisées, spécifiée dans l'arrêté royal du 12 décembre 2001 (article 1er, alinéa 1er, 2°). Il s'agit principalement de tâches ménagères au domicile de l'utilisateur, et notamment d'activités de nettoyage à domicile : 84% des utilisateurs faisaient appel aux titres-services pour ce type d'activité en 2017 (Goffin et al., 2018a, p. 84)⁸. Il peut également s'agir d'activités de lessive et de repassage à domicile, de repassage hors du domicile – ces tâches sont respectivement demandées par 26 et 18% des utilisateurs en 2017 (Goffin et al., 2018a, p. 84) – ou encore de courses ménagères ou d'aide au déplacement – dont la demande est très limitée. La garde et le soin aux enfants sont exclus de la liste.

La travailleuse remet les titres-services reçus pour ses prestations à l'entreprise agréée qui l'emploie. Cette dernière les transfère ensuite à la société émettrice – actuellement Sodexo – qui lui verse en contrepartie un montant de 22,36 euros par titre en Région de Bruxelles-Capitale ou de 22,04 euros en Région wallonne : ce montant est constitué du prix d'acquisition du titre payé par l'utilisateur et d'une intervention publique de 13,36/13,04 euros (respectivement pour Bruxelles et la Wallonie) si ce prix d'acquisition était de 9 euros et de 12,36/12,04 euros (idem) s'il était de 10 euros⁹. Le montant de la contrepartie versée par les Régions aux entreprises agréées est indexé automatiquement (sous conditions pour Bruxelles) et il vaut actuellement (depuis le 1^{er} mars 2022) 25,05 euros par titre pour la Région de Bruxelles-Capitale et 25,33 euros pour la Région wallonne¹⁰. Les titres-services remis par l'entreprise agréée à la société émettrice doivent l'être avant la fin du septième mois qui suit le mois d'émission en Région de Bruxelles-Capitale et avant la fin du dixième mois en Région wallonne. L'entreprise doit en outre y indiquer son numéro d'agrément et son identité.

⁷ Voir <https://emploi.wallonie.be/home/faq/page-content-inner/faq-list/faq-avec-categories-238.html?print=true> [consulté le 6 avril 2022].

⁸ Ces chiffres proviennent du rapport d'évaluation du dispositif des titres-services réalisé par IDEA Consult. Cet organisme s'occupe de l'évaluation du dispositif pour chaque année. Le dernier rapport traitant de l'ensemble de la Belgique date de 2018. Depuis, seuls des rapports régionaux sont envisagés, du fait de la régionalisation du système des titres-services. Le rapport le plus récente pour la Région wallonne date de 2022 et aborde la période de 2018 à 2020, tandis que le plus récent portant sur la Région de Bruxelles-Capitale date de 2021 et traite de l'année 2020.

⁹ Le montant de cette intervention publique est avancé par les pouvoirs publics à la société émettrice pour que celle-ci puisse la verser aux entreprises agréées qui remettent des titres-services vendus.

¹⁰ Voir <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/indexation-regionale-mars#:~:text=Wallonie%20%3A%2025%2C33%20%E2%82%AC%20par%20titre%2Dservice%3B&text=Bruxelles%20%3A%2025%2C05%20%E2%82%AC%20par,depuis%20le%201er%20mars%202022> [consulté le 6 avril 2022].

Enfin, l'entreprise émettrice – qui est actuellement Sodexo dans les trois Régions – est désignée par les pouvoirs publics (depuis la régionalisation, les Régions), par marché public, pour vendre des titres-services aux utilisateurs et en recevoir, contre contrepartie, des entreprises agréées. En plus de l'intervention publique qu'elle obtient pour compléter le montant à verser aux entreprises agréées, l'entreprise émettrice reçoit un montant de fonctionnement par titres-services vendus. Celui-ci est versé pour son activité d'émission de titres-services et son rôle d'interface, et était de l'ordre de 0,0852 euros par TS en 2008 (Pacolet et al., 2010, p. 10). Le montant actuel a été rendu confidentiel par Sodexo dans son offre¹¹.

Des travailleuses dans le dispositif des titres-services

Toute personne peut travailler dans le système des titres-services comme aide-ménagère. Ainsi, il peut s'agir – si elle travaille à temps partiel – d'une personne bénéficiant d'un revenu d'intégration, d'allocations de chômage, d'une aide sociale financière ou travaillant déjà dans un autre secteur. Les possibilités en termes de type de contrat et de durée de travail pourront néanmoins changer selon la situation de la travailleuse. Il est également possible pour une entreprise agréée d'engager une travailleuse dans le cadre d'un plan d'aide à l'emploi (du type Activa, Impulsion ou SINE¹²).

La travailleuse a un contrat de travail titres-services, c'est-à-dire un « contrat de travail par lequel [elle] s'engage à effectuer, sous l'autorité d'un employeur agréé [...] et contre rémunération, des prestations de travail qui donnent droit à l'octroi d'un titre-service »¹³. Il s'agit d'un contrat de travail de salariée, qui est régi par les dispositions de la loi du 3 juillet 1978, sauf pour certaines règles spécifiques prévues dans la loi du 20 juillet 2001.

Parmi ces règles spécifiques, se retrouve la possibilité de faire se succéder des contrats à durée déterminée sans durée minimale de contrat pendant les trois premiers mois ; après ces trois premiers mois, le contrat, qui peut être à temps plein ou à temps partiel, doit être à durée indéterminée. Par ailleurs, durant les trois premiers mois, aucune durée minimale hebdomadaire de travail n'est d'application, bien qu'une durée minimale de prestation de trois heures s'applique dès le premier jour de travail. À partir du quatrième mois, une durée minimale hebdomadaire de travail s'applique : celle-ci peut cependant être inférieure à un tiers-temps. Ainsi, cette durée minimale est de 10 heures par semaine si la travailleuse n'a pas droit à une allocation de chômage, au revenu d'intégration ou à une aide sociale financière. Si elle y a droit (et qu'elle continue donc de la recevoir), la durée minimale hebdomadaire de travail est de 13 heures. L'entreprise agréée doit en outre respecter la loi du 4 août 1996 relative au bien-être

¹¹ Le montant du contrat était estimé, en 2013, à plusieurs dizaines de millions d'euros ; voir <https://trends.levif.be/economie/entreprises/double-par-edenred-sodexo-porte-l-affaire-devant-le-conseil-d-etat/article-normal-174185.html> [consulté le 6 avril 2022].

¹² Les mesures d'aide à l'emploi Activa, Impulsion et SINE sont des mesures visant à faciliter le retour à l'emploi des chômeurs de longue durée à travers l'octroi d'un subside salarial. Les deux premières sont accessibles à toutes les entreprises et entraînent l'octroi d'une allocation de travail que l'employeur peut déduire de la rémunération nette du travailleur ; leur différence est qu'Activa concerne la Région bruxelloise et Impulsion la Région wallonne. La troisième mesure, SINE, concerne uniquement les entreprises à finalité sociale en Wallonie (les organisations sociales et certaines publiques ou parapubliques). Elle donne accès à une réduction des cotisations patronales ainsi qu'à l'octroi d'une allocation de travail semblable à celle disponible via Activa ou Impulsion, mais dont la durée est plus longue, voire indéterminée.

¹³ Loi du 20 juillet 2001, art. 7bis.

des travailleurs lors de l'exécution de leur travail¹⁴. Cette loi porte notamment sur la protection au travail et la prévention des risques et des accidents.

Pour la Région wallonne, il existe une durée minimale hebdomadaire de travail supérieure (pour les entreprises à partir de la quatrième année civile après la réception de leur agrément). Celle-ci est de 19 heures, et correspond à un mi-temps. Cette obligation, décidée en 2016, n'est entrée en application qu'en 2022. De plus, 60% des travailleuses nouvellement engagées avec un contrat de travail titres-services par trimestre¹⁵ doivent être demandeuses d'emploi inoccupées ou occupées à temps partiel et/ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration. Cette obligation vaut pour chaque siège d'exploitation des entreprises agréées. Cette obligation semble toutefois peu respectée. Par exemple, en 2019 en Région bruxelloise, la part des travailleuses titres-services qui avaient été demandeuses d'emploi ou inactives au cours d'une année entre 2012 et 2019 était inférieure à 10% (Valsamis et al., 2020, p. 83)¹⁶.

Enfin, en Wallonie spécifiquement, chaque entreprise agréée doit offrir à ses travailleuses au moins 9 heures de formation par travailleuse titres-services équivalente temps plein. Cette obligation est entrée en application en 2022. Elle vise à imposer l'organisation de formations qui sont encore très peu nombreuses pour les travailleuses titres-services : en effet, plus d'une travailleuse titre-service sur cinq n'avait jamais suivi de formations en 2018 (Goffin et al., 2018b, p. 49). L'obligation spécifique à la Wallonie relative aux formations s'ajoute à une autre disposition, qui existe pour toute la Belgique : la possibilité pour les entreprises agréées d'obtenir le remboursement partiel des frais de formation des travailleuses titres-services. Pour obtenir ce remboursement, la formation, qui peut être interne, externe ou de terrain, doit « avoir un lien avec la fonction exercée par le travailleur titre-service [...] : la formation fondée sur l'attitude, sur le savoir-faire avec des clients, sur l'ergonomie, sur le plan de l'organisation efficace, sur la sécurité et l'hygiène et sur l'usage du néerlandais/français/allemand sur le lieu du travail »¹⁷. En Wallonie, elle peut également porter sur le secourisme ou poursuivre un objectif de spécialisation ou de mobilité professionnelle.

En ce qui concerne les rémunérations, les travailleuses reçoivent un salaire mensuel indépendant du nombre de titres-services remis. Le salaire minimum est déterminé en accord avec les conventions collectives sectorielles. Pour les travailleuses en titres-services, il est ainsi fixé par les conventions collectives de travail conclues au sein de la sous-commission paritaire 322.01 (pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou des services de proximité). Depuis le 1^{er} février 2022, le salaire horaire minimum est de 11,81 euros à l'embauche, de 12,26 euros à partir d'un an d'ancienneté, de 12,41 euros à partir de deux ans d'ancienneté et de 12,55 euros à partir de trois ans d'ancienneté (le tableau ci-dessous reprend l'échelle barémique des

¹⁴ Arrêté royal du 12 décembre 2001, art 9quinquies.

¹⁵ En Wallonie, la base de cette obligation n'est plus trimestrielle mais annuelle.

¹⁶ Le rapport d'IDEA Consult portant sur la Wallonie pour l'année 2017 (Brolis et al., 2020) estime que 67% des travailleuses engagées en titres-services cette année-là étaient des demandeuses d'emploi inoccupées ou à temps partiel ou des bénéficiaires du revenu d'intégration, ce qui montrerait que l'objectif est respecté en Wallonie. Néanmoins, la méthode mobilisée (ne compter que les travailleuses qui se sont inscrites au moins une fois au Forem) nous semble hautement problématique ; cette méthode surestime assurément la proportion de demandeuses d'emplois parmi les travailleuses engagées (en laissant de côté toute une série de travailleuses anciennement inactives – femmes au foyer notamment – ou en situation d'emploi stable. Le rapport de 2022 pour la Wallonie met ainsi en évidence un chiffre bien différent pour l'année 2021 : seules 21% des aide-ménagères actives en 2021 en titres-services étaient au chômage ou bénéficiaire du CPAS avant d'entrer dans le dispositif (Brolis et al., 2022), même si ce chiffre est aussi sujet à débat dans le rapport.

¹⁷ Arrêté royal du 7 juin 2007, art. 2, §1^{er}.

aide-ménagères en titres-services)¹⁸. L'échelle barémique en titres-services est donc largement incomplète et l'ancienneté est limitée à trois ans. Cette rémunération vaut pour toute entreprise agréées titres-services, y compris pour une agence de travail intérimaire. Toutefois, une institution publique peut décider de déterminer la rémunération de ses travailleuses par les barèmes spécifiques applicables aux travailleurs contractuels des institutions publiques (le tableau ci-dessous reprend aussi l'échelle barémique des aide-ménagères en titres-services prestant dans le service d'aide familiale en Wallonie). Le salaire est indexé (2% dès que l'indice pivot est dépassé) et cette indexation automatique est prise en charge à 100%¹⁹ en Wallonie et en Région bruxelloise si les entreprises répondent à certaines conditions. Les travailleuses qui effectuent du travail à leur domicile (par exemple, qui effectue du repassage à leur propre domicile) ont de plus droit à une indemnité d'au moins 10% du salaire horaire.

Tableau 1 : Échelle barémique en titres-services (salaire horaire minimum)

Type d'aide-ménagère	0 mois	1 an	2 ans	3 ans	4 ans
Titres-services	11,81€	12,26€	12,41€	12,55€	/
Titres-services en aide familiale en Wallonie	12,07€	13,05€	13,17€	13,29€	13,41€

(Salaires horaires minimums en euros ; Chiffres des Commissions paritaires 318.01 et 322.01, valides depuis le 1er février 2022)

Si une travailleuse est au chômage temporaire pour raisons économiques, accident technique ou intempérie, l'employeur est tenu de payer une indemnité complémentaire de 2 euros par jour de travail. Il est également important de souligner que le chômage économique ne peut pas être utilisé par l'employeur en cas de maladie du travailleur ou d'absence imprévue du client. En outre, l'employeur doit payer une indemnité pour les frais de déplacements, qui varie selon le moyen de transport et selon la nature du déplacement. S'il s'agit d'un déplacement entre le domicile de la travailleuse et celui d'un client, l'indemnité est moins importante que s'il s'agit d'un déplacement entre les domiciles de deux clients. Dans le cas d'un déplacement effectué à la demande du client pour les courses de ménage, l'employeur est aussi tenu de rembourser. Il doit également fournir, laver et entretenir des vêtements de travail, ou verser une indemnité (de 0,38 euros par jour de travail) à la travailleuse si elle les entretient elle-même²⁰. Outre ces différents montants, l'entreprise doit verser le paiement des congés payés, d'une prime de fin d'année (4,5% du salaire si plus de 65 jours de travail) et des cotisations sociales.

Des entreprises agréées dans le dispositif des titres-services

L'entreprise agréée ne doit pas avoir une forme juridique particulière. Il peut s'agir d'une société commerciale, d'une association civile à caractère commercial, d'une association sans

¹⁸ Si la durée de travail de 38 heures par semaine est réduite, les salaires minimums sont péréquatisés de manière proportionnelle.

¹⁹ La prise en charge de la hausse du salaire indexé passe par l'indexation du montant de l'intervention publique dans le système des titres-services.

²⁰ En cas de non-respect de cette obligation, une sanction de 1,46 euros par jour où le vêtement n'est pas fourni et de 0,38 euros par jour où il n'est pas entretenu est imposée.

but lucratif, d'une commune, d'une ALE (agence locale pour l'emploi), d'un CPAS (centre public d'action sociale) ou d'une association de CPAS, d'une entreprise d'insertion, d'une société de travail intérimaire ou d'une personne physique. Pour installer son activité dans une Région, une entreprise doit avoir obtenu l'agrément de celle-ci : ainsi, si une entreprise exerce dans les trois Régions belges, elle doit avoir reçu un agrément de chacune de ces Régions.

L'agrément est donné pour une durée indéterminée. Il peut toutefois être retiré à l'entreprise agréée si elle ne remplit plus les conditions d'agrément (avec sursis ou immédiatement). En cas de non-respect des conditions d'agrément par une entreprise agréée, il est également possible qu'une partie (ou l'entièreté dans le cas d'une « infraction grave ») de l'intervention publique dans le coût des titres-services soit retirée.

Les demandes d'agrément sont envoyées et traitées par Bruxelles Economie et Emploi pour l'agrément de la Région de Bruxelles-Capitale et par la direction des Emplois de proximité du Service public de Wallonie pour l'agrément de la Région wallonne. Pour recevoir cet agrément, l'entreprise doit avoir comme seule activité la prestation de travaux ou de services de proximité ou, si elle a plusieurs activités, elle doit avoir créé une « section *sui generis* » qui s'occupe spécifiquement de l'activité exercée dans le cadre des titres-services. Elle doit s'engager à respecter la législation relative au contrat de travail et les conditions de salaire et de travail applicables. L'entreprise agréée doit aussi s'engager à ne pas recourir à de la sous-traitance pour les services financés par les titres-services et à ne faire payer par des titres-services que des activités autorisées.

Elle doit en outre s'engager à ne pas pratiquer de discriminations envers une travailleuse ou un client, ainsi qu'à assurer un environnement de travail équitable et à empêcher la prestation de services dans un environnement présentant des dangers ou des risques (matériels, ou d'abus et de traitements discriminatoires) pour les travailleuses. Ces conditions sont relatives au rôle d'encadrement et de triangulation de la relation de service que l'entreprise agréée est supposée remplir. De plus, l'entreprise agréée doit s'engager à attribuer en priorité à ses travailleuses un emploi à temps plein ou un à temps partiel mais d'une durée hebdomadaire supérieure à celle de celui qu'elles ont déjà. L'entreprise doit également ne pas être redevable d'arriérés de paiement aux pouvoirs publics, ainsi que s'engager à ne pas être liée à des faillites récentes ni à avoir dans ses dirigeants d'individus liés à de telles faillites ou qui ne peuvent pas légalement exercer leur fonction.

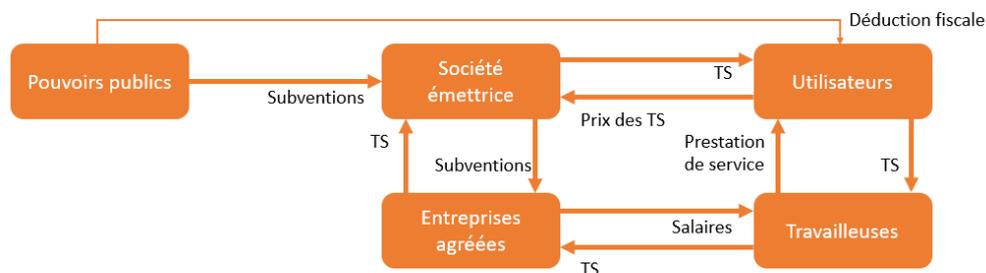
Enfin, avant de recevoir son agrément, l'entreprise doit avoir participé à une session d'informations concernant les titres-services et avoir remis un cautionnement de 25.000 euros aux pouvoirs publics régionaux en charge de l'agrément.

Dans le dispositif des titres-services en Belgique, l'emploi de gré à gré, dans lequel une travailleuse propose ses services directement à un utilisateur, est interdit. Le passage par une entreprise agréée qui joue le rôle d'intermédiaire est obligatoire. Le système impose donc une triangulation de la relation de service (Defourny et al., 2009 ; Mousaid et al., 2017). L'encadrement de la relation entre travailleuse et utilisateur (client) est assuré par une entreprise agréée, sur laquelle les pouvoirs publics sont supposés avoir davantage de contrôle. Cet encadrement passe notamment, du côté des travailleuses, par l'organisation de formations et de réunions d'équipe et, du côté des utilisateurs, par la réalisation de visite au domicile. Ces dernières peuvent être utiles si les utilisateurs appartiennent à un public vulnérable ; elles peuvent également permettre d'évaluer les futurs environnement et conditions de travail des

travailleuses (Defourny et al., 2009). Cette triangulation est censée diminuer les nombreuses asymétries d'information qui peuvent exister entre les différents acteurs – par exemple entre l'entreprise agréée et l'utilisateur, la première étant incapable (sans la triangulation) de vérifier la salubrité du lieu de travail ou la charge de travail imposée, tandis que le second ne connaît pas la qualité du service rendu au moment du choix de l'entreprise - et ainsi favoriser la confiance entre ceux-ci.

La figure suivante représente graphiquement le dispositif belge des titres-services pour facilement visualiser les différents acteurs du système et leurs interactions (cette figure est basée sur une actualisation de celui de Elizabeth Leduc et Ilan Tojerow (2020)).

Figure 1 : Représentation graphique du dispositif des titres-services



Cette figure est valable pour les trois Régions de Belgique, bien que les montants représentés par les flèches « Prix du TS », « Subventions », « Déduction fiscale » et « Salaires » soient variables (la valeur de ces différents montants pour chaque Région belge est précisée dans le tableau suivant). L'abréviation « TS » dans la figure ou le tableau signifie titre-service.

Tableau 2 : Transferts monétaires dans le dispositif des titres-services selon la Région

Région	Bruxelles-Capitale	Wallonie	Flandre
Prix TS (400 premiers)	9€	9€	9€
Prix TS (400-500e)	10€	10€	10€
Subventions/intervention publique (400 premiers TS)	16,05€ (13,36€)	16,33€ (13,04€)	15,52€ (14,48€)
Subventions/intervention publique (400-500e TS)	15,05€ (12,36€)	15,33€ (12,04€)	14,52€ (13,38€)
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
Barème salarial TS	De 11,81€/heure (à l'embauche) à 12,55€/heure (à partir de 3 ans d'ancienneté)	De 11,81€/heure (à l'embauche) à 12,55€/heure (à partir de 3 ans d'ancienneté)	De 11,81€/heure (à l'embauche) à 12,55€/heure (à partir de 3 ans d'ancienneté)
Barème salarial TS en aide familiale	/	De 12,0727€/heure (à l'embauche) à 13,4108€/heure (à	/

		partir de 4 ans d'ancienneté)	
--	--	----------------------------------	--

(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 Forem²¹)

Objectifs du dispositif des titres-services

Le système des titres-services a d'abord été mis en place de manière régionale avec un encadrement fédéral, uniquement en Flandre et en Wallonie²², à partir de 2003 (Coutiez & Infanti, 2013). Il a ensuite été refédéralisé en janvier 2004, avant d'être à nouveau transféré aux Régions dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'État, prévue par l'accord institutionnel d'octobre 2011. Lors de cette réforme, un certain nombre d'outils politiques du marché du travail ont été transférés depuis l'État fédéral vers les Régions (Simar, 2016). Les compétences ont été transférées à partir du 1^{er} juillet 2014, et des dispositions régionales ont été effectivement mises en œuvre après une période transitoire qui s'est terminée le 1^{er} janvier 2016.

L'idée des titres-services reposait sur le constat que beaucoup de personnes souhaitaient avoir accès à un service d'aide à domicile, mais que peu étaient capables ou désireux de payer le coût réel et déclaré de la prestation (de l'ordre de 20 à 25 euros par heure) (Coutiez & Infanti, 2013). Il semblait que ce secteur constituait un « gisement d'emplois » et qu'il permettrait de répondre à une demande bien présente dans la population. La mise en place du dispositif des titres-services répondait donc à différents objectifs. D'une part, ce dispositif visait à lutter contre le chômage et le travail au noir par la création et la régularisation d'emplois principalement destinés à des femmes peu qualifiées. Ces dernières sont en effet considérées comme cumulant deux « handicaps » sur le marché du travail. Les titres-services ambitionnaient également de créer des emplois pour des femmes migrantes dont les qualifications ne sont pas reconnues en Belgique et des femmes diplômées (migrantes ou pas) concernées par des politiques d'activation du chômage. D'autre part, il cherchait à satisfaire un besoin d'aide au ménage qui n'était pas ou imparfaitement rencontrés dans les familles utilisatrices, ce qui devait permettre d'y améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, surtout en allégeant la charge des femmes dans celles-ci. Par ailleurs, le dispositif des titres-services était également présenté comme un outil favorisant l'égalité au sein du couple. De manière générale, le dispositif des titres-services était considéré comme favorisant l'augmentation du taux d'emploi et soutenant la croissance économique²³ (ce qui était un des objectifs principaux du gouvernement Verhofstadt I en lien avec la question de « l'État social actif »²⁴).

Ces objectifs sont décrits comme atteints, non seulement par les pouvoirs publics, mais également par de nombreux organes consultatifs ou d'évaluation du dispositif. Par exemple, le CESE Wallonie insiste sur « l'attachement et le soutien des interlocuteurs sociaux wallons 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 aides ménagères et d'amélioration de la

²¹ URL : <https://titres-services.wallonie.be/entreprise/actualites/indexation-regionale-mars> [consulté le 6 avril 2022].

²² Cette première mise en place s'est faite sur base d'un accord de coopération entre le niveau fédéral, les Régions et la Communauté germanophone.

²³ Pour ces objectifs, voir le projet de loi du 1^{er} juin 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, pp. 9-10.

²⁴ Voir la déclaration du Gouvernement fédéral du 14 juillet 1999 (gouvernement Verhofstadt I), pp. 26-27.

conciliation entre vie privée et vie professionnelle chez les utilisateurs » (CESE Wallonie, 2021).

En observant les chiffres disponibles à propos du système des titres-services, il semble effectivement que celui-ci est une réussite et que ses objectifs sont atteints. Ainsi, plus de 128 millions de titres-services ont été achetés en 2016, par plus d'un million d'utilisateurs (c'est-à-dire par 22% des ménages belges) (Goffin et al., 2018a, p. 6). En 2020, plus de 25 millions de titres-services ont été émis en Wallonie par 292.531 utilisateurs (Brolis et al., 2022, p. 15), tandis que plus de 13,5 millions l'ont été à Bruxelles en 2020 par 109.533 utilisateurs (Valsamis et al., 2021, p. 14). Pour ce même trimestre, le secteur des titres-services compte 149.435 postes de travail, correspondant à 77.053 emplois équivalents temps plein (chiffres de l'ONSS), auxquels peuvent être rajoutés les emplois d'encadrement créés (3207 en 2015) (Goffin et al., 2018a, p. 42). Ces emplois se répartissaient de la sorte en 2020 : 14,12% des emplois à Bruxelles, 24,07% en Wallonie et 61,81% en Flandre²⁵. Le dispositif est donc très important en Belgique. Le nombre d'emplois est globalement stable depuis 2017 (141.374 postes de travail au premier trimestre). Le nombre d'entreprises agréées est, quant à lui, en baisse : elles étaient 1498 répertoriées pour le troisième trimestre de 2021 (chiffres de l'ONSS), alors que 1810 étaient actives en 2016 (Goffin et al., 2018a, p. 43) et qu'elles étaient 2500 en 2013 (Nyssens & Brolis, 2016, p. 14). Cette réduction du nombre d'entreprises est dû aux importantes fusions qui ont eu lieu dans le secteur²⁶. Ces entreprises sont en majorité des entreprises privées à but lucratif : sur base des données ONSS, nous observons que 61,7% des entreprises sont de ce type²⁷ en Belgique (pour le troisième trimestre de 2021). Surtout, ces entreprises emploient 78,8% des travailleuses dans le dispositif²⁸. Nous observons donc que le système des titres-services est principalement composé d'entreprises privées à but lucratif, qui emploient la grande majorité des travailleuses.

En outre, ces emplois sont principalement réservés à des femmes peu qualifiées ou considérées comme telles : 97% des postes de travail sont occupés par des femmes (sur base des données ONSS pour le troisième trimestre de 2021) et, en 2016, 46% des travailleuses avaient au plus un niveau d'enseignement secondaire inférieur (Goffin et al., 2018a, p. 42). Les femmes migrantes occupent également une partie importante de ces emplois : 24% des travailleuses n'étaient pas nées en Belgique en 2016 (Goffin et al., 2018a, p. 42). Cette importance des travailleuses étrangères ou d'origine étrangère est particulièrement importante à Bruxelles, où, en 2020, 72% des travailleuses titres-services actives et domiciliées à Bruxelles étaient de nationalité étrangère – d'un pays de l'UE (54,9%) ou non (17%) – et 97,8% d'entre elles étaient d'origine étrangère – d'un pays de l'UE (58,7%) ou non (39,1%) – (Valsamis et al., 2021, pp. 37-39).

²⁵ Sur base des données ONSS pour le second trimestre de 2020 ; pas d'informations plus récentes dans les données disponibles sur le site de l'ONSS <https://www.onss.be/stats/emploi-via-le-systeme-des-titres-services#data> [consulté le 6 avril 2022].

²⁶ Par exemple, la fusion des activités de titres-services des entreprises Randstad et Tempo-Team sous le nom de « Tempo-Team Titres-services », qui en a fait en 2018 le troisième plus important acteur sur le marché belge des titres-services (Bombaerts, 2018).

²⁷ « Activités des blanchisseries et des salons-lavoirs pour particuliers » et « Nettoyage courant des bâtiments ».

²⁸ Pour la Wallonie, ce pourcentage d'entreprises privées à but lucratif (sociétés commerciales, personnes physiques et sociétés intérimaires) était de 65,8% en 2020 et ces entreprises employaient 75,2% des travailleuses dans le dispositif (Brolis et al., 2022, pp. 27-29) ; ce pourcentage est de 84,9% à Bruxelles pour 2020, et ces entreprises emploient 96,2% des travailleuses et sont concernées par 97,6% des titres-services dans la Région (Valsamis et al., 2021, p. 26).

Cadre et mode de régulation du dispositif des titres-services

Pour finir, intéressons-nous au cadre dans lequel le dispositif des titres-services est établi. La mise en place de ce dispositif intervient dans un contexte marqué par le mouvement – important à l'échelle européenne depuis les années 1980 – de remise en cause du monopole des secteurs publics et associatifs dans le champ des services sociaux et par les injonctions du « *new public management* » invitant à des réformes introduisant des principes marchands au sein du secteur public (Nyssens & Brolis, 2016). Sous l'impulsion de la Commission européenne et des gouvernements, un marché des services à la personne se développe dans de nombreux pays d'Europe (Devetter & Rousseau, 2011 ; Carbonnier & Morel, 2018 ; Puissant, 2012). En Belgique, alors que les services d'aide à domicile s'étaient principalement construits sur des bases associatives et publiques (Gilain & Nyssens, 2001), le dispositif des titres-services ouvre la possibilité, pour les entreprises privées à but lucratif, de proposer une certaine catégorie de services d'aide à domicile, des « services de proximité », principalement de l'aide-ménagère.

Ainsi, alors que ces services étaient jusqu'alors caractérisés par une régulation de type tutélaire, c'est-à-dire où le service était financé et encadré par les pouvoirs publics, l'introduction du dispositif des titres-services entraîne une transformation du type de régulation, vers une régulation qui peut être qualifiée de quasi-marchande (Defourny et al., 2009 ; Nassaut et al., 2008 ; Nassaut & Nyssens, 2011 ; Nyssens & Brolis, 2016). Ce type de régulation se caractérise par « une séparation des rôles de financeur et de fournisseur dans le chef de l'État » (Nyssens & Brolis, 2016, p. 11). Les pouvoirs publics continuent de financer le service, mais les prestations sont désormais assurées par une diversité d'acteurs en concurrence. Dans le système des titres-services, les entreprises agréées sont diverses, ont des missions variées (maximiser leur profit pour certaines, permettre l'insertion sur le marché de l'emploi pour d'autres, assurer une aide à domicile aux personnes vulnérables pour d'autres encore) et sont mises en concurrence. Néanmoins, le système n'est pas totalement marchand car l'État intervient de deux manières : en structurant l'offre par l'introduction d'un agrément, d'une part, et en solvabilisant la demande par des subventions à la consommation, d'autre part (Defourny et al., 2009). Ce sont les pouvoirs publics qui créent la demande, par des incitations pour les utilisateurs, et qui développent l'offre, par des incitations aux entreprises.

Le dispositif des titres-services n'est donc ni un programme public ni un programme dans le secteur privé, mais il partage des caractéristiques des deux. Il est axé sur la demande, ce qui caractérise les programmes dans le secteur privé, les subsides sont permanents et couvrent plus de 70% des coûts, ce qui est plus courant dans les programmes publics, et il n'est pas ciblé sur un groupe-cible particulier, ce qui est rare aussi bien pour les programmes publics que pour ceux dans le secteur privé (Desiere & Goesaert, 2019).

La « quasi-marchandisation » d'une partie des services d'aide à domicile, jusqu'alors réservés entièrement aux associations et organisations publiques, est justifiée par la « réduction des coûts de prestation » qu'elle devrait entraîner « grâce à une meilleure efficacité allocative, rendue possible par la pression concurrentielle » (Nassaut et al., 2008, p. 275). Elle est toutefois aussi décrite comme s'accompagnant de risques, notamment des risques d'adoption par les entreprises de « stratégies d'écrémage » vis-à-vis des usagers les plus coûteux - c'est-à-dire les plus vulnérables -, d'évincement des entreprises centrées sur ces usagers par la concurrence ou de détérioration de la qualité des emplois créés du fait de politiques de minimisation des coûts (Defourny et al., 2009 ; Nassaut et al., 2008).

Évaluation des objectifs d'emploi du dispositif

Les objectifs de création d'emplois et de lutte contre le travail au noir sont des objectifs importants du dispositif des titres-services. Décrits par de nombreux acteurs comme réussis, ils permettent de légitimer le dispositif. À ces objectifs est également souvent ajouté un objectif non officiel de tremplin vers l'emploi (Bruxeo, 2020), visant à favoriser l'accession au « marché officiel du travail » et à un emploi non subsidié (Schooreel & Valsamis, 2017, p. 3). D'autres acteurs mettent toutefois en doute cette réussite supposée du système des titres-services. Nous proposons d'examiner plus précisément ce système afin de pouvoir évaluer la réussite de ses objectifs.

Dans ce chapitre, notre premier but est d'évaluer la capacité du dispositif des titres-services à créer des emplois et à lutter contre le travail informel. Il s'agit de voir combien d'emplois crée ce dispositif, s'il augmente les chances d'être employé et s'il permet de réduire le travail au noir²⁹. Ensuite, nous nous interrogeons sur l'effet tremplin qu'il est supposé produire. Nous observons si ce système permet aux travailleuses qui y passent de trouver et d'accéder plus facilement à des emplois non subsidiés. Enfin, nous analysons le coût des emplois créés par le dispositif. En effet, celui-ci repose sur des subventions importantes de la part des pouvoirs publics, mais peut également produire des effets-retours bénéfiques en diminuant certains coûts pour l'État dans d'autres secteurs. Nous examinons notamment les évaluations du rapport de juillet 2018 d'IDEA Consult concernant le coût du système des titres-services au niveau belge.

Des emplois créés ?

Le dispositif des titres-services a été mis en place en Belgique avec comme objectif principal de permettre la création d'emplois et la lutte contre le travail au noir. Commençons par évaluer la réussite de l'objectif de création d'emploi. Aujourd'hui, près de 150.000 postes de travail titres-services sont occupés, correspondant à près de 80.000 emplois équivalents temps plein : 149.435 postes de travail équivalents à 77.053 emplois temps plein pour le troisième trimestre de 2021 (chiffres de l'ONSS). Autour de 3000 emplois d'encadrement créés³⁰ peuvent être ajoutés à ces chiffres. Ce nombre est globalement stable – bien que légèrement croissant – depuis 2017 en ce qui concerne le nombre de postes de travail titres-services (141.374 pour le premier trimestre de 2017)³¹. Pour ce qui est du nombre d'équivalents temps plein, il varie davantage mais demeure autour des mêmes chiffres (77.460 pour le même trimestre de 2017)³² (chiffres de l'ONSS). Le dispositif des titres-services semble effectivement créer un nombre très important d'emplois (même si, en termes d'équivalents temps plein, ce nombre baisse de

²⁹ La question, centrale, du type d'emploi dont il s'agit et des conditions de sécurité et d'indépendance économiques et sociales qu'il permet (ou non) est posée dans le chapitre suivant.

³⁰ 3207 emplois d'encadrement en 2015 (Goffin et al., 2018a, p. 42).

³¹ Avant ça, le nombre de postes de travail titres-services a connu une croissance importante : le nombre de travailleuses occupées était de 28.933 en 2005, avant d'augmenter à 41.598 en 2006 (Dubot, 2008, p. 6) ; ce nombre a continué de croître et est passé à 65.082 en 2008, à 103.253 en 2011 et à 124.556 en 2014 (chiffres de l'ONSS). Au cours du premier quadrimestre de 2016, le nombre de postes de travail titres-services est passé à 136 191 (avant d'atteindre 141.374 en 2017 donc).

³² Le nombre d'emplois équivalents temps plein a cependant connu une chute très importante en 2020 (passant de 82.776 équivalents temps plein pour le deuxième trimestre de 2019 à 70.902 pour le premier trimestre de 2020, et puis à 46.259 pour le second). Ce nombre a ensuite immédiatement connu un bond d'importance similaire (passant à 77.045 équivalents temps plein pour le quatrième trimestre de 2020) (chiffres de l'ONSS).

près de moitié). Ce nombre est, de plus, stable depuis quelques années, après avoir connu une croissance importante depuis sa création.

Tableau 3 : Nombre de postes de travail et d'emploi ETP dans le dispositif des titres-services³³

Année	2005	2008/4	2011/4	2014/4	2016/1	2017/1	2021/3
Postes travail	28.933	65.082	103.253	124.556	136.191	141.374	149.435
ETP	/	36.948	59.362	69.812	75.346	77.459	77.053

En outre, plusieurs études concluent que le dispositif des titres-services est associé à une augmentation du taux d'emploi des femmes. Une première étude décrit un effet positif et significatif du dispositif à court et long terme sur le taux d'emploi des femmes peu et hautement qualifiées³⁴ (Raz-Yurovich & Marx, 2018)³⁵. Ces résultats montrent non seulement que l'objectif de création d'emplois pour les femmes qualifiées semble rempli, mais ils paraissent également prouver que le système des titres-services permet une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle. En effet, le taux d'emploi des femmes hautement qualifiées augmenterait car le système permettrait à celles-ci de ne plus devoir s'occuper des tâches ménagères chez elles. Elles pourraient alors accorder davantage de temps à leur occupation professionnelle, voire en trouver une.

Une autre étude vient toutefois relativiser cette seconde conclusion. Elle indique que le dispositif augmente le taux d'emploi des femmes peu et moyennement qualifiées en Flandre et en Wallonie, mais pas celui des femmes hautement qualifiées (Desiere & Goesart, 2019)³⁶. Les auteurs affirment que cette absence d'effet pour les femmes hautement qualifiées pourrait s'expliquer par le fait que le dispositif a un impact sur le nombre d'heures travaillées par celles-ci, mais pas sur leur emploi. Bien que le taux d'emploi des femmes hautement qualifiées n'augmente pas, l'objectif de conciliation entre vie privée et vie professionnelle des utilisateurs

³³ Les années représentées sont choisies pour représenter l'évolution. Les données par année de 2008 à 2014 sont disponibles via le lien suivant :

<https://www.onss.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/ad1f5dd0305b91b77a7c8d89191d37ae19e29c14/Titres-services%20-%20Statistiques%20archiv%C3%A9es%20jusque%202014%20FR.pdf>.

Les données à partir de 2016 sont disponibles sur le site de l'ONSS [consultées le 19 décembre 2021].

³⁴ L'effet sur le taux d'emploi des femmes moyennement qualifiées est positif, mais non significatif.

³⁵ La méthodologie utilisée par cette étude pose toutefois question. Elle propose de comparer l'évolution du taux d'emploi des femmes à celui des hommes, et affirme que, si un fossé peut être observé entre les deux, il est possible de conclure à un effet de la politique des titres-services sur le taux d'emploi des femmes. Cependant, si ce fossé peut effectivement mettre en évidence une association (dont la significativité doit encore être testée), elle ne permet pas de conclure à une relation de causalité comme l'étude semble le faire. Surtout, de nombreuses autres variables peuvent aussi influencer ces taux d'emploi et devraient être prises en considération pour préciser l'association.

³⁶ Les mêmes remarques que pour l'étude précédente (Raz-Yurovich & Marx, 2018) peuvent être faites concernant la méthodologie de cette seconde étude, bien que cette dernière prenne en compte des différences selon les arrondissements pour mieux contrôler les évolutions (et les isoler de certains effets externes). Elle propose par ailleurs d'évaluer le taux d'emploi des aide-ménagères en titres-services sur base de la demande pour des travailleuses domestiques, en postulant que ces deux variables correspondent. Pourtant, la demande de travailleurs ne correspond pas exactement au taux d'emploi et des différences plus ou moins importantes peuvent exister entre les deux. Cette observation est particulièrement vraie pour un secteur comme celui des titres-services qui est marqué par des difficultés de recrutement : l'emploi en titres-services est ainsi qualifié de fonction critique en Wallonie (voir la liste des fonctions critiques et métiers en pénurie du Forem pour 2022 ; <https://www.leforem.be/former/horizonemploi/metier/index-demande.html> [consulté le 6 avril 2022]) et de métier en pénurie en Flandre (voir la liste des « *Knelpunberoepen* » du VDAB pour 2022 ; <https://www.vdab.be/sites/default/files/media/files/Knelpunberoepen%202022.pdf> [consulté le 6 avril 2022]).

serait peut-être atteint, mais il se traduirait simplement dans une augmentation du nombre d'heures travaillées.

Une troisième étude affirme enfin que la participation au système des titres-services augmente la probabilité d'être employées pour les travailleuses (Leduc & Tojerow, 2020). Il semble donc clair que le dispositif des titres-services a un effet positif sur le taux d'emploi et la probabilité d'être employée des travailleuses. Les trois études s'accordent en outre sur le fait que les travailleuses peu qualifiées sont concernées par cet effet, ce qui permet de dire que le dispositif remplit son objectif de création d'emplois pour ce type de travailleuses.

Il est néanmoins important de se demander si les emplois auxquels accèdent ces travailleuses sont effectivement de *nouveaux emplois créés* par le dispositif. Il est possible que ces emplois ne soient pas créés par le dispositif, mais soient des emplois déjà existants dans un autre secteur, qui ont été convertis en emplois titres-services (Marx & Vandelannoote, 2015). C'est ce que notait Luca Ciccia dans le numéro d'*Ensemble !* consacré aux titres-services en 2008. Il y observait un important « déplacement d'emplois vers ce système richement doté en subventions » (Ciccia, 2008, p. 28). Ce déplacement d'emplois passait entre autres par l'agrément, comme entreprise de titres-services, de sociétés de nettoyage préexistantes qui réembauchaient ensuite leurs anciennes travailleuses.

Sam Desiere et Tim Goesaert (2019) affirment toutefois que le système ne souffre pas d'importants effets d'aubaine ou de déplacements. Pourtant, Liat Raz-Yurovich et Ive Marx notent qu'une fraction croissante des travailleuses viennent d'un emploi formel et non du chômage ou du non-emploi (2015). Pour l'année 2016, seules 25% des travailleuses titres-services ne travaillaient pas avant d'être engagées dans le système ; et parmi celles qui travaillaient, 73% possédaient un emploi formel – en Belgique (68%) ou à l'étranger (5%), dans le même secteur (21%) ou dans un autre (52%) – (Goffin et al., 2018b, pp. 14-16). Le système ne leur a alors pas véritablement créé un nouvel emploi. La proportion de travailleuses précédemment dans un emploi formel demeurent importantes en 2020, en Wallonie (61,3%) (Brolis et al., 2022, p. 118) et à Bruxelles, bien que dans une moindre mesure (48,5%) (Valsamis et al., 2021, p. 107). Comme le soulignait Luca Ciccia, il s'agit davantage de « transfert d'activité, qui ne peuvent pas être considérés comme de la création d'emplois » (2008, p. 33).

Bien que la plupart des travailleuses titres-services viennent effectivement d'autres emplois formels, ces anciens emplois deviennent libres pour des personnes sans emploi (au chômage, travaillant au noir, femme/homme au foyer ou aux études). Ceci est notamment affirmé par les rapports d'IDEA Consult de juillet 2018, de février 2020 ou d'octobre 2021 (Goffin et al., 2018a ; Brolis et al., 2020 ; Valsamis et al., 2021), qui concluent que les emplois titres-services constituent alors bien de nouveaux emplois créés qui permettent à des personnes, directement ou indirectement, de trouver un emploi. Néanmoins, si les travailleuses changent d'emploi, elles ont sans doute une raison. Une part de ces anciens emplois a pu par exemple être supprimée, ou convertie en emplois titres-services, ce qui explique le changement. Dans ce cas, les emplois titres-services ne constituent pas de nouveaux emplois. Pour les emplois que des travailleuses ont quittés, il s'agit de s'interroger sur la raison de ce départ. Le travail d'aide-ménagère en titres-services est, comme nous le verrons dans le chapitre suivant, peu rémunéré et pénible (Brolis & Nyssens, 2016 ; Gérard & Vrancken, 2016 ; Mousaid et al., 2015 ; Mousaid et al., 2017). Si des travailleuses quittent un emploi pour se diriger vers le secteur des titres-services,

l'emploi qu'elles quittent est probablement également caractérisé par de mauvaises conditions de travail. Il est alors peu probable que tous ces anciens emplois soient immédiatement et spontanément occupés par des personnes sans emploi (en effet, les mauvaises conditions d'emploi ou de travail constituent une des causes importantes de vacance des postes de travail disponibles). La part de ceux-ci qui reste inoccupée n'est alors que « remplacée » par les emplois titres-services. Et l'activité est transférée et non créée.

En outre, Luca Ciccia expliquait que des transferts d'emplois existaient des ALE (Agence Locale pour l'Emploi) vers le dispositif des titres-services : en 2006, 20,2% des travailleuses titres-services avaient presté en ALE avant d'entrer dans le dispositif (Ciccia, 2008, p. 33). Cette hypothèse est aujourd'hui confirmée. En effet, les activités correspondantes aux services de proximité ont été retirées de la liste des activités propres aux ALE³⁷. Ces activités peuvent encore être réalisées pour le compte d'une ALE, mais uniquement sous la forme d'emplois titres-services : elles ont été transférées vers ceux-ci, sans véritablement mener à la création de nouveaux emplois. Toutefois, il est important de souligner que ce transfert d'activité des ALE vers le dispositif des titres-services s'est très probablement accompagné d'une amélioration des conditions d'emploi, de travail et plus globalement de vie des travailleuses concernées. Ce transfert d'activité a donc profité aux aide-ménagères concernées, qui ont obtenu un meilleur statut et une situation plus stable d'emploi.

Par ailleurs, il existe un risque que les emplois créés par le système des titres-services prennent la place d'autres emplois réguliers déjà existants dans le secteur des services domestiques. Par exemple, qu'ils prennent la place des emplois d'aide et de soin aux familles ou aux personnes âgées qui sont occupés par des travailleurs et travailleuses formés, et donc rémunérés en conséquence, bénéficiant de meilleures conditions d'emploi et de travail et fournissant un service plus spécialisé (et *a priori* de meilleure qualité) (Defourny et al., 2009 ; Maes, 2015 ; Ramioul, 2013)³⁸. De manière générale, le dispositif des titres-services pose le problème de la « commercialisation des services non-marchands » (Ciccia, 2008, p. 34). Avec ce dispositif, des entreprises subsidiées entrent par exemple en concurrence avec les aides familiales, et cette concurrence leur est souvent profitable, surtout pour les entreprises qui poursuivent une mission économique, tandis que les aides familiales poursuivent une mission sociale. Dès lors, les emplois du dispositif des titres-services risquent de remplacer ces services non-marchands (Marx & Vandelannoote, 2015). Dans ce cas, à nouveau, une part des emplois du dispositif n'est pas créée, mais découle d'un déplacement d'activité depuis un autre secteur. Ce déplacement est ici problématique, car des emplois marqués par une certaine professionnalisation et un statut plus élevé sont remplacés par d'autres, caractérisés par de plus mauvaises conditions d'emploi et de travail (sur lesquelles nous revenons dans le chapitre suivant) et par un service moins spécialisé et qui peut être supposé comme de moins bonne qualité (car réalisé sans le souci de professionnalisation).

Si un nombre très important d'emplois existe dans le système des titres-services (près de 150.000 en 2021) – et si l'objectif de création d'emplois semble dès lors atteint –, les derniers

³⁷ Voir le site : <https://www.leforem.be/content/dam/leforem/fr/documents/citoyens/informations-ALE.pdf> [consulté le 6 avril 2022].

³⁸ L'étude d'IDEA Consult de juillet 2018 « *Une vision à 360° sur les titres-services* » souligne d'ailleurs que ce transfert d'activité existe (Goffin et al., 2018a, p. 59). Ce déplacement d'emplois réduit le nombre d'emplois véritablement *créés* et peut poser question en termes de qualité d'emploi, de travail et de service rendu, du fait de ce déplacement d'emplois demandant une formation vers des emplois définis comme « peu qualifiés ».

éléments avancés viennent nuancer cette conclusion. Ainsi, une part de ces emplois titres-services ne découle pas de la *création* d'emplois, mais du *déplacement* d'activités, depuis des emplois ou un secteur déjà existants, vers le dispositif subsidié que nous étudions (nous pouvons par exemple mettre en évidence qu'en 2016, une part importante des travailleuses qui avaient rejoint le dispositif l'avaient fait d'un autre emploi suite à une faillite ou un licenciement (Goffin et al., 2018b), et que l'emploi avait alors été remplacé et non pas créé). De nombreuses travailleuses avaient déjà un emploi formel avant leur emploi actuel, et celui-ci ne constitue pas pour elles un nouvel emploi. La capacité du système des titres-services à créer de nouveaux emplois doit donc être nuancée : les 150.000 emplois du système n'ont pas tous été créés, mais une fraction (plus ou moins importante) de ceux-ci découlent de transferts d'activité. Par ailleurs, les emplois titres-services menacent des emplois déjà existants ; il est possible que ce dispositif ait réduit le nombre d'emplois dans d'autres secteurs, comme l'aide et le soin aux familles et aux personnes âgées (Ramioul, 2013). Le déplacement d'emplois provoqué par le dispositif des titres-services peut cependant permettre une amélioration du statut des travailleuses, comme le cas du remplacement des services de proximité réalisés en ALE le montre.

Pour conclure, les titres-services sont devenus l'un des secteurs possédant le plus de postes de travail en Belgique et sont associés à une augmentation du taux d'emploi des femmes (Desiere & Goesart, 2019 ; Leduc & Tojerow, 2020 ; Raz-Yurovich & Marx, 2018), bien qu'il soit nécessaire d'être attentif au fait que d'autres variables entrent probablement dans la hausse du taux d'emploi des femmes depuis le début des années 2000. Une partie (plus ou moins importante) de ces emplois est, de plus, effectivement créée par le dispositif. Néanmoins, tous les emplois du système ne sont pas de nouveaux emplois : certains constituent des emplois déjà existants convertis, d'autres ont réduit le nombre d'emplois dans d'autres secteurs préexistants, et d'autres encore ont attiré des travailleuses déjà employées, dont l'ancien emploi formel est resté vacant (Marx & Vandelannoote, 2015). Dans tous ces cas, il s'agit de transferts d'activité et non de création d'emplois (même si ces transferts d'activité peuvent permettre une amélioration du statut des travailleuses comme en atteste le cas du remplacement des services en ALE). Il est donc important de souligner que les 150.000 emplois titres-services ne sont pas tous de nouveaux emplois créés par le dispositif³⁹.

En outre, nous avons pu observer qu'une part importante des travailleuses titres-services ne peuvent pas être considérées comme peu qualifiées. Cette observation se rapproche de ce que notent Raz-Yurovich & Marx (2018) et de ce que nous pouvons mettre en évidence sur base du rapport d'IDEA Consult de mai 2018 « *Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services : Étude sur le bien-être des travailleurs titres-services* » : 54% de ces travailleuses avaient, en 2016, un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur ou de l'enseignement supérieur (Goffin et al., 2018b, p. 14). Les emplois créés – quand ils le sont effectivement – ne se destinent pas uniquement aux femmes peu qualifiées, mais concernent aussi des femmes

³⁹ Nous ne disposons pas des données permettant d'identifier la proportion d'emplois créés et celle découlant d'effets d'aubaine et de substitution. À titre indicatif, citons malgré tout l'étude empirique d'Ive Marx (2001) qui estime à un niveau largement supérieur à 50% les effets d'aubaine et de substitution pour les programmes d'emploi, et particulièrement pour les programmes qui ne visent pas un groupe-cible très spécifique (comme les titres-services).

moyennement ou hautement qualifiées⁴⁰. Différentes hypothèses peuvent expliquer leur présence dans le dispositif des titres-services. Il peut par exemple s'agir de femmes rentrant sur le marché de l'emploi après une période d'inactivité au sens économique (par exemple dû à une grossesse) et qui ne trouvent pas de postes de travail adaptés à leur niveau de qualification disponible. L'âge élevé des travailleuses dans le dispositif (63,62% des aide-ménagères en titres-services ont plus de 40 ans, alors que cette catégorie d'âge ne représente que 55,9% des travailleurs pour le marché de l'emploi belge en général⁴¹ ; voir le tableau ci-dessous pour la présentation des classes d'âge en titres-services), associé à l'ancienneté limitée (de 5,1 ans en 2016 selon Goffin et al., 2018b, p. 40), témoigne d'un âge d'entrée en titres-services assez élevé et pourrait constituer une preuve de la véracité de cette première hypothèse. Une autre hypothèse serait qu'une partie des femmes moyennement ou hautement qualifiées dans le dispositif disposent d'un diplôme étranger plus difficilement valorisable, ce qui les amène à accepter un emploi en titres-services⁴².

Tableau 4 : Répartition des travailleuses en titres-services par classe d'âge

Classe d'âge	< 25 ans	25-39 ans	40-49 ans	50-65 ans	> 65 ans
Nombre de travailleuses	4948	49.417	42.915	50.505	1650
Pourcentage	3,31%	33,07%	28,72%	33,80%	1,10%

(Chiffres ONSS sur les titres-services pour le troisième trimestre de 2021)

Par ailleurs, si nous avons montré que le dispositif des titres-services était associé avec une hausse du taux d'emploi et avec une création importante d'emplois, il s'agit encore de se demander de quels types d'emplois il s'agit. S'agit-il d'emplois au sens classique, c'est-à-dire associés à une certaine stabilité et permettant l'inscription des travailleurs concernés dans des conditions de sécurité économique et sociale (Castel, 2009 ; 2016) ? Ou s'agit-il d'emplois incertains n'offrant pas de protections ou de statuts réels ? Nous traitons de cette question dans le chapitre suivant, portant sur les conditions d'emploi et de travail en titres-services, comparé à celles en aide familiale.

Un dispositif de lutte contre le travail au noir ?

Après avoir évalué la création d'emplois par le dispositif des titres-services, intéressons-nous à son objectif de lutte contre le travail au noir. Cet objectif était grandement mis en évidence lors de la mise en place du dispositif. Sa visée était de donner accès aux aide-ménagères à de meilleures protections et conditions de travail et de vie, ainsi qu'à une couverture sociale, absente des emplois non déclarés.

Comme nous l'avons déjà souligné, le dispositif concerne principalement des travailleuses ayant déjà un emploi formel. Ainsi, en 2016, 73% d'entre elles étaient dans cette situation (Goffin et al., 2018b, pp. 14-16). Déjà en 2008, plus de la moitié des travailleuses titres-services avaient une activité reconnue dans leur situation professionnelle antérieure : 35,7% avaient un emploi rémunéré et 20,2% prestaient en ALE (Ciccina, 2008, p. 33). Surtout, très peu de travailleuses dans le système travaillaient avant au noir comme aide-ménagère. En 2008 comme

⁴⁰ Il s'agit surtout de femmes disposant d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (46%), tandis que peu de femmes ayant un diplôme d'enseignement supérieur (8%) travaillent dans le système des titres-services (Goffin et al., 2018b, p. 14), même si cette dernière fraction demeure non négligeable.

⁴¹ Ces pourcentages sont tirés des chiffres ONSS pour les années 2021 et 2022.

⁴² Nous mentionnons ces hypothèses, mais nous ne possédons pas les données empiriques pour les évaluer de manière exhaustive dans cette recherche.

en 2016, elles n'étaient que 2% (2,4% pour 2008) à travailler de manière informelle avant leur emploi actuel (Ciccina, 2008, p. 33 ; Goffin et al., 2018b, p. 16). Les utilisateurs de titres-services sont également peu nombreux (8%) à indiquer avoir fait appel à une travailleuse au noir avant (Goffin et al., 2018a, p. 24)⁴³. De manière générale, une fraction très minoritaire des travailleuses et des utilisateurs – moins de 10% – ont régularisé une situation de travail non déclaré (Maes, 2015). Ces faibles proportions d'anciennes travailleuses au noir et d'anciens utilisateurs de travail au noir interrogent, et laissent penser que le dispositif des titres-services a une capacité limitée de lutte contre le travail informel.

Sur base de données de l'Eurobaromètre, Adriaenssens et al. affirment toutefois que le travail informel dans les services personnels et domestiques a baissé de moitié depuis 2001 et l'introduction du système des titres-services (2021). Ce dernier remplirait partiellement son objectif de lutte contre le travail au noir. Aussi sur base de statistiques européennes, le rapport d'IDEA Consult de juillet 2018 « *Une vision à 360° sur les titres-services* » avance que les systèmes subventionnés d'aide-ménagère réduisent l'utilisation du travail au noir (Goffin et al., 2018a). Pour ce faire, il compare le travail informel dans le secteur du nettoyage à domicile – qui est moins important en Belgique et dans les autres États ayant de tels systèmes que dans le reste de l'Union européenne – et dans d'autres activités non comprises dans le système belge des titres-services – qui est plus important en Belgique et dans l'UE que dans les États dont le système comprend également ces activités. Le rapport conclut alors à un impact positif de ces systèmes subventionnés, qui réduirait l'importance du travail au noir⁴⁴.

L'emploi informel persiste malgré tout de manière importante. De possibles explications seraient le fardeau réglementaire et administratif du dispositif et surtout les relations sociales interpersonnelles fortes et intimes entre « employeurs informels » et travailleuses non déclarées, dont les premiers ne voudraient pas se séparer, ce qui les retiendrait de passer au système d'emploi formalisé (Adriaenssens et al., 2021). De ce fait, les effets de formalisation du dispositif seraient retardés, mais devraient croître dans le futur car les ménages seraient plus enclins à passer au système formel en cas de rotation (Adriaenssens et al., 2021).

Toutefois, ces conclusions doivent être nuancées. D'une part, il est pertinent de souligner que les statistiques européennes sous-estiment largement l'importance du travail au noir (Pacolet et al., 2012), et que les résultats présentés ci-dessus surestiment dès lors peut-être l'effet, présent et futur, de formalisation de l'emploi du dispositif. D'autre part, le travail déclaré et celui non déclaré peuvent être imbriqués. Ainsi, une fraction non négligeable des utilisateurs et des travailleuses dans le système titres-services combinent travail formel et activités informelles. En 2016, 10% des utilisateurs faisaient aussi appel à du travail non déclaré (Goffin et al., 2018a, p. 27). Ce sont alors surtout des travailleuses étrangères ou d'origine étrangères qui sont embauchées de manière illégale, dans une relation de travail souvent très asymétrique, surtout

⁴³ Il s'agit ici de déclarations des utilisateurs eux-mêmes qui peuvent donc avoir intérêt à ne pas dire la vérité et dont il faut interroger la fiabilité, comme le soulignent Goffin et al. (2018a).

⁴⁴ Sur ce point, il est important de préciser – en lien avec les commentaires méthodologiques faits précédemment – que les conclusions du rapport d'IDEA Consult sont trop rapides. En effet, il postule un impact (laissant entendre par là un lien de causalité du dispositif sur le travail informel) là où même la signification statistique de la relation n'a pas été vérifiée. Sur base des statistiques descriptives avancées, il *semble* effectivement y avoir une association entre système subventionné d'aide-ménagère et réduction du travail au noir. Néanmoins, pour établir une causalité entre ces deux éléments, il s'agit non seulement de tester si cette association est significative statistiquement, mais également de prendre en compte dans le modèle un ensemble de variables externes qui pourraient modifier les résultats.

pour certaines activités qui ne sont pas autorisées – la garde d’enfants par exemple – ou pour pouvoir dépasser le nombre de titres-services (Freitas & Godin, 2013). Nous observons donc que les utilisateurs du dispositif des titres-services font davantage appel à du travail au noir actuellement (10%) qu’avant qu’ils n’utilisent le dispositif (8%), ce qui semble paradoxal au regard de l’objectif de lutte contre le travail au noir (même si le second pourcentage est peut-être une sous-estimation comme il s’agit de déclarations des utilisateurs).

Pour conclure, le dispositif des titres-services participe à la lutte contre le travail au noir (Adriaenssens, 2021 ; Goffin et al., 2018a). Cependant, ce résultat doit être nuancé par le fait, d’une part, que les statistiques (européennes) utilisées sous-estiment ce travail informel et, d’autre part, que ce dernier persiste de manière importante en Belgique, malgré le dispositif des titres-services. Peu d’utilisateurs ou de travailleuses ont régularisé une situation de travail non déclaré en rentrant dans ce dispositif (Ciccia, 2008 ; Goffin et al., 2018a ; 2018b ; Maes, 2015), et une fraction notable des utilisateurs font appel, en complément, à du travail non déclaré (Freitas & Godin, 2013 ; Goffin et al., 2018a). Si le système des titres-services participe à la formalisation de situations de travail au noir, cette participation est limitée, particulièrement en prenant en compte le coût du mécanisme pour les pouvoirs publics (Marx & Vandelanootte, 2015 ; Pacolet et al., 2010).

Un tremplin vers l’emploi ?

À côté des objectifs officiels de création d’emplois et de lutte contre le travail au noir, un autre objectif politique, non officiel mais souvent avancé, existe : celui de « tremplin vers l’emploi ». Le dispositif des titres-services permettrait aux femmes – peu qualifiées notamment – qui y sont employées, d’avoir plus facilement accès à d’autres emplois, hors du secteur. Il ne viserait pas seulement à créer des emplois pour les femmes peu qualifiées, mais également à leur servir de transition vers des emplois du « marché du travail officiel » (Schooreel & Valsamis, 2017, p. 3). Cet objectif est important pour légitimer le système. S’il sert de tremplin vers des emplois de bonne qualité, il pourra demeurer légitime même si les emplois qu’il crée effectivement sont, eux, caractérisés par de mauvaises conditions⁴⁵. Nous proposons désormais d’examiner cette capacité du dispositif des titres-services à servir de tremplin vers d’autres emplois.

En 2006, les motifs de départ volontaire du système des titres-services ne semblaient pas aller dans ce sens : seuls 36,8% d’entre eux étaient liés à une offre d’emploi jugée plus intéressante (Ciccia, 2008, p. 33). Le reste des départs volontaires découlaient de la conception de cet emploi comme temporaire dès le départ par les travailleuses ou étaient associés directement ou indirectement à la mauvaise qualité perçue de l’emploi et du travail. Lors des premières années du dispositif, l’objectif de tremplin vers l’emploi ne paraissait pas atteint.

Ce constat n’a pas changé aujourd’hui. Si la participation au système des titres-services augmente la probabilité d’être employées pour les travailleuses, cette augmentation est surtout due à l’augmentation de la probabilité d’être employées *dans le système d’emplois subsidiés des titres-services* (Leduc & Tojerow, 2020). Néanmoins, la participation à ce système diminue la probabilité d’être employées en dehors de celui-ci et d’obtenir un emploi non subsidié (Leduc & Tojerow, 2020 ; Raz-Yurovich & Marx, 2018). Malgré un taux de rotation très élevé et en hausse, seulement une fraction faible des travailleuses qui quittent, volontairement ou non, le dispositif des titres-services le fait pour trouver un autre emploi – que ce soit en Région de

⁴⁵ La question des conditions d’emploi et de travail dans le système des titres-services est traitée dans le chapitre suivant.

Bruxelles-Capitale (Bruxeo, 2020 ; Valsamis et al., 2021) ou en Région wallonne (Brolis et al., 2022). À Bruxelles par exemple, sur les 53,5% des aide-ménagères qui ont quitté le dispositif 10 ans après leur entrée (en ne comptant que celles qui ont presté au moins un an), seules 13,8% ont trouvé un nouvel emploi (Valsamis et al., 2021, p. 113). Pour la Wallonie, ce sont 17,4% des travailleuses, sur les 58,6% qui ont quitté le dispositif après 10 ans, qui ont trouvé un nouvel emploi (Brolis et al., 2022, p. 131). Si les rapports qui citent ces chiffres parlent d'effet tremplin pour cette faible proportion de travailleuses, rien ne montre que ce nouvel emploi est effectivement un emploi associé à un meilleur statut : il s'agit principalement d'emplois dans le nettoyage, dans le secteur intérimaire, dans l'Horeca ou dans les services d'aide ou de soin (Brolis et al., 2022 ; Valsamis et al., 2021). Ce que ces chiffres mettent en évidence, c'est qu'à peine plus d'une travailleuse sur quatre qui a quitté le système des titres-services après 10 ans trouve un nouvel emploi, sans assurance que cet emploi soit de meilleure qualité. Le dispositif des titres-services ne joue donc pas de rôle de tremplin vers des emplois non subsidiés de meilleur statut (Brolis et al., 2020 ; Brolis & Nyssens, 2016 ; Leduc & Tojerow, 2020 ; Raz-Yurovich & Marx, 2018 ; Romainville, 2019 ; Valsamis et al., 2020). Loin de constituer un tremplin vers l'emploi, le système des titres-services se définit au contraire par un effet d'enfermement : travailler dans ce système réduit la probabilité de travailler dans un autre secteur, potentiellement plus rémunérateur et caractérisé par de meilleures conditions d'emploi et de travail (Leduc & Tojerow, 2020 ; Raz-Yurovich & Marx, 2018).

Un des facteurs qui participent à expliquer cette observation est le manque et la faible qualité des formations offertes. Malgré les subventions disponibles pour partiellement rembourser les formations organisées, de nombreuses travailleuses (22%) n'en ont encore jamais suivies dans le secteur (Goffin et al., 2018b, p. 49). De plus, peu de formations proposées visent à augmenter « l'employabilité » des travailleuses et à leur permettre de trouver un emploi hors du système subsidié des titres-services (Bruxeo, 2020 ; Mousaid et al., 2015). Pour pallier ces limites, une obligation de 9 heures de formation minimum par emploi équivalent temps-plein et par an devrait entrer en vigueur en 2022 en Wallonie⁴⁶. Celles-ci devraient entre autres permettre aux travailleuses d'avoir davantage de perspectives vers d'autres emplois.

Cependant, en attendant que cette obligation entre en vigueur, tout indique que les titres-services n'offrent pas de réelles perspectives d'évolution ou de carrières – dans ou hors du dispositif – aux travailleuses qu'il emploie (Brolis & Nyssens, 2016 ; Dubot, 2020b ; Mousaid et al., 2015). L'emploi en titres-services ne s'apparente pas à une opportunité permettant *a posteriori* de trouver un nouvel emploi non subsidié hors du système, mais il s'inscrit dans le long terme. L'absence d'effet tremplin du dispositif questionne sur la durabilité des emplois en titres-services et la capacité des travailleuses à les conserver jusqu'à leur retraite. Ces emplois ne constituent en effet pas une transition vers d'autres secteurs, mais des emplois à long terme. Or – et c'est l'objet du chapitre suivant – les titres-services sont caractérisés par de mauvaises conditions d'emploi et de travail (par exemple Brolis & Nyssens, 2016 ; Ciccica, 2008 ; Coutiez & Infanti, 2013 ; Dubot, 2020a ; Leduc & Tojerow, 2020 ; Maes, 2015 ; Mousaid et al., 2015). Cette situation mène à un paradoxe qu'Alice Romainville résume : « beaucoup de travailleuses

⁴⁶ Cette obligation a fait l'objet d'un nouveau projet de décret wallon modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. Celui-ci rappelait une série d'autres dispositions telles qu'une meilleure protection des travailleuses et une nouvelle condition d'agrément imposant une moyenne minimale hebdomadaire de 19 heures de travail pour l'ensemble des travailleuses d'une entreprise. Il a été approuvé le 23 novembre 2021 en commission Emploi du parlement wallon (voir le « Compte rendu avancé de la séance publique de la Commission de l'emploi, de l'action sociale et de la santé du mardi 23 novembre 2021 »).

jugent physiquement impossible de continuer à nettoyer jusqu'à la pension, mais le secteur n'offre aucune perspective d'évolution vers un emploi plus convenable » (2019). De ce fait, beaucoup de travailleuses ne conservent pas leur emploi à long terme – ce que montre le taux important de rotation dans le secteur (ACTRAV, 2013 ; Brolis et al., 2022 ; Valsamis et al., 2021) – mais, en même temps, elles n'en trouvent pas d'autres hors du système. Ce dernier crée de véritables « trappes à la précarité », desquelles il est très difficile de sortir (Devetter & Valentin, 2020 ; Gérard & Vrancken, 2016).

Par ailleurs, certaines entreprises agréées adaptent leurs procédures de recrutement afin de répondre à des objectifs spécifiques de rentabilité (liés à une certaine pression aux résultats relative aux quotas de recrutement). Ces entreprises tendent à rechercher les chômeurs dont le profil est le plus rentable (en ce qui concerne les indemnités pouvant être reçues, les possibles réductions de cotisation patronales, mais aussi pour correspondre à l'objectif de 60% de nouvelles travailleuses anciennement demandeuses d'emploi), afin de leur offrir un emploi, mais qui ne s'inscrira pas dans la durée (Defourny et al., 2009 ; Gérard & Vrancken, 2016). L'emploi qu'elles proposent alors est un emploi « souvent temporaire, faiblement rémunéré, et [qui] offre peu de perspectives professionnelles, mais des allers-retours incessants vers le chômage » (Gérard & Vrancken, 2016, p. 115). Cette situation entraîne le maintien de ces travailleurs dans un « précarité sociale », voire une « véritable trappe au chômage » (Castel, 2011 ; Gérard & Vrancken, 2016). Les emplois en titres-services ne permettent alors pas le franchissement d'une frontière plus ou moins étanche entre travail stable et chômage, mais sont caractéristiques de parcours de vie incertains, faits d'allers-retours vers le chômage, et de la « dégradation des formes de stabilisation sur le marché de l'emploi » (Gérard & Vrancken, 2016, p. 116).

Les emplois titres-services, parce qu'ils ne constituent pas des tremplins vers d'autres secteurs et sont caractérisés par une faible durabilité, constituent des emplois « impasses » (Booth, 2002) ou « activités enfermantes » (Estrade, 2008 *in* Demazière & Marchal, 2018), desquelles il est difficile de sortir, si ce n'est par le chômage ou l'inactivité. Ces emplois ne donnent en outre accès qu'à de faibles rémunérations (Brolis & Nyssens, 2016 ; Maes, 2015), et près de 10% des travailleuses doivent combiner leur travail avec une activité professionnelle complémentaire (Goffin et al., 2018b).

Quel coût pour les pouvoirs publics pour ce système ?

Comme nous avons pu le décrire, le dispositif des titres-services donne accès à des emplois et participe à la lutte contre le travail au noir, bien que nous ayons également observé toutes les limites relatives à ces deux objectifs. Les emplois créés ne jouent cependant pas le rôle de tremplin vers d'autres postes ou activités mieux rémunérés. Pour assurer ses objectifs de lutte contre le chômage et contre le travail au noir, le dispositif doit donc être maintenu en place. Nous proposons désormais de nous interroger sur le coût de ce maintien. En effet, il est largement subventionné, et il est pertinent de se demander à quel prix ce dispositif visant à la création d'emploi a pu être mis et maintenu en place.

Le coût du dispositif est principalement supporté par les autorités publiques. Mis à part le montant du titre-service (et d'éventuels frais administratifs) payé par les utilisateurs, tout le reste est pris en charge par les pouvoirs publics, c'est-à-dire les Régions depuis la régionalisation de 2014. Ainsi, entre 70 et 80% du coût total du service est financé publiquement (Pacolet et al., 2010 ; Raz-Yurovich & Marx, 2018). Ce montant pris en charge

par les pouvoirs publics était estimé à 232 millions pour la Région bruxelloise et 435 millions pour la Wallonie en 2016 (Goffin et al., 2018a, p. 64) et respectivement à 220 millions d'euros et 459 millions en 2019 (Dubot, 2020a, p. 5) et à 241 millions d'euros et 478 millions pour 2022 (voir les budgets généraux des dépenses des Régions pour l'année budgétaire 2022)⁴⁷. Il s'agit d'un budget considérable.

Plusieurs évaluations mettent toutefois en évidence des effets de retour importants, qui devraient diminuer le coût réel pour les pouvoirs publics, en augmentant les recettes ou en diminuant les dépenses pour un autre secteur. Elles mettent alors en évidence ce qu'elles nomment le coût « net » du dispositif des titres-services. Une première estimation du coût net prenant en compte ces effets de retour est proposée par Pacolet et al. (2010). Dans leur article (Pacolet et al., 2010, p. 10), ils mettent en évidence pour 2009 un coût brut de 1,24 milliard d'euros et un coût net de 0,72 milliard d'euros. Ces deux montants correspondent aux 78.558.951 titres vendus cette année-là. Une autre évaluation plus récente (pour l'année 2016) est fournie par le rapport de juillet 2018 d'IDEA Consult. Celui-ci identifie un coût brut d'un peu plus de 2 milliards d'euros et des effets de retour d'1,9 milliard d'euros, qui couvrent presque tous les coûts (Goffin et al., 2018a, p. 64)⁴⁸. De ce fait, le rapport conclut que le système « est pratiquement à l'équilibre » (Goffin et al., 2018a, p. 64). Les rapports sur Bruxelles en 2020 (Valsamis et al., 2021) et sur la Wallonie en 2017 (Brolis et al., 2020)⁴⁹ arrivent plus ou moins aux mêmes conclusions.

L'estimation de ces effets de retour est cependant délicate et largement incertaine. Ainsi, les calculs des évaluations d'IDEA Consult oublient certaines dimensions et reposent sur plusieurs hypothèses improbables. Ils ne prennent notamment pas en compte les subventions concédées par les pouvoirs publics en lien avec un objectif d'insertion et pas ou pas totalement en compte les coûts relatifs à la détérioration de la santé des travailleuses (Leduc & Tajerow, 2020)⁵⁰. Les estimations d'IDEA Consult reposent également sur des hypothèses très peu probables. L'hypothèse « qu'un nouvel emploi mettra toujours directement ou indirectement un chômeur au travail » (Goffin et al., 2018a, p. 63) repose par exemple sur une vision « spontanéiste » de l'économie et du marché du travail, qui suggère que l'offre et la demande de travail s'équilibrent parfaitement et automatiquement mais qui est contredite par les faits⁵¹. Une autre hypothèse improbable est que le temps libéré par l'externalisation des tâches ménagères correspond complètement à de nouveaux emplois créés, alors que seuls 11% des utilisateurs indiquent avoir décidé de (re)travailler grâce aux titres-services ; 30% expliquent aussi avoir augmenté leur

⁴⁷ Après avoir connu une forte hausse parallèlement à la croissance du nombre de titres-services vendus, ce montant s'est stabilisé, même s'il conserve une légère croissance. Les montants financés par les pouvoirs publics pour l'ensemble de la Belgique étaient de 239,1 millions d'euros en 2005 et de 445,5 millions en 2006 (Dubot, 2020a, p. 5) ; en 2016, ce montant (pour la Belgique) dépassait les 2 milliards d'euros (Goffin et al., 2018a, p. 64).

⁴⁸ Dans les cas des Régions bruxelloise et wallonne, qui nous intéresse principalement ici, les effets de retour sont même supérieurs aux coûts dans l'estimation. Dans ces deux Régions, le dispositif serait donc en bénéfice.

⁴⁹ Le rapport de 2022 n'évalue pas ces « effets de retour » du système des titres-services (Brolis et al., 2022).

⁵⁰ Les rapports spécifiquement sur Bruxelles (Valsamis et al., 2021) ou sur la Wallonie (Brolis et al., 2020) tiennent compte du coût des maladies de longue durée lié à l'absentéisme au travail, mais celui-ci n'est pas le seul coût lié à la détérioration de la santé des travailleuses.

⁵¹ Il existe simultanément un nombre important d'emplois vacants et de chômeurs sans emploi (voir par exemple pour la Belgique les statistiques disponibles sur le site de Statbel, qui mentionnent 324 372 chômeurs et 196 140 emplois vacants en 2021). En outre, les emplois laissés vacants par les travailleuses qui ont rejoint le dispositif des titres-services ne sont probablement pas tous des emplois très « attractifs » et de très bonne qualité, étant donné que les emplois en titres-services ne sont eux-mêmes pas de très bonne qualité. Il est dès lors peu probable qu'ils se retrouvent tous immédiatement occupés par d'autres personnes, anciennement au chômage.

temps de travail (Goffin et al., 2018a, p. 57), mais ils avaient déjà un emploi et le dispositif n'a mené dans leur cas à aucune création d'emploi. De manière générale, l'évolution du taux d'activité suggère même que, la plupart du temps, il n'y pas de création de nouveaux emplois chez les utilisateurs (Desiere & Goesaert, 2019). L'estimation des effets de retour paraît donc fortement incertaine.

Ces effets ne sont de plus pas, contrairement à ce que la plupart des évaluations sous-entendent (Brolis et al., 2020 ; Goffin et al., 2018a ; Valsamis et al., 2021), directs et immédiats. Si un dispositif bénéficie d'effets de retour importants, il est difficile de conclure qu'il est « à l'équilibre » car ces effets sont incertains et différés dans le temps (ils peuvent aussi profiter à des acteurs qui ne sont pas ceux qui en supportent le coût : c'est le cas pour les titres-services, qui sont principalement subsidiés par les Régions mais dont une partie importante des effets de retour touchent le niveau fédéral).

Enfin, l'estimation du coût d'un dispositif ne suffit pas à justifier sa pertinence, et il est nécessaire de savoir comment se répartit ce coût. Nous reviendrons sur cet élément à la fin de notre étude, mais le dispositif des titres-services traduit une importante « marchandisation de la politique sociale » (Devetter & Horn, 2012, p. 216) : les transferts sociaux ne transitent plus par des services publics, mais par des relations marchandes entre ménages aisés et populations pauvres, au détriment de ces dernières (Devetter & Rousseau, 2011 ; Dubot, 2008). Le dispositif permet une diminution des dépenses pour les ménages aisés (qui peuvent se permettre le recours à une aide-ménagère) et les entreprises, qui est supposée être compensée par la diminution des allocations aux populations pauvres ou précarisées, poussées à accepter un emploi dans le dispositif. Cet emploi doit cependant être évalué pour vérifier s'il permet une amélioration des conditions de vie et de sécurité économique et sociale des nouvelles travailleuses, ou si leur entrée dans l'emploi s'accompagne du maintien ou de l'accentuation de la précarité (c'est ce que nous proposons dans le prochain chapitre). Par ailleurs, il est important de réinsister sur le fait que le dispositif promeut des transferts financiers à destination des ménages aisés et des entreprises, qu'il espère compenser principalement par des baisses de transferts à destination des populations pauvres et précarisées, invitées à trouver un emploi (sans que le système n'assure que cet emploi n'améliore la situation de ces populations). Si un « équilibre » était effectivement atteint (ce qui est peu probable étant donné l'incertitude des effets de retour espérés), il le serait en compensant des subventions destinées à des ménages aisés ou à des entreprises, par une diminution de celles accordées à des ménages plus pauvres.

Qualité d'emploi et de travail dans le dispositif

Si le dispositif des titres-services crée des emplois nouveaux (bien que nous ayons vu les limites de cette création d'emplois), la question centrale de l'évaluation du dispositif demeure : *quels types d'emplois sont créés et quel type de travail est proposé aux travailleuses entrant dans le dispositif ?* Il s'agit de se demander « de quels emplois parle-t-on ? » (Maes, 2015) et quelle est la qualité des emplois et du travail « offerts » par le système des titres-services, pour évaluer la légitimité des subventions publiques qu'il reçoit.

Pour analyser cette qualité, nous distinguons conceptuellement les notions d'emploi et de travail. La première désigne le cadre institutionnel, accordant un statut socio-professionnel et porteur d'intégration et d'identité, dans lequel un travail est réalisée (Baumann et al., 2016 ; Harribey, 1998 ; Sobel, 2008). Le travail, quant à lui, est défini, dans le cadre de cet examen de sa qualité⁵², comme pratique ou effort humain caractérisé par une contrainte et conduit en vue d'un résultat particulier (Dujarier, 2021 ; Lallement, 2018 ; Sobel, 2008). Suivant ces définitions, la qualité de l'emploi peut être appréhendée comme la qualité du cadre institutionnel dans lequel se réalise l'activité de services et du statut et des protections qu'il offre, tandis que celle du travail peut l'être comme la qualité propre à la réalisation concrète de cette activité et aux contraintes et significations qui l'accompagnent. Plus précisément, nous pouvons reprendre de manière opératoire la décomposition décrite par Mousaid et al. (2015)⁵³ entre quatre dimensions : les conditions d'emploi (notamment la sécurité du contrat, le revenu et les droits, le temps de travail, les formations et l'employabilité), les relations d'emploi (les relations personnelles et la représentation des employés), les conditions de travail (physiques et psychologiques) et le contenu du travail (l'autonomie et le sens du travail). Ces dimensions peuvent être regroupées par deux dans les catégories de « qualité de l'emploi » (conditions et relations d'emploi) et de « qualité du travail » (conditions et contenu du travail). Cette division est opératoire, et nous demeurons conscients des liens et articulations entre ces différentes dimensions de la qualité de l'emploi et du travail. Leurs frontières ne sont pas totalement étanches et certaines composantes de la qualité se retrouvent au croisement de plusieurs dimensions. Par exemple, la relation aux clients est considérée dans la division proposée par Mousaid et al. (2015) comme une dimension de la qualité de l'emploi. Pourtant, cette relation renvoie davantage à l'exercice de l'activité concrète qu'au cadre institutionnel dans lequel cette activité se réalise, même si la relation aux clients est évidemment associée à ce cadre. Pour résumer clairement, nous considérons dans la qualité de l'emploi les conditions d'emploi et les relations des travailleuses avec l'entreprise et avec la représentation syndicale, tandis que nous prenons en compte les conditions et le contenu du travail dans la qualité de travail, ainsi que les relations entre collègues et entre travailleuses et utilisateurs.

Le travail dans le dispositif des titres-services s'inscrit dans le travail domestique (Dubot, 2020a). Celui-ci et les différents emplois de nettoyage sont, de manière générale, caractérisés par une mauvaise qualité d'emploi et de travail : salaires médiocres et temps de travail réduit, taux très faible de promotion possible, défaut de reconnaissance sociale et conditions de travail qui cumulent contraintes physiques (liées à l'environnement de travail) et d'ordre psychosocial,

⁵² De manière générale, le concept de travail renferme davantage de significations que celle proposée ici – où nous nous limitons à le définir comme l'exercice d'une activité réalisée dans le cadre d'un emploi – (Dujarier, 2021), mais nous n'abordons pas cette variété de sens et de définitions dans cette étude car elle n'en est pas l'objet.

⁵³ Inspirés par Eurofound (2013).

qui peuvent se répercuter sur la santé (Devetter & Valentin, 2020). Cette mauvaise qualité est en outre renforcée par le faible pouvoir de négociation dont bénéficient les travailleuses qui limite leur capacité d'influer sur leurs conditions d'emploi et de travail (Devetter & Valentin, 2020 ; Mousaid et al., 2017).

Le but du dispositif des titres-services est précisément d'augmenter le pouvoir de négociation des travailleuses, c'est-à-dire leur capacité « à faire valoir leurs droits et à influencer leur qualité de travail » (Mousaid et al., 2017, p. 2). Il vise à remplir cet objectif par l'interdiction du travail de gré à gré et l'imposition de la triangulation de la relation de service, qui est supposée empêcher toute relation directe entre travailleuse et utilisateur. Il s'agit désormais d'évaluer la qualité de cette triangulation ainsi que celle de l'emploi et du travail dans le dispositif.

Afin d'analyser la qualité d'emploi et de travail en titres-services, nous avons décidé d'opérer une comparaison entre l'emploi et le travail dans ce dispositif et dans un autre dispositif qui vise aussi à offrir des services d'aide à domicile : celui d'aide familiale en CPAS. L'objectif de cette comparaison est d'examiner comment les caractéristiques et les modes de régulation spécifiques à ces deux dispositifs influent sur la qualité des emplois et du travail, afin de pouvoir approfondir l'évaluation du système des titres-services. La comparaison est justifiée par le fait que les dispositifs sont similaires sur une série de caractéristiques : il s'agit de deux dispositifs subsidiés publiquement, employant majoritairement des femmes dans une activité de service à domicile et introduisant une triangulation de la relation entre travailleuses et bénéficiaires par l'intermédiaire d'organisations supposées jouer un rôle d'encadrement. Les deux dispositifs se distinguent toutefois sur différents points, tels que notamment leurs buts (créer de l'emploi, lutter contre le travail au noir et favoriser la conciliation entre vies privée et professionnelle des utilisateurs pour les titres-services ; permettre le maintien ou le développement de l'autonomie des utilisateurs pour l'aide familiale en CPAS), le type d'organisations (les entreprises à but lucratif peuvent assurer l'encadrement en titres-services ; ce n'est pas le cas en aide familiale en CPAS) et l'organisation des services (les titres-services sont subsidiés publiquement mais ouvert à la concurrence, tandis que l'aide familiale en CPAS est encadrée et organisée directement par les pouvoirs publics). La comparaison entre les deux dispositifs vise donc à identifier comment ces caractéristiques et modes de régulation particuliers peuvent influencer sur la qualité de l'emploi et du travail.

Pour saisir les conditions spécifiques de l'emploi et du travail dans le cadre de ces deux systèmes, nous mobilisons, outre la littérature sur le sujet, 9 entretiens qualitatifs et semi-directifs, réalisés principalement individuellement avec des travailleuses des deux systèmes étudiés. Ces entretiens ont pour but de traduire l'expérience des travailleuses dans leur travail, inscrite dans leurs trajectoires biographiques particulières, et, par-là, de permettre de saisir au mieux les conditions d'emploi et de travail. Un entretien collectif a été réalisé avec le responsable du service d'aide à domicile (noté RSAD quand nous le citons) et la directrice des ressources humaines (notée DRH quand nous la citons) d'un CPAS d'une commune bruxelloise ; trois aides familiales (notées respectivement AF1, AF2 et AF3 quand nous les citons) et une aide-ménagère (hors titres-services) (notée AM quand nous la citons) du même CPAS ont été interrogées ainsi que cinq aide-ménagères en titres-services (notées respectivement TS1, TS2, TS3, TS4 et TS5 quand nous les citons) qui travaillent à proximité

de Liège ou de Charleroi⁵⁴. La prise de contact avec ces aide-ménagères a été facilitée par l'intermédiaire d'organisations syndicales, et les travailleuses en titres-services interrogées sont toutes déléguées syndicales. Si nous devons faire preuve de réflexivité au moment de formuler nos interprétations car cet intermédiaire n'est pas neutre, ce point ne nous semble pas entraîner de problèmes trop importants car les entretiens portent principalement sur l'expérience concrète et quotidienne du travail, et son inscription dans une trajectoire particulière, en tant qu'aide-ménagère. Le guide d'entretien et une description plus précise des caractéristiques des différentes personnes interrogées et du déroulement des entretiens sont disponibles en annexe.

Pour analyser ces entretiens, une méthode d'analyse catégorielle est utilisée. À travers le codage et l'identification de catégories en partant du matériau empirique, le but est d'organiser et classer les données et de mettre en évidence les dimensions les plus saillantes du matériau (Coman et al., 2016). Chaque entretien est analysé pour en saisir la cohérence interne, avant que les différents entretiens ne soient comparés entre eux, en portant attention à la situation sociale et aux trajectoire et statut particuliers des personnes interviewées (Beaud, 1996 ; Schaut, 2014). Cette comparaison est d'abord effectuée entre entretiens associés à un même dispositif et ensuite entre les dispositifs distincts. La littérature est également mobilisée de manière très importante, pour guider et renforcer ces interprétations.

Nous commençons par présenter brièvement le dispositif d'aide familiale. Ensuite, nous évaluons la qualité d'emploi, en nous intéressant successivement aux caractéristiques du contrat de travail, à la stabilité de l'emploi, aux caractéristiques du temps de travail, aux conditions salariales, à l'encadrement offert par les entreprises agréées et à l'activité syndicale. Ces différentes dimensions sont examinées chacune d'abord en ce qui concerne le dispositif des titres-services, avant de l'être pour celui d'aide familiale et qu'une comparaison des deux systèmes soit formulée. Les principales interprétations et dimensions de la comparaison sont reprises dans un tableau synthétique. Nous étudions en outre la qualité du travail, en observant le contenu et les tâches intrinsèques du travail, les relations avec les collègues, celles – problématiques ou non – entre travailleuses et utilisateurs et la pénibilité et les enjeux de santé liés au travail. À nouveau, ces dimensions sont analysées d'abord en ce qui concerne les titres-services, avant d'être comparées pour les aides familiales. Un tableau résumant cette comparaison est aussi proposé. Enfin, les modes de régulation des deux dispositifs sont comparés et mis en lien avec les différences de qualité d'emploi et de travail.

Une comparaison avec le dispositif d'aide familiale⁵⁵

Pour analyser la qualité de l'emploi et du travail en titres-services, nous proposons de comparer ce dispositif d'intervention sociale à un autre offrant des services d'aide à domicile : le

⁵⁴ Un entretien a été réalisé avec deux aide-ménagères en titres-services (TS2 et TS3) ; les trois autres aides ont été interrogées individuellement.

⁵⁵ Les informations proposées pour cette présentation du dispositif d'aide familiale repose en grande partie sur les textes de loi suivants : Arrêté du 16 décembre 1988 de l'Exécutif de la Communauté française *réglant l'agrément des services d'aide aux familles et aux personnes âgées et l'octroi de subventions à ces services* ; Décret II du 22 juillet 1993 *attribuant l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Région wallonne et à la Commission communautaire française* ; Arrêté du 16 juillet 1998 du Gouvernement wallon *portant approbation du statut de l'aide familiale* ; Ordonnance du 7 novembre 2002 *relative aux centres et services de l'aide aux personnes* ; Arrêté du Collègue réuni de la Commission communautaire commune du 25 octobre 2007 *relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des services d'aide aux personnes* ; Décret du 11 avril 2014 *relatif aux compétences de la Communauté française dont l'exercice est transféré à la Région wallonne et à la Commission communautaire française* ; Code wallon de l'action sociale et de la santé (CWASS) du 29 septembre

dispositif d'aide familiale à domicile (plus précisément, celui d'aide familiale en CPAS). Les services d'aide familiale (auquel est ajouté celui d'aide senior) sont des services d'aide à domicile, prestées par des associations à but non lucratif ou des organisations publiques locales (CPAS) agréées (dans notre cas, nous ne nous intéressons qu'à ce second cas). Leur but est de permettre le maintien et le retour à domicile, ainsi que l'accompagnement et l'aide à la vie quotidienne des personnes isolées, âgées, handicapées, malades ou en difficulté, et de leurs familles⁵⁶. Ces services comprennent donc des tâches d'aide-ménagère, mais ils ne s'y limitent pas et jouent un rôle plus vaste de maintien de l'autonomie des usagers au domicile, qui peut comprendre des tâches d'aide à la vie quotidienne ou d'aide sociale, sanitaire, relationnelle ou éducative (Nassaut et al., 2008). Le service presté par les aides familiales est supervisé et encadré par un travailleur social. Le travail d'aide familiale s'effectue en équipe et des collaborations sont organisées entre différents intervenants pour favoriser la concertation et la coordination entre les différentes aides.

Le service d'aide familiale est une compétence communautaire, qui a été déléguée par la Communauté française à la Commission Communautaire française (Cocof) et la Commission Communautaire commune (Cocom) pour la Région de Bruxelles-Capitale⁵⁷ et à la Région Wallonne pour la Wallonie. Pour le troisième trimestre de 2021 et sur base de l'évolution de l'emploi au sein de la commission paritaire 318 pour les services des aides familiales et les aides seniors (chiffres de l'ONSS), ces services comptaient 41.141 postes de travail (pas d'équivalents temps plein disponibles)⁵⁸. Parmi ces postes de travail, 96% étaient occupés par des femmes, qui sont donc largement surreprésentées dans le secteur (en 2006, elles représentaient 99% du secteur (Proxima, 2006, p. 8)). Plus précisément, ce sont 10.336 aides à domicile qui ont presté en service d'aide aux familles et aux personnes âgées en Wallonie en 2020⁵⁹.

Pour devenir aide familiale, il est nécessaire d'être titulaire d'un certificat ou d'une attestation de capacité délivrés par les pouvoirs publics et qui assurent qu'une des formations reconnues par la réglementation a été suivie par l'aide. Il peut soit s'agir de formations suivies dans certaines filières de l'enseignement secondaire ou de promotion sociale⁶⁰, soit d'une formation

2011, art. 219-260 ; Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé (CRWASS) du 04 juillet 2013, art. 320-364 ; 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*.

⁵⁶ Voir <https://ccf.brussels/nos-services/bien-etre-et-sante/accueil-aide-et-soins/aides-a-domicile/> [consulté le 6 avril 2022] (Cocof) ou <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/aide-aux-personnes/services-aide-a-domicile> [consulté le 6 avril 2022] (Cocom) pour la Région de Bruxelles-Capitale et <http://sante.wallonie.be/?q=famille/dispositifs/services-aide-aux-familles-et-aux-personnes-agees> [consulté le 6 avril 2022] pour la Région wallonne.

⁵⁷ La Cocom « est compétente à l'égard des institutions publiques, ainsi que des institutions privées qui n'ont pas opté en faveur de l'une des deux Communautés française (Cocof) et flamande (VGC) » (voir le site de la Cocom au lien suivant : <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/qui-sommes-nous/competences> [consulté le 25 mars 2022]).

⁵⁸ Il ne s'agit pas uniquement des emplois d'aide familiale, mais de tous les emplois liés au service d'aide familiale, ce qui dépasse probablement le nombre de postes de travail d'aide familiale ou d'aide-ménagère associé.

⁵⁹ Voir le rapport d'activité pour l'année 2020 de l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ), p. 35, sur le lien : https://www.aviq.be/fichiers/rapport_annuel_AVIQ_2020.pdf#%5B%7B%22num%22%3A5371%2C%22gen%22%3A0%7D%2C%7B%22name%22%3A%22XYZ%22%7D%2C69%2C748%2C0%5D [consulté le 21 avril 2022].

⁶⁰ Il s'agit de formations associées à l'obtention d'un certificat ou d'un brevet qui assure avoir suivi l'enseignement de promotion social en section d'auxiliaire polyvalente de service à domicile et en collectivité, l'enseignement en alternance en section d'auxiliaire familiale et sanitaire, l'enseignement secondaire supérieur de plein exercice

spécifique d'aide familiale, qui porte notamment sur l'aide au ménage, sanitaire et relationnelle, la déontologie et le droit. Cette formation spécifique dure 11 mois en Wallonie et 10 mois en Région bruxelloise⁶¹ et permet l'obtention d'une attestation de capacité et d'un numéro de matricule⁶². Dans le cas des aides familiales que nous avons interrogées, deux (AF1, AF3) avaient déjà une formation adéquate du fait des filières spécifiques qu'elles avaient suivies et une (AF2) a suivi la formation particulière d'aide familiale, qui a duré dix mois. Ce certificat ou cette attestation assurent la professionnalisation du métier d'aide familiale. D'autres formations, récurrentes ou inédites, sont également proposées pour les aides familiales, afin d'actualiser leurs connaissances ou de les développer sur d'autres sujets.

Les services d'aide à domicile prestés par des aides familiales sont, comme nous l'avons précisé, destinés à un public spécifique : des individus ou familles dépendants (personnes âgées, isolées, handicapées, en perte d'autonomie, etc.) et en priorité défavorisés sur le plan financier (Nassaut et al., 2008). De ce fait, pour avoir accès au service, une enquête sociale doit être menée par un travailleur social au domicile de l'utilisateur pour identifier le service le plus approprié à ses demandes, et éviter la confusion entre aide aux familles et aide au nettoyage ou au ménage (SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale, 2008). Le prix du service est de plus adapté aux revenus des bénéficiaires. Si une contribution financière de la part des usagers est toujours demandée, celle-ci est liée aux ressources et aux charges du ménage bénéficiaire selon un barème fixé par les pouvoirs publics. Elle varie par exemple entre 0,87 et 7,81 euros par heure en Wallonie⁶³ et entre 0,8 et 7,39 euros par heure dans le cas du CPAS que nous étudions et qui est situé en Région de Bruxelles-Capitale. Par ailleurs, le service peut exiger que l'utilisateur contribue aux frais de déplacement de l'aide familiale.

Ce prix inférieur au coût réel du service est rendu possible par l'intervention des pouvoirs publics, pour les aides familiales (ou seniors) et pour les aide-ménagères. À Bruxelles, l'intervention est de 29,56 euros par heure prestée par une aide familiale ou senior, et de 27,45 euros par heure prestée par une aide-ménagère⁶⁴⁶⁵. En Wallonie, cette intervention varie entre 20,22 euros et 24,86 euros selon le type d'organisation encadrante et l'ancienneté des travailleurs⁶⁶⁶⁷. Par ailleurs, des subventions supplémentaires sont prévues pour faciliter la fin de carrière des aides à domicile. À Bruxelles, des subventions supplémentaires sont prévues pour les heures non prestées des travailleuses bénéficiant d'une réduction de temps de travail⁶⁸ ;

professionnel en section d'auxiliaire familiale et sanitaire ou puéricultrice ou l'enseignement technique en section aspirant en nursing.

⁶¹ Ces formations portent respectivement sur 500 heures de cours et 660 heures de stage ou 500 heures de cours et 652 heures de stage.

⁶² Voir <https://www.wallonie.be/fr/demarches/obtenir-un-certificat-dimmatriculation-aide-familiale> [consulté le 6 avril 2022] pour la Région wallonne et <https://www.bruxellesformation.brussels/catalogue-dorifor/aide-familial/> [consulté le 6 avril 2022] pour la Région de Bruxelles-Capitale.

⁶³ CRWASS, art. 361 et annexe 42.

⁶⁴ Cette intervention peut augmenter si la prestation se fait durant des horaires atypiques.

⁶⁵ 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. 1^{er} et 2.

⁶⁶ Cette subvention est augmentée d'un montant forfaitaire par heure pour les congés supplémentaires des travailleuses plus âgées, pour les horaires atypiques, pour les communes à faible densité, en fonction des déplacements et pour les responsables de l'accompagnement ; elle est aussi augmentée d'un montant forfaitaire par prestation pour le personnel administratif.

⁶⁷ CRWASS, art. 341-348.

⁶⁸ Arrêté du Collègue réuni de la Commission communautaire commune du 25 octobre 2007 *relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des services d'aide aux personnes*, art. 39, alinéa 5 ; Arrêté ministériel (Cocom)

en Wallonie, des subventions additionnelles sont octroyées aux services publics d'aide familiale pour financer l'attribution de jours de congé supplémentaires aux travailleuses âgées à partir de 52 ans en fonction de leur âge⁶⁹. Ces interventions entraînent un budget important pour les services d'aide aux familles et aux personnes âgées, bien qu'inférieurs à celui dont bénéficient les titres-services. À Bruxelles, le budget de la Cocof pour 2022 s'élève à plus de 34,5 millions d'euros de subventions, auxquelles s'ajoutent 243.000 euros pour financer les centres de formation ; le budget de la Cocom pour la même année (via IRISCARE) s'élève quant à lui à plus de 9,5 millions d'euros. En Wallonie, le budget pour l'année 2020 (année du dernier rapport d'activité d'AVIQ disponible) s'élève à près de 233 millions d'euros.

Contrairement au dispositif des titres-services dont le mode de régulation peut être désigné comme « quasi-marchand »⁷⁰ (Defourny et al., 2009 ; Nyssens & Brolis, 2016), celui des services d'aide familiale en Belgique est qualifié de « tutélaire », c'est-à-dire que « la production de service est financée et encadrée par la puissance publique agissant comme 'tutrice' de l'utilisateur ou du bénéficiaire » (Nassaut et al., 2008, p. 282). D'une part, les pouvoirs publics financent les organisations de services d'aide familiale, à travers une intervention forfaitaire dans les salaires, indépendante de la contribution des usagers (Gilain & Nyssens, 2001). D'autre part, ils imposent un cadre réglementaire qui prescrit les conditions d'agrément et de subventionnement des organisations, un barème tarifaire en fonction des revenus des usagers pour garantir l'accès aux services (le respect du barème conditionne l'octroi des subventions), et un système de contingentement de la « production » de services qui assure l'absence de concurrence – et qui fixe un nombre maximal d'heures subventionnées par prestataire, appelé contingent de service et un plafond du nombre d'heures pouvant être prestées chez un même usager par un ou plusieurs services – (Gilain & Nyssens, 2001 ; Nassaut et al., 2008).

Ce mode particulier de régulation découle de l'histoire du dispositif, qui s'est structuré sur une base professionnelle et salariale, au travers d'un partenariat entre, d'une part, services associatifs ou publics et, d'autre part, pouvoirs publics qui ont reconnu les premiers et les ont progressivement inscrits dans des cadres réglementaires et financiers (Gilain & Nyssens, 2001). Ainsi, en Belgique, le dispositif d'aide familiale s'est développé à travers l'alternance entre phases d'innovation liée à des initiatives, la plupart privées, de terrain et phases de structuration par des politiques publiques (Gilain & Nyssens, 2001 ; Leleu, 2003). À l'origine, les services d'aide à domicile ont relevé de la sphère domestique et des solidarités familiales et de voisinage, avant que de premières initiatives associatives bénévoles, toujours privées, ne voient le jour dès la fin du XIX^{ème} siècle (Degavre & Nyssens, 2008). Après la Seconde Guerre mondiale, des services d'aide aux familles et aux personnes âgées plus organisés se sont développés ; d'abord toujours sous une forme associative et ensuite dans le cadre de politiques sociales. Le secteur des aides familiales a officiellement été reconnu en 1949, date à partir de laquelle les pouvoirs publics sont intervenus dans le financement du système, l'agrément des organisations, le contenu et la quantité des services et les compétences des travailleuses. La limitation du financement du secteur depuis la fin des années 1970 (Leleu, 2003) et l'émergence du référentiel de l'État social actif (Franssen, 2017 ; Nassaut et al., 2008) ont amené des

du 28 décembre 2018 *déterminant le forfait horaire subventionné pour les aides familiaux ou senior et les aides ménagères des services d'aide à domicile*, art. 3.

⁶⁹ CRWASS, art. 341, § 1^{er}, 3^o.

⁷⁰ Les pouvoirs publics financent le service et y interviennent partiellement en structurant l'offre et en solvabilisant la demande, mais les prestations sont assurées par une diversité d'acteurs en concurrence.

recompositions dans le mode d'intervention, mais le mode de régulation du dispositif est demeuré tutélaire.

Pour être agréée comme service d'aide familiale, différentes conditions sont nécessaires. Comme nous l'avons déjà précisé, il est tout d'abord demandé d'être une organisation non lucrative qui a pour but de mettre des aides familiales à disposition des personnes et des familles appartenant au public spécifique visé et qui en font la demande (il est aussi possible de mettre à disposition d'autres types d'aides à domicile, comme des aides seniors ou des gardes à domicile). Les conditions d'agrément sont ensuite relatives à la qualité du service presté et imposent des normes d'encadrement – nécessité d'un certain nombre d'employés administratifs et de responsables de l'accompagnement – et de qualifications nécessaires à l'exercice du métier. Enfin, un accueil téléphonique doit être mis à disposition des bénéficiaires une partie importante de la semaine (5 jours sur 7, 8 heures par jours) et un minimum d'aides familiales employées de manière permanente et à temps plein⁷¹ est requis.

Pour notre comparaison, nous examinons les services d'aide familiale en CPAS. Il est important de noter que ceux-ci recourent, en plus des aides familiales qui fournissent une aide à la vie quotidienne, à des aide-ménagères qui s'occupent exclusivement de l'aide aux tâches ménagères (Defourny et al., 2009). Ces aide-ménagères peuvent être employées via le dispositif des titres-services ou non. Dans le cas du CPAS que nous avons étudié, les aide-ménagères qui participent aux services d'aide à domicile en plus des aides familiales n'appartiennent pas au dispositif des titres-services. Ces aide-ménagères sont directement employées par le CPAS qui ne reçoit pas de subsides pour leurs activités de service mais doit les financer sur fonds propre, tandis que chaque heure de prestation par les aides familiales est financée à hauteur de 28 euros par Iriscare. Le tarif des prestations de service des deux types d'aide est le même et est adapté aux ressources des bénéficiaires : il varie entre 0,7 et 7,39 euros par heure.

Les aides familiales et aide-ménagères ont des niveaux et barèmes différents : les premières sont au niveau D (secondaire inférieur) et ont une qualification assurée par une formation spécifique, tandis que les secondes sont au niveau E. Elles ne font pas exactement les mêmes activités de service et les aides familiales ont des tâches plus variées que le simple nettoyage (faire les courses, le repassage, etc.). Les deux types d'aides interviennent malgré tout de manière complémentaire et dans le même but, celui d'assurer « *le maintien ou le développement de l'autonomie des bénéficiaires quand cela est possible* » (DRH) et de « *permettre [aux bénéficiaires] de mener une vie conforme à la dignité humaine* » (RSAD), en adéquation avec l'article 1^{er} de la loi organique du CPAS.

De la qualité de l'emploi en titres-services

Commençons par nous intéresser à la qualité de l'emploi en titres-services. Nous avons défini l'emploi comme le cadre institutionnel dans lequel un travail est réalisé, qui renvoie également à des protections et à un statut socio-professionnel vecteur d'intégration et d'identité. La qualité d'emploi concerne donc les différentes coordonnées relatives à ce cadre ou aux protections et statut qu'il procure. Nous avons identifié que les deux composantes des conditions d'emploi et relations d'emploi peuvent être rattachées à cette qualité d'emploi, tout en insistant cependant sur le fait que ces composantes – et surtout la seconde sur les relations d'emploi – pouvaient se situer au croisement de la qualité de l'emploi et du travail. De ce fait, pour cette évaluation de

⁷¹ Un emploi à temps plein peut être remplacé par deux emplois à temps partiel équivalent à un temps plein.

la qualité de l'emploi titres-services, nous examinons tout d'abord le contrat de travail qui définit le cadre institutionnel, avant de nous intéresser à la stabilité de l'emploi. Ensuite, nous analysons le temps de travail et la question de sa rémunération. Après l'examen de ces différentes dimensions des conditions d'emploi, nous étudions l'encadrement offert par les entreprises agréées, qui se situent au croisement des conditions et des relations d'emploi (entre employées et employeurs). Enfin, nous abordons la question de l'activité syndicale dans le secteur des titres-services, qui participe également des conditions et relations d'emploi. Les questions des relations avec les utilisateurs ou les collègues sont traitées dans l'évaluation de la qualité du travail car elles touchent davantage à la question de l'activité concrète de service que du cadre institutionnel dans lequel celui-ci est réalisé. Pour chacune de ces dimensions de la qualité de l'emploi, nous comparons le cas de l'emploi en titres-services avec celui en aide familiale.

Contrats de travail et stabilité des aide-ménagères en titres-services

Le contrat de travail titres-services n'est pas totalement régi par la loi du 3 juillet 1978 *relative aux contrats de travail*, mais il se caractérise par des dispositions spécifiques, précisées dans la loi du 20 juillet 2001 *visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité*. Ces dispositions spécifiques organisent un régime particulier pour les travailleuses en titres-services sur différents aspects du contrat de travail. Il est ainsi possible, pour une entreprise agréée, de faire se succéder des contrats à durée déterminée (CDD) pendant les trois premiers mois sans durée minimale de contrat et sans que cela n'entraîne la conclusion d'un contrat à durée indéterminée (CDI). Après trois mois, l'entreprise agréée doit cependant conclure un CDI avec la travailleuse concernée⁷². Par ailleurs, l'obligation de conclure un contrat de travail à temps partiel pour au moins un tiers temps peut ne pas être respectée ; la durée minimale hebdomadaire de travail en titres-services est en effet inférieure à un tiers temps et est de 10 heures⁷³. Cependant, s'il s'agit d'un travailleur ayant droit à une allocation de chômage, au revenu d'intégration ou à l'aide sociale financière, l'obligation du tiers-temps doit être respectée, et la durée minimale hebdomadaire de travail augmente à 13 heures⁷⁴⁷⁵.

Malgré ces dispositions particulières, les CDI demeurent majoritaires dans le dispositif des titres-services (Brolis et al., 2020 ; Valsamis et al., 2020). Ainsi, les cinq aide-ménagères en titres-services interrogées ont un CDI, bien qu'elles soient toutes passées, lors de leurs premiers mois de travail dans le secteur, par une succession de CDD, qui a servi de « *période d'essai* » (TS1, TS2). Ce CDI n'est néanmoins pas synonyme de stabilité. D'une part, les travailleuses vivent des expériences importantes de flexibilité *dans* l'emploi : les horaires peuvent fluctuer (bien que les périodes de travail sont en large partie restreintes aux jours ouvrables et en service

⁷² Loi du 20 juillet 2001, art. 7septies.

⁷³ Loi du 20 juillet 2001, art. 7octies ; Arrêté royal du 12 décembre 2001, art. 9bis, alinéa 1^{er}.

⁷⁴ Loi du 20 juillet 2001, art. 7octies ; Arrêté royal du 12 décembre 2001, art. 9bis, alinéa 2.

⁷⁵ Notons ici que cette distinction faite entre travailleuses avec ou sans allocations ou aides de l'État et le fait que les premières doivent travailler davantage que les secondes traduit l'idée que le travail à temps partiel est dépendant de la volonté des travailleuses. L'idée à l'origine de cette distinction est que ce sont les travailleuses qui choisiraient volontairement de travailler à temps partiel ; l'obligation du tiers-temps spécifique à celles qui bénéficient de ressources de l'État vise alors à les empêcher de volontairement travailler aussi peu. Cependant, bien que le temps partiel soit en partie dû à certaines préférences des travailleuses (liées principalement aux conditions d'emploi et de travail en titres-services, qui empêchent le temps plein), il découle également de contraintes ou de choix des employeurs (Maruani, 2017). Surtout, très peu de travailleuses choisissent volontairement de travailler moins d'un tiers-temps. Cette obligation légale repose donc sur l'idéologie du chômage volontaire (Ciccina, 2007) et ignore la réalité de la plupart de ces travailleuses et leurs conditions.

de jour), du fait d'absences ou de pertes de clients, qui ne sont pas toujours remplacés par l'entreprise agréée malgré l'obligation légale de le faire (Mousaid et al., 2017 ; Romainville, 2019). Plusieurs aide-ménagères soulignent ce point (TS1, TS5). Une d'entre elles explique en outre que, avec la période de crise sanitaire due au Covid, son entreprise a placé des travailleuses en chômage temporaire quand des clients annulaient, au lieu de lui proposer un remplacement :

« TS2 : Puis alors il y a eu toutes les annulations de client, des clients qui ont annulé des prestations parce qu'ils avaient peur de voir l'aide-ménagère arriver ou ceci ou cela, de là ils mettaient tout en chômage Covid aussi, au lieu de retrouver des remplacements aux filles, ou de... parce qu'à ce moment-là, si ils n'ont pas un remplacement tout de suite, ils doivent payer ces heures là. Et ici, même si les gens partaient en vacances en fait. Les gens partaient en vacances, on a pas de remplacement pour la fille, c'est pas grave on va la mettre en chômage Covid. »

D'autre part, la flexibilité peut directement toucher l'emploi et caractériser des expériences d'instabilité de l'emploi, qui se traduisent dans la rotation élevée du personnel dans le dispositif (Goffin et al., 2018a ; Vandevenne & Vanroelen, 2020)⁷⁶. Cependant, les aide-ménagères en titres-services que nous avons interrogées ne traduisent pas cette flexibilité de l'emploi. Elles ont au contraire toutes une ancienneté importante (entre 11 et 15 ans). Cette ancienneté est toutefois peut-être liée au fait que toutes sont déléguées syndicales (celles-ci sont sans doute choisies parmi des travailleuses anciennes). De manière générale, plusieurs soulignent avoir des collègues qui sont sorties ou envisagent de sortir du dispositif des titres-services vers d'autres secteurs du nettoyage :

« TS1 : On a beaucoup de dames qui partent aussi, pour d'autres secteurs.

N⁷⁷ : Pour d'autres secteurs, donc qui trouvent ailleurs ?

TS1 : Ouais, et beaucoup dans le nettoyage industriel. Dans les nettoyages des hôpitaux... »

Ces sorties semblent principalement résulter de choix des aide-ménagères, face à leurs conditions d'emploi et de travail trop difficiles et surtout du fait du salaire jugé trop faible. Cependant, les sorties du dispositif paraissent être limitées du fait que très peu d'aide-ménagères perçoivent d'autres opportunités en dehors des titres-services. La plupart des travailleuses interrogées (TS2, TS3, TS4, TS5) ont mis en évidence ce point : elles ne voient aucune perspective de sortie ou d'évolution hors du dispositif, ce qui participe grandement à leur choix de continuer à travailler en titres-services⁷⁸.

À la faible stabilité dans et de l'emploi et aux perspectives réduites d'évolution hors des titres-services, doivent être ajoutées les possibilités limitées d'évolution pour les travailleuses dans le dispositif. Non seulement l'ancienneté, et l'évolution des salaires qui peut en découler, est limitée à trois ans (et non sectorielle), mais en plus très peu de perspectives d'évolution dans le système existent. Les seules possibilités sont de rejoindre une centrale de repassage en titres-services (si l'entreprise en dispose), de devenir formatrice ou brigadière ou d'intégrer l'équipe d'encadrement et le personnel administratif. Dans le cas du repassage, deux aide-ménagères (TS3, TS4) mentionnent que rejoindre une centrale centrée sur cette activité peut constituer une

⁷⁶ Cette rotation du personnel importante n'est pas nouvelle et était déjà décrite par Luca Ciccia pour l'année 2006 (2008).

⁷⁷ N marque les questions de l'intervieweur.

⁷⁸ Ce point remet à nouveau en question la réussite du dispositif en ce qui concerne son objectif de tremplin vers l'emploi, comme il semble agir comme une trappe de laquelle il est difficile de sortir.

option pertinente pour les travailleuses en fin de carrière et ayant des problèmes de santé, car le travail y est moins pénible physiquement. Il ne s'agit néanmoins pas véritablement d'une évolution, car les conditions d'emploi demeurent identiques. De plus, les places dans ces centrales sont limitées et ne sont pas disponibles pour toutes ; une aide-ménagère (TS3) explique par ailleurs que l'accès à ces places dans son entreprise lui semble reposer plus sur les affinités avec le personnel encadrant que sur l'ancienneté ou le besoin des travailleuses. Les autres perspectives d'évolution à l'intérieur des titres-services consistent à devenir formatrice ou brigadière (c'est-à-dire responsable d'équipe qui assure le suivi des aide-ménagères et de leurs tâches) ou à rejoindre l'équipe d'encadrement. À nouveau cependant, ces postes sont très limités en termes d'effectif et la possibilité d'y avoir accès est très rare, comme le souligne une travailleuse interrogée en parlant des brigadières :

« N : Et ça c'est possible mais c'est rare d'évoluer comme ça ? »

TS4 : Oui, oui, oui c'est très rare. Il y a hein, il y a des sociétés où ce qu'il y a le style brigadière ou quoi... mais on est 130 filles, vous allez pas avoir 130 brigadières, jamais de la vie, vous allez en avoir une, voire deux. Ça dépend combien ce qu'on est dans la société, mais... donc voilà, c'est très rare qu'on ait la possibilité, et encore il faut que la société le veuille... »

Nous pouvons toutefois ajouter que cette même aide-ménagère (TS4) s'est vu proposer un poste de formatrice, ce qui constitue une évolution car ses conditions d'emploi et de travail vont s'améliorer. Des perspectives d'évolution au sein du dispositif des titres-services existent donc, mais elles sont très limitées et très rares.

Contrats de travail et stabilité des aides à domicile en aide familiale (en CPAS)

Dans le dispositif d'aide familiale, la réglementation du travail s'applique en ce qui concerne les contrats de travail. Si les contrats sont majoritairement fixes (CDI ou statuts), les contrats offerts aux travailleuses entrant dans le système sont principalement des CDD ou des contrats de remplacement⁷⁹. Cette situation est également celle du service d'aide à domicile du CPAS étudié, dans lequel la plupart des travailleuses ont une situation stable : elles possèdent un CDI ou sont statutaires. À côté de ces travailleuses stables, le CPAS n'emploie aucune travailleuse sous CDD, bien que plusieurs possèdent un contrat de remplacement, c'est-à-dire un contrat qui, « lorsque la personne remplacée revient, [...] devient obsolète » (RSAD). Toutefois, le service d'aide à domicile du CPAS tente d'offrir un CDI à la plupart (« entre 50 et 75% » (RSAD)) des travailleuses sous contrat de remplacement. L'entrée dans le service d'aide familiale se fait donc souvent par la voie d'un contrat de remplacement, avec comme but d'offrir à terme un CDI. Le cas des aides à domicile travaillant pour le CPAS interrogées traduit cette situation : les trois aides familiales (AF1, AF2, AF3) possèdent en CDI, tandis que l'aide-ménagère (AM), qui est dans le service depuis moins longtemps, est employée par un contrat de remplacement mais venait, au moment de l'entretien, de postuler pour un CDI au sein du CPAS. Cette situation est similaire à celle que nous avons décrite dans le dispositif des titres-services, où les CDD offerts aux aide-ménagères à leur entrée servent de période d'essai, avant que des CDI ne soient proposés.

L'emploi dans le dispositif d'aide familiale en CPAS semble ensuite bénéficier d'une stabilité importante. En effet, les horaires des travailleuses sont fixes et se limitent aux jours ouvrables et en service de jour (Proxima, 2006) ; dans le cas du CPAS étudié, les aides à domicile ne

⁷⁹ Par exemple pour la Wallonie, voir le site <https://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/11112.html> [consulté le 2 mars 2022] et l'onglet « Analyse ».

peuvent pas travailler le week-end. La flexibilité horaire est très limitée, et si leurs bénéficiaires peuvent changer d'une semaine à l'autre, l'horaire de travail reste le même.

En outre, l'emploi est également stable et peu flexible. Le *turn-over* est limité et l'ancienneté des aides familiales ou aide-ménagères en CPAS est importante. Dans le cas du CPAS étudié, le responsable du service d'aide à domicile explique :

« RSAD : Ce sont des contrats plutôt stables, avec des équipes dont au moins le tiers a plus de 50 ans, donc voilà... ce sont des personnes qui ont 25 ans de carrière... »

Les trois aides familiales interrogées ont plus de dix ans d'ancienneté et l'une (AF2) est dans le service depuis 26 ans. De son côté, l'aide-ménagère participant au dispositif de service à domicile a quatre ans d'ancienneté, mais vise à obtenir un CDI au sein du centre et compte continuer à y travailler. Contrairement aux aide-ménagères en titres-services, les aides à domicile du dispositif d'aide familiale ne mentionnent pas de volonté particulière – chez elle ou chez leurs collègues – de sortir de l'aide familiale, bien que deux (AF3, AM) soulignent son caractère physiquement contraignant qui pourra à terme leur poser des difficultés. Une des aides familiales interrogées (AF2) constitue cependant une exception, car elle souhaite quitter le dispositif (en prenant sa pension de manière anticipée) à cause d'un environnement de travail et de relations avec ses collègues qu'elle juge problématiques : cette aide familiale vit difficilement le fait de ne plus être proches de ses collègues. Ce jugement n'est toutefois pas partagé par les autres aides à domicile, et une (AF3) explique être assez proche de plusieurs de ses collègues, et particulièrement de l'une qu'elle a rencontrée dans le service et qui est devenue la marraine d'un de ses enfants. De manière générale, les aides à domiciles du CPAS n'ont donc pas de volonté de sortir du dispositif qui soit liée aux conditions particulières d'emploi ou de travail dans le dispositif⁸⁰.

Enfin, l'emploi dans le dispositif d'aide familiale ne possède que peu de perspectives de promotion ou d'évolution vers une autre fonction, et peu de services proposent des évolutions de carrière via la spécialisation ou le tutorat entre autres (Proxima, 2006). Le CPAS étudié offre néanmoins de telles perspectives d'évolution, avec l'existence de deux aides familiales en chef, qu'ils appellent les « D4 » (DRH, RSAD), et qui s'occupent de l'encadrement du personnel de terrain, en termes d'évaluation, de gestion quotidienne, etc. Certaines aides familiales ont eu la possibilité de passer un examen quand la structure de l'équipe a été réaménagée pour mettre en place un nouvel échelon hiérarchique, ce qui a offert une évolution de carrière à une partie d'entre elles. Cette perspective d'évolution a toutefois été ponctuelle, et ne se représentera probablement qu'à la retraite d'une des aides familiales en chef. Comme pour le dispositif des titres-services, des perspectives d'évolution existent pour les aides familiales, mais elles sont très limitées et très rares. Les aide-ménagères en CPAS bénéficient cependant, quant à elles, d'une perspective d'évolution importante et plus probable : celle de devenir aide familiale en suivant une formation adéquate et en obtenant un poste à pourvoir. Une des aides familiales (AF3) interrogées a suivi ce parcours : elle est entrée dans le service du CPAS en étant aide-ménagère, et est ensuite devenue aide familiale.

⁸⁰ Le cas de l'aide familiale (AF2) mentionné précédemment renvoie davantage à un cas particulier et n'est pas directement lié aux conditions propres à l'emploi et au travail en aide familiale.

Temps de travail en titres-services

Par ailleurs, l'emploi en titres-services est principalement caractérisé par le temps partiel qui concerne 91,66% des postes de travail pour le troisième trimestre de 2021 (chiffres ONSS). Cette prépondérance du temps partiel se traduit aussi dans le nombre d'emplois équivalents temps plein par poste de travail (0,5156), qui est largement inférieur pour ce dispositif que pour l'emploi en général en Belgique (0,7837)⁸¹ : la norme du temps de travail hebdomadaire dans le dispositif des titres-services est donc proche du mi-temps. Le temps partiel est de plus très souvent inférieur à 30 heures par semaine : 72% des aide-ménagères en titres-services travaillaient pour une durée inférieure en 2015 (Goffin et al., 2018b, p. 23). En 2019, 75% des aide-ménagères en titres-services travaillaient moins de 32 heures par semaine, et 22% moins de 21 heures (Vandevienne & Vanroelen, 2020, p. 7) ; pour cette même année, la durée moyenne de travail par semaine était de 22,9 heures à Bruxelles (Valsamis et al., 2021, p. 147) et de 18 heures en Wallonie (Brolis et al., 2022, p. 167)⁸². Dans le cas des aide-ménagères interrogées, aucune ne travaille à temps plein. Deux (TS2, TS4) travaillent plus de 32 heures par semaine (plus d'un 4/5 de temps plein), une (TS3) près de 30 heures (29 heures précisément) et deux sont à mi-temps, l'une (TS1) avec un mi-temps médical, l'autre (TS5) sans. L'une des aide-ménagères (TS2) précise avoir travaillé presque à temps plein (37 heures et demie par semaine) pendant une période, mais avoir arrêté à la suite de sa première grossesse.

Le temps partiel constitue donc la norme dans ce dispositif, et il y est promu par les entreprises notamment. Celles-ci mobilisent de nombreuses pratiques, légales ou non, pour le favoriser. Parmi les pratiques légales, nous pouvons citer le recours régulier aux avenants pour augmenter le nombre d'heures prestées par semaine (Gérard & Vrancken, 2016). Cette situation est décrite par plusieurs aide-ménagères (TS2, TS3, TS5) et l'une d'entre elles (TS5) explique prester chaque semaine six heures en plus de sa durée prévue de travail sur base d'avenants. Si cette « utilisation de 'suppléments variables' pour les contrats permanents à temps partiel » (Mousaid et al., 2017, p. 6) est légale, elle s'oppose cependant à l'esprit de la législation des titres-services. D'autres pratiques, comme le recours au chômage temporaire ou à des congés sans solde pour diminuer les heures de certaines travailleuses – si un client est absent par exemple – (TS2, TS3), sont quant à elles illégales. Elles sont toutefois très rarement sanctionnées.

Cette importance du temps partiel dans le dispositif des titres-services provient non seulement de la volonté des entreprises agréées de favoriser une flexibilité maximale de leurs travailleuses, mais également de la volonté de ces dernières, qui veulent aménager leur temps de travail en fonction de leur vie privée et de leur situation familiale et qui sont aussi obligées d'y recourir pour faire face à la pénibilité physique et morale du travail et à l'isolement⁸³ (Coutiez & Infanti, 2013 ; Goffin et al., 2018b). Toutes les aide-ménagères interrogées soulignent la possibilité de concilier travail et vie privée avec un emploi en titres-services en temps partiel : quatre d'entre

⁸¹ Pour le dispositif des titres-services, l'ONSS compte 149 435 postes de travail et 77 053 emplois équivalents temps plein pour le troisième trimestre de 2021 : cela donne un rapport de $77\,053/149\,435 = 0,5156$. Pour l'emploi en général en Belgique, ce rapport (toujours selon les chiffres de l'ONSS pour le deuxième trimestre de 2021) est de $3\,276\,641/4\,181\,131 = 0,7837$.

⁸² Cette faiblesse des heures prestées par semaine s'est renforcée avec la crise sanitaire et le confinement : en 2020, les aide-ménagères prestaient en moyenne 18,6 heures par semaine à Bruxelles (Valsamis et al., 2021, p. 147) et 15,2 heures par semaine en Wallonie (Brolis et al., 2022, p. 167).

⁸³ Nous traitons pour l'instant de la question du temps de travail et de son caractère plus ou moins choisi ou contraint. Nous revenons sur les points concernant la pénibilité du travail et la question de l'isolement dans la suite de l'évaluation, au moment d'examiner la qualité du travail en titres-services.

elles (TS2, TS3, TS4, TS5) insistent particulièrement sur la possibilité de s'occuper de leurs enfants, notamment en lien avec l'école :

« N : Et il y avait aussi la possibilité de pouvoir mieux concilier ça avec la vie privée, d'avoir un horaire plus...
fin par exemple vous expliquiez pour vos enfants... »

TS4 : Ouais, ouais, ouais, bah oui bien sûr parce que, au fait bien souvent, les gens partent travailler, donc on arrive quand tout le monde, quand on a déposé les enfants à l'école, on arrive chez les clients, quand ils sont partis eux-mêmes déposer leurs enfants et partis travailler. Donc on va faire, bah je sais pas moi, 8h-midi, ou 8h et demi -midi et demi, et puis ensuite on a notre demi-heure de midi et demi à 13h pour aller chez l'autre client, et là bah vous faites de 13h à 16h ou de 13h à 17h, ça dépend si c'est 3 ou 4 heures. Et donc bah forcément pour les enfants, même si ils doivent aller à la garderie c'est quand-même un horaire plus correct... »

Cette volonté de pouvoir s'occuper de leurs enfants en a par exemple amenées deux (TS2, TS3) à demander d'avoir les mercredis après-midi libres, comme il n'y a pas école à ce moment-là :

« N : Et à côté de ça, [...] il y a aussi la flexibilité qui est permise, moins pour vous ? C'est aussi quelque chose que vous retrouvez ou alors c'est quand-même contraignant par rapport à votre vie privée ? »

TS2 : Non, pas du tout, non. Moi j'aime bien les horaires que je fais donc... Moi je commence souvent à 8h et j'ai fini à 3h et demi, 4h et demi. Et le mercredi... bah voilà le mercredi j'ai pu m'arranger pour avoir congé l'après-midi. Donc comme ça là je suis avec les enfants l'après-midi.

TS3 : Moi aussi, moi aussi.

N : Ok et ça c'est vraiment bien par rapport à la vie privée ?

TS3 : Moi aussi, quand j'ai été engagée je voulais le mercredi après-midi. »

À côté de cette volonté d'équilibre entre vies professionnelle et privée, la pénibilité du travail constitue aussi une raison importante de la préférence des travailleuses pour le temps partiel. En effet, leur travail entraîne des problèmes physiques et de santé, et la plupart des aide-ménagères préfèrent travailler à temps partiel pour les limiter. De ce fait, les temps pleins sont très rares dans le secteur. Ils sont même jugés impossible sur le long terme par l'une des aide-ménagères interrogées (TS2) qui a pourtant travaillé pendant toute une période à un quasi-temps plein (37 heures et demie par semaine) :

« TS2 : c'est pas possible de travailler à temps plein dans le secteur des TS. Parce que voilà avec tous les problèmes de canal carpien, les personnes âgées, ou en tout cas qui n'ont pas déjà une bonne santé en elles-mêmes, c'est compliqué de travailler à temps plein. »

Une troisième raison qui les amène à privilégier le temps partiel est le fait que les déplacements entre domicile et utilisateurs ou entre utilisateurs sont très rarement pris en compte, et s'ajoute au temps de travail reconnu (Dubot, 2020b). Le fait que ce temps de déplacement s'ajoute au temps de travail reconnu sans être rémunéré augmente le temps nécessaire à la prestation de services, sans augmenter le temps de travail rémunéré. De ce fait, les temps pleins sont difficiles en titres-services, car ils impliquent de consacrer davantage qu'un temps plein (38 heures de services auxquelles s'ajoutent les durées de déplacement), comme le souligne une aide-ménagère :

« N : Et vous pensez combien d'heures pourraient être possibles ? »

TS1 : On a, on a des temps pleins. Mais très très très peu. Parce que bah déjà, bah il y a des gens qui réagissent mal face à ça, mais faut pas oublier qu'on voyage aussi d'utilisateurs en utilisateurs. Et le maximum qu'on peut faire sur une journée de TS c'est 9h. Et souvent 9h bah c'est 1, 2 voire des fois 3 utilisateurs mais il y a à chaque fois les temps de déplacement entre les deux. Donc les temps vraiment temps plein c'est très rare. »

Non seulement ces déplacements obligatoires et nécessaires pour la réalisation des services à domicile ne sont pas comptés comme du temps de travail, mais en plus, ils ne sont souvent que partiellement remboursés (Brolis & Nyssens, 2016 ; Romainville, 2019). Selon les conventions collectives de travail (CCT) actuelles dans le secteur, le coût de ces déplacements doit être totalement pris en charge uniquement pour les déplacements entre utilisateurs si l'aide-ménagère se déplace en transports en commun ; il est partiellement pris en charge (avec une indemnité au kilomètre déterminée selon le moyen de transport et selon le nombre de kilomètres et variable selon l'entreprise agréée) dans les autres cas, pour les déplacements entre le domicile et l'utilisateur ou si l'aide-ménagère se déplace par un moyen propre, notamment en voiture⁸⁴. Ces indemnités partielles sont très souvent bien inférieures au coût réel du déplacement, et certaines aide-ménagères paient donc pour travailler (Coutiez & Infanti, 2013). Ainsi, une aide-ménagère (TS1) nous explique que, dans son entreprise, l'indemnité est de 12 cents le kilomètre, ce qui ne rembourse « rien du tout » pour elle. Il existe toutefois des entreprises où cette indemnité est plus élevée, et c'est le cas de l'entreprise sociale d'une autre aide-ménagère interrogée (TS4), pour qui l'indemnité dépasse les 30 cents par kilomètre.

Par ailleurs, si les transports en commun sont totalement pris en charge pour les déplacements entre utilisateurs, ce moyen de transport augmente rapidement la durée des déplacements, pourtant non prise en compte dans le temps de travail. La durée de la journée consacrée au travail s'accroît alors de manière importante, sans que le temps de travail rémunéré n'augmente, ce qui entraîne des difficultés importantes dans la gestion des horaires de travail et dans celle de la vie privée des aide-ménagères. Une des aide-ménagères (TS4) explique qu'il lui serait impossible de se passer de sa voiture pour cette raison : le temps qu'elle risque de perdre en ratant un bus est trop important, pour des déplacements qui peuvent en plus être assez courts. Une autre aide-ménagère (TS5), qui utilise les transports en commun, explique toutefois que, dans son cas, son horaire et ses clients ont été adaptés pour faciliter ses déplacements et diminuer au maximum les risques de perte de temps entre utilisateurs.

Ainsi, travailler en temps plein dans le dispositif des titres-services revient à consacrer un nombre très important des heures de sa journée (davantage que les seules heures prestées) au travail d'aide-ménagère, auxquelles viennent en outre s'ajouter celles nécessaires à la travailleuse pour effectuer les tâches ménagères à son domicile (Dubot, 2008). Le temps libre de toute activité ménagère est alors très restreint pour les travailleuses en temps plein. Nous pouvons néanmoins mettre en évidence que le nombre de déplacements est limité du fait de la durée minimale de prestations de service de trois heures, ce qui permet de réduire le nombre de clients à trois maximums. Les déplacements demeurent malgré tout du temps nécessaire à la prestation des services qui n'est pas rémunéré et que partiellement remboursé.

Le temps partiel résulte parfois d'un choix des aide-ménagères⁸⁵. Néanmoins, s'il peut y avoir un choix, nous avons montré qu'il découle la plupart du temps de facteurs externes : il vise à faire face à la pénibilité du métier ou aux déplacements non comptés comme temps de travail, ou à permettre de concilier vie professionnelle et vie familiale, car c'est encore beaucoup plus

⁸⁴ Convention collective de travail du 25 août 2017 *relative à l'intervention dans les frais de transport entre le domicile et le lieu de travail* ; Convention collective de travail du 25 août 2017 *relative à l'indemnisation du temps de déplacement et remboursement des frais de déplacement entre le domicile des utilisateurs successifs*.

⁸⁵ Il est toutefois important de souligner que le fait que ces travailleuses soient satisfaites de leur temps de travail ne signifie pas qu'elles l'aient choisi, contrairement à ce qu'avancent Goffin et al. (2018b) : il est possible qu'une partie d'entre elles se contentent du temps de travail qui leur est proposé, sans que celui-ci ne découle d'un choix volontaire de leur part.

souvent le temps de travail de la femme qui sert de variable d'ajustement au sein du couple pour permettre cette conciliation (Maruani, 2017). Ainsi, l'entrée de deux des aide-ménagères interrogées (TS3, TS4) dans le dispositif des titres-services a résulté du besoin, pour elles, de s'adapter à leur vie familiale et notamment de s'occuper de leurs enfants. L'une d'entre elles explique :

« TS3 : Et comme lui, c'est celui qui rapportait le plus, lui gagnait beaucoup plus sa vie, mieux sa vie que moi, comme il était ingénieur programmeur, bah il gagnait beaucoup mieux bah lui il est resté et c'est moi... Bah c'est souvent la femme qui change quoi, on va dire ça comme ça. »

Quand le travail à temps partiel résulte d'un choix, il s'agit donc la plupart du temps d'un « choix sous contrainte » (Maruani, 2017, p. 86). Ce choix du temps partiel demeure par ailleurs contraignant pour l'organisation de la vie privée et sociale des travailleuses (Devetter & Messaoudi, 2013 ; Lallement, 2003), du fait des déplacements nécessaires entre utilisateurs qui ne sont, la plupart du temps, couverts que partiellement (Dubot, 2020b ; Goffin et al., 2018b). D'autres dimensions contribuent à le rendre contraignant, comme la flexibilité des horaires, variables d'une semaine à l'autre du fait des absences ou remplacements de clients, ou le faible temps disponible entre les prestations chez deux utilisateurs (Goffin et al., 2018b). Les aide-ménagères ne bénéficient en effet pas de véritable temps de pause entre deux clients, ce qui les amènent à demeurer sous pression. Deux aide-ménagères (TS2, TS4) expliquent manger dans leur voiture durant le déplacement entre deux clients pour ne pas perdre de temps, ce qui peut cependant être dangereux. La flexibilité des horaires et le temps partiel conviennent cependant aux travailleuses, principalement car il leur est possible d'aménager ce travail avec leur vie privée, bien qu'il demeure contraignant malgré le temps de travail limité. Une aide-ménagère (TS1) qui travaillait dans le nettoyage industriel avant de rentrer dans le dispositif des titres-services souligne ce point : l'emploi en titres-services est plus flexible et permet de mieux favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (elle est en mi-temps médical).

Temps de travail en aide familiale

L'emploi en aide familiale est, lui aussi, marqué par le temps partiel, qui y est largement majoritaire (Proxima, 2006). Les offres d'emploi concernent ainsi principalement des emplois à temps partiel⁸⁶. Ce dernier est toutefois moins marqué que dans le dispositif des titres-services : en effet, le nombre d'emplois équivalents temps plein par poste de travail (pour la Wallonie en 2019) est de 0,7448⁸⁷, ce qui est proche de la moyenne belge (0,7837) et supérieur au rapport des titres-services (0,5156). La norme du temps de travail dans les services d'aide aux familles et aux aînés (en Wallonie) est donc proche d'un 3/4 temps – en moyenne, les aides à domicile de ces services travaillent 28 heures par semaine – et bien supérieure à celle en titres-services. Dans le cas du CPAS étudié, la majorité des aides à domicile sont employées à temps plein ou à 4/5 de temps plein selon le responsable du service (RSAD). De nombreuses aides sont également en mi-temps, qu'elles complètent par un mi-temps médical surtout pour des raisons d'astreinte ou de santé (RSAD). Les aides qui ont un contrat de remplacement sont toutefois davantage concernées par le temps partiel et les mi-temps. Parmi les aides interrogées,

⁸⁶ Par exemple pour la Wallonie, voir <https://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/11112.html> [consulté le 2 mars 2022] et l'onglet « Analyse » : seulement 21% des offres d'emploi concernent un temps plein (de jour ou de nuit).

⁸⁷ Le rapport d'activité d'AVIQ (2020) pour l'année 2019 compte 10 054 postes de travail dans les services wallons d'aide aux familles et aux aînés et 7488,49 emplois équivalents temps plein : nous avons donc un rapport de 7488,49/10 054 = 0,7448.

une seule (AF2) travaille à 4/5 de temps plein, une autre (AF1) à 2/3 et les deux dernières à mi-temps, l'une (AF3) avec un mi-temps médical, l'autre (AM) sans. Le temps plein semble donc rare et les régimes de travail en aide familiale paraissent similaires à ceux en titres-services.

Un élément important doit cependant être ajouté : les quatre aides à domicile ont commencé en temps plein, et ont ensuite vu leur régime de travail changer pour un temps partiel. Contrairement au cas des titres-services, ce sont ici les aides familiales qui ont privilégié le choix du temps partiel, sans que cela ne soit favorisé par le CPAS encadrant. Ce dernier ne recourt d'ailleurs pas à des pratiques, telles que l'utilisation répétée d'avenants, visant à augmenter le temps de travail des aides à domicile sans modifier leur contrat et leur durée hebdomadaire de travail. Dans le dispositif d'aide familiale en CPAS examiné ici, les horaires ne varient pas d'une semaine à l'autre (selon les avenants), mais ils sont fixes comme le soulignent plusieurs aides (AF1, AM).

Dans le système d'aide familiale étudié, il semble donc que le temps partiel soit davantage le résultat d'un véritable choix des travailleuses. Ce choix se fait toutefois toujours « sous contrainte » (Maruani, 2017), et résulte de deux principales causes : la volonté de concilier la vie professionnelle avec la vie privée, et surtout avec la garde des enfants ; et faire face à la pénibilité physique et mentale du travail. D'un côté, le choix de l'emploi d'aide familiale (ou ménagère dans le même dispositif) de manière générale se fait en partie car les travailleuses désirent pouvoir favoriser l'équilibre entre leur travail et leur vie familiale (Proxima, 2006). C'est notamment le cas d'une aide familiale (AF1), qui explique avoir diminuer son temps de travail pour pouvoir prendre plus de temps pour s'occuper de sa famille et de ses enfants :

« N : Et avec combien d'heures par semaine ? C'est fixé à... »

AF1 : Alors oui moi j'avais un temps plein, mais pour le moment je travaille juste à... en fait je suis en congé à 1/3 temps, donc je travaille qu'à 2/3 temps. Donc le lundi, le mardi, le mercredi et il y a un jeudi sur 3.

N : Ok et il y a une raison à ce congé sur 1/3 temps ?

AF1 : Euh oui bah écoutez pour m'occuper un peu de ma famille aussi et voilà. Parce que c'est un travail aussi qui est quand-même très prenant fin voilà. C'est... Parce qu'après le boulot j'ai encore mes enfants à gérer... »

Une autre aide familiale (AF2) souligne aussi avoir diminuer son temps de travail pour s'occuper de ses enfants dans un premier temps. Elle a ensuite conservé ce temps partiel afin d'avoir une certaine autonomie et de bénéficier d'une journée libre où elle peut ce qu'elle veut :

« N : Et votre contrat il a varié pendant les 26 ans ? »

AF2 : En fait au départ j'avais un contrat à durée temps plein. Puis j'ai fait, comme j'ai eu des enfants j'ai demandé un... je sais plus comment on appelle ça, des contrats avec l'ONEM quoi, pendant 6 ans. Et là comme je dis tiens ça m'intéresse de faire un 4/5, finalement je suis restée en 4/5 depuis une vingtaine d'années maintenant, 22-23 ans que je suis en 4/5.

[...]

N : L'intérêt du 4/5 c'était par rapport au travail en lui-même, par rapport au fait que...

AF2 : Bah à ce moment-là mes enfants étaient petits, donc ça allait. Et puis maintenant mes enfants sont très grands, bon bah ils sont partis de la maison je veux dire. Et ça m'intéresse encore mieux, je veux dire. J'ai une activité le vendredi, bon bah je fais ce que je veux entre guillemets quoi... »

D'un autre côté, le temps partiel peut être privilégié du fait de la pénibilité physique – qui est jugée comme devenant trop lourde avec l'âge dans le secteur – ou mentale du travail, et des

pressions ressenties par les aides familiales (Proxima, 2006). C'est le cas d'une des aides familiales (AF3), qui est passée d'un temps plein à un mi-temps médical à cause de problèmes de santé qui ne lui permettaient plus d'assumer un travail à temps plein :

« N : Donc vous êtes en mi-temps médical depuis ?

AF3 : Pas sur les 12 ans, j'ai fait un mi-temps médical après quelques années sachant qu'un temps plein ça n'irait pas.

N : Et au début vous étiez en temps plein ?

AF3 : Oui.

N : Et ça allait ?

AF3 : ça allait mais bon, comme j'ai beaucoup de difficultés, j'étais paralysée d'un côté en fait. J'ai fait une rupture d'anévrisme et on a remarqué une tumeur au cerveau et j'ai eu des rayons et à cause des rayons ça m'a paralysé tout le côté droit. C'est plus dans le mouvement, c'est comme si on tire un côté qui est un peu mort. C'est pour ça que j'ai fait un mi-temps et ça me convient en fait. »

Enfin, le cas de l'aide-ménagère (AM) du service d'aide à domicile du CPAS interrogée est différent des précédents. Elle a commencé en temps plein car elle remplaçait deux travailleuses à mi-temps ; quand l'une des deux est revenue, elle est passée à mi-temps et cette situation n'a pas changé depuis lors. Dans son cas, contrairement aux cas précédents des aides familiales, le passage du temps plein au temps partiel n'a pas résulté d'un choix de sa part, mais de son type particulier de contrat (de remplacement).

Contrairement aux titres-services, l'emploi en aide familiale n'est pas caractérisé par des contraintes liées aux déplacements entre bénéficiaires. En effet, les déplacements en aide familiale sont non seulement remboursés (les transports en commun sont gratuits pour les travailleuses), mais ceux entre bénéficiaires sont aussi comptés dans les heures de travail : dans le CPAS étudié, 30 minutes par jour sont comptées comme temps nécessaire aux déplacements et donc rémunéré. Comme les prestations sont limitées à deux par jour⁸⁸, et que les différents usagers se situent à proximité (dans la même commune), cette durée de déplacement est jugée suffisante. Trois aides à domicile du CPAS interrogées (AF1, AF2, AM) affirment que ce temps est suffisant, bien que la dernière (AF3) précise qu'il lui est arrivée de devoir prendre sur son temps de pause pour se rendre d'un usager à un autre. De manière générale, elles utilisent les transports en commun pour se déplacer, ce qui n'entraîne pas de problèmes similaires à ceux rencontrés en titres-services car le temps de déplacement est compté comme temps de travail.

Le temps partiel, bien qu'il favorise une meilleure conciliation entre vies professionnelle et privée et, même dans certains cas (AF2), une plus grande autonomie des travailleuses, demeure contraignant pour les aides à domicile du CPAS. Comme nous le précisons dans la suite, le travail reste pénible physiquement et mentalement, à tel point qu'une des aides familiales (AF2) affirme avoir du mal à s'occuper de tâches ménagères ou de soin durant son temps libre, que ce soit chez elle ou envers sa mère. Aussi, l'emploi des femmes semble constituer, ici comme dans le cas des titres-services, une variable d'ajustement dans le ménage, et plusieurs des

⁸⁸ Les prestations sont d'ordinaire des prestations de trois heures et demie, sauf le lundi matin où des prestations d'une heure et demie sont possibles car le reste du lundi matin est réservé pour une réunion d'équipe (AM, AF3). Cette durée plus faible de prestation le lundi matin n'entraîne toutefois pas de pressions supplémentaires, selon les aides familiales ou ménagère (AM, AF3), comme la durée des déplacements est comptée comme temps de travail.

travailleuses interrogées (AF1, AF2) affirment être passées en temps partiel pour s'occuper davantage de leur famille et de leurs enfants, sans modifier l'emploi de leur mari.

Néanmoins, les contraintes imposées par l'emploi d'aide familiale sur l'organisation de la vie des aides à domiciles sont beaucoup plus limitées que dans le cas des titres-services. En effet, dans le dispositif d'aide familiale, non seulement les déplacements sont comptés comme du temps de travail et ils ne s'ajoutent pas aux heures rémunérées, mais des temps de pauses sont organisés, notamment à midi pour donner la possibilité aux travailleuses de manger⁸⁹ (AF1, AM). Celles-ci ne doivent dès lors pas, comme le font les aide-ménagères en titres-services, manger dans leur voiture ou sur le trajet vers l'utilisateur suivant, mais elles peuvent prendre un temps spécifiquement dédié au repas. De plus, elles bénéficient d'un temps de pause d'un quart d'heure par prestation, ce qui réduit aussi la pression du travail (AM). Enfin, la stabilité des horaires diminue l'influence du travail sur la vie privée des aides à domicile du CPAS, ce qui se distingue à nouveau de la relative flexibilité des horaires en titres-services du fait des remplacements ou absence.

Salaire et sécurité économique en titres-services

Le temps partiel qui est largement présent en titres-services s'accompagne, en outre, de faibles rémunérations : le salaire mensuel moyen se situe ainsi à peine au-dessus du seuil de pauvreté (Brolis & Nyssens, 2016). Ces faibles rémunérations sont non seulement dues aux éléments mis en évidence précédemment – le nombre limité d'heures prestées et les déplacements obligatoires, faisant partie du temps nécessaire au travail, mais non reconnus comme temps de travail et même souvent dont le coût n'est pas complètement couvert –, mais elles découlent aussi directement de la faiblesse du salaire horaire. Celui-ci est de 11,81 euros à l'embauche depuis le 1^{er} février 2022 et, comme nous l'avons mentionné, n'augmente que les trois premières années dans le dispositif (jusqu'à 12,55 euros de l'heure) (barèmes minima des rémunérations pour la Sous-commission 322.01 paritaire *pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité*). Comme nous l'avons déjà précisé, l'échelle barémique est légèrement différente dans le cas des aide-ménagères titres-services prestant en service d'aide familiale en Région Wallonne : le salaire à l'embauche est dans ce cas de 12,07 euros depuis le 1^{er} février 2022, et augmente les quatre premières années (jusqu'à 13,41 euros de l'heure) (barèmes minima des rémunérations pour la Sous-commission 318.01(.00-01.00) paritaire *pour les services des aides familiales et des aides seniors de la Région wallonne*). La faiblesse du salaire en titres-services est mise en évidence par toutes les aide-ménagères interrogées comme l'un des points négatifs principaux du dispositif, parfois même avant que la question de leurs rémunérations ne leur soit posée. Quand nous demandons à une aide-ménagère (TS1) pourquoi elle a privilégié le dispositif des titres-services au nettoyage industriel, elle donne quelques raisons liées à la pénibilité et à la flexibilité, avant d'insister « *en aucun cas le salaire* », traduisant son ressenti très négatif envers la faiblesse du salaire reçu. Ce caractère limité du salaire est en outre une des raisons principales de « sorties » du dispositif des titres-services, qui concernaient 12% des travailleuses (Van den Borre & Deboosere, 2018 ; Winkel, 2012). Plusieurs aide-ménagères interrogées (TS1, TS2) expliquent que certaines de

⁸⁹ Avec la pandémie de Covid, des horaires temporaires particuliers ont toutefois été mis en place, réduisant cette pause de midi afin de permettre que le travail se termine plus tôt. Ces changements sont critiqués par une aide familiale (AF2), mais acceptés sans trop de problème par les autres.

leurs collègues ont quitté ou réfléchissent à quitter le dispositif, principalement à cause du salaire. L'une décrit :

« N : [...] il y a beaucoup de rotation justement ? »

TS2 : ça dépend... ça dépend. Il y a des filles même de chez nous qui sont parties aussi pour travailler ailleurs, parce que l'ambiance de travail n'y était plus ou elles veulent carrément changer parce que le système des TS ne leur convient plus... Vous savez avec le salaire qu'on a aussi c'est pas compliqué. Donc il y a des fois où elles cherchent carrément ailleurs parce que voilà, financièrement c'est, on ne s'en sort pas... [...] Il y en a quand-même qui sont parties aussi dans les maisons de repos, en nettoyage dans les maisons de repos parce qu'ils sont mieux payés... Ou alors ils sont carrément partis dans autre chose, dans la vente... »

Cette faiblesse du salaire horaire, couplée à la limitation de l'ancienneté (non sectorielle et spécifique à chaque entreprise) et au temps partiel, amène les aide-ménagères en titres-services à avoir un salaire mensuel très limité⁹⁰. Celui-ci valait ainsi en moyenne 935 euros à Bruxelles en 2020 (Valsamis et al., 2021, p. 76) et 850 euros en Wallonie en 2019 (Brolis et al., 2022, p. 81) ; il « apparaît comme très faible au regard du salaire mensuel brut moyen en Wallonie qui était de 3.383€ en 2018 selon l'IWEPS et du seuil de pauvreté fixé en 2019 à 1.187 euros » (Brolis et al., 2022, p. 81). Ce salaire ne couvre que rarement leurs dépenses mensuelles. Le secteur du nettoyage en titres-services est de ce fait le secteur avec les plus faibles revenus net moyen et familial moyen et celui qui indique avoir le plus de mal à joindre les deux bouts (Vandevienne & Vanroelen, 2020). Deux situations peuvent alors être mises en évidence : soit les travailleuses dépendent du salaire d'un autre membre de leur ménage, la plupart du temps celui du compagnon ou du mari, et leur salaire s'apparente alors à un salaire d'appoint (Dubot, 2020b ; Meron & Silvera, 2006), qui vient en complément d'un premier salaire plus important et absolument nécessaire à la survie économique du ménage ; soit leur salaire s'accompagne d'allocations complémentaires (de chômage ou autres) qui sont absolument nécessaires pour les aide-ménagères, et surtout pour celles qui vivent seules avec des enfants (Maes, 2015). L'inscription dans l'emploi en titres-services et le salaire associé ne semblent pas empêcher une importante dépendance financière des travailleuses vis-à-vis d'autres sources de revenus et ne permettent donc aucune autonomie économique et sociale.

Parmi les aide-ménagères en titres-services que nous avons interrogées, nous retrouvons ces différents cas. D'un côté, une travailleuse (TS2) explique ne pas avoir de problèmes financiers importants car son mari touche lui aussi un salaire. Elle affirme cependant :

TS2 : « des femmes qui sont toutes seules avec des enfants à charge, ça doit être compliqué pour elles quoi, de gérer leur temps de travail, leurs enfants et leur salaire et payer toutes leurs charges en même temps... »

Deux autres aide-ménagères (TS3, TS5) touchent, quant à elles, un complément de chômage (AGR : allocation de garantie de revenu). Séparées de leurs conjoints, ce complément leur permet à chacune de toucher « un salaire normal » : sans celui-ci néanmoins, leurs situations seraient beaucoup plus problématiques, surtout en cas d'arrêt de travail (pour maladie ou lié à la pandémie de Covid par exemple). C'est ce que confirme une quatrième aide-ménagère (TS4), se retrouver seule avec un faible salaire impose d'arbitrer entre des dépenses nécessaires :

« TS4 : Mais quand vous avez que votre salaire, vous vous retrouvez avec ça, c'est pas possible. Il faut, il faut faire des choix, on ne sait plus tout assumer. C'est ok, je paie mon loyer, je fais mes courses ou je paie ça, je mange pas... à un moment il faut faire des choix c'est plus possible. »

⁹⁰ Cette limitation du salaire mensuel influe de plus sur la couverture sociale associée aux emplois en titres-services, qui est largement incomplète (principalement du fait du temps partiel généralisé).

Enfin, une dernière aide-ménagère (TS1) combine dépendance vis-à-vis du salaire du mari et vis-à-vis d'allocations complémentaires (dans son cas, d'un mi-temps médical). Elle explique que les deux sont nécessaires pour leur ménage, car il lui serait impossible (du fait de problèmes de santé) de dépasser un mi-temps et que son salaire seul (même en mi-temps médical) est trop limité pour régler toutes les dépenses de leur ménage.

Quel que soit le cas, le salaire en titres-services n'est pas vecteur d'indépendance économique et sociale, et les aide-ménagères ont besoin d'un second revenu pour « joindre les deux bouts » (Le Méner, 2016), que celui-ci vienne du salaire d'un autre membre du ménage ou d'allocations (ou des deux). Quand aucune de ces deux possibilités n'est envisageable pour les aide-ménagères, celles-ci peuvent avoir recours à des activités non déclarées en complément. Une aide-ménagère (TS1) explique ainsi que plusieurs de ses collègues qui sont employées à mi-temps « *font du noir en ménage en plus* ». Selon la même travailleuse, cette situation s'est aggravée pendant le confinement et beaucoup d'utilisateurs, n'ayant pas accès au dispositif des titres-services, ont proposé à leurs aide-ménagères habituelles du travail non déclaré, que beaucoup ont accepté à cause de problèmes financiers. Le travail déclaré s'imbrique alors avec le non déclaré, du fait du manque de ressources offertes par le premier, ce qui renforce encore davantage le caractère contraignant de cet ensemble d'activités pour les travailleuses et pose un problème concernant l'objectif de lutte contre le travail au noir dont nous avons discuté au chapitre précédent.

De manière générale, le dispositif assure mal les conditions d'indépendance économique et sociale des travailleuses, et risque de générer de « véritables trappes à précarité » (Gérard & Vrancken, 2016, p. 99), desquelles les aide-ménagères n'ont pas les capacités de sortir. Ce point est renforcé par le fait que, comme nous l'avons expliqué au chapitre précédent, le dispositif des titres-services ne constitue pas un tremplin vers d'autres emplois et que les travailleuses dans ce dispositif ont peu de chances de trouver un autre emploi, hors de celui-ci. Du fait de cet « effet d'enfermement », associé aux perspectives d'évolution et à l'ancienneté limitées, les travailleuses dans le dispositif des titres-services ont peu de chance d'obtenir un salaire plus élevé, ce qui constitue un problème majeur en termes de conditions d'emploi.

Ces problèmes financiers, fortement présents chez les aide-ménagères en titres-services, se traduisent dans leur impossibilité de faire appel à la mutuelle pour une période longue, en cas de problème de santé. En effet, le salaire reçu dans ces conditions est très faible, ce qui amène les travailleuses à tenter d'éviter au maximum le recours à la mutuelle (en utilisant des infiltrations pour pallier les problèmes de santé par exemple) ou à réduire le plus possible la durée de ce recours et du congé de maladie (en reprenant le travail avant l'accord du médecin). Une aide-ménagère explique par exemple son cas :

« TS4 : Donc j'ai vécu ça en 2010, j'ai eu une tendinite au poignet, qui s'est aggravée donc j'ai... pour ne pas, fin à ce moment-là j'avais pas encore été en mutuelle donc je savais pas, mais bon je... [...] je me suis pas mise en mutuelle tout de suite, j'ai fait des infiltrations. Et au bout de 2 ou 3 infiltrations, je ne sentais plus forcément mais je continuais à forcer dessus, donc j'ai eu le ligament qui a lâché. Donc là plus de possibilité, fallait m'opérer. Le temps qu'ils voient c'est quoi et que je me fasse opérer, que j'ai le plâtre et que j'ai la rééducation, je suis restée 6 mois en tout en mutuelle. Ça a été la descente aux enfers honnêtement pour moi, je me suis retrouvée avec 620€ par mois. Vous payez votre loyer il y a plus rien, c'est pas possible. Donc, j'ai même pas attendu l'autorisation du médecin de dire vous pouvez reprendre le boulot, moi dès que j'ai su rebouger ma main, j'ai repris le boulot parce que je m'en sortais pas, c'était pas possible... »

Le salaire en mutuelle étant réduit, la reprise du travail se fait de manière trop rapide, et les problèmes de santé n'ont alors pas le temps de complètement guérir. Ils s'aggravent donc, ce qui accroît les problèmes de pérennité dans le système pour les travailleuses. Dans le cas de cette aide-ménagère (TS4), elle explique n'avoir pu tenir que grâce au soutien financier et à l'aide de sa famille. Cette situation n'est pas isolée, et une autre travailleuse (TS5) explique aussi avoir vécu une « catastrophe » quand elle a dû prendre un congé de maladie et dépendre de la mutuelle.

Salaire et sécurité économique en aide familiale

Le salaire dans le dispositif d'aide familiale est également faible, et il s'agit de l'un des aspects de leur emploi dont les travailleuses sont le moins satisfaites (Proxima, 2006). Dans le cas du CPAS étudié, ce salaire est fixé selon la qualification et le barème des aides à domicile : au niveau D pour les aides familiales et E pour les aide-ménagères, comme nous l'avons précisé précédemment. Ce niveau de salaire horaire est faible, mais il est bien plus élevé qu'en titres-services : le salaire à l'embauche des aides familiales est par exemple supérieur au salaire maximal des aide-ménagères en titres-services hors service d'aide familiale (voir le tableau ci-dessous, qui compare les échelles barémiques résumées pour les différentes aides à domicile en aide familiale avec celles en titres-services). Surtout, les aides familiales ou aide-ménagères dans le service d'aide familiale bénéficient d'une échelle barémique complète (jusqu'à un salaire horaire de plus de 18,5 euros ou de 17 euros respectivement).

Tableau 5 : Échelles barémiques résumées en titres-services (TS) ou en aide familiale (AF)

Ancienneté	TS	TS en service AF en WI	AM en service AF à Bx	AM en service AF en WI	AF à Bx	AF en WI
0 mois	11,81	12,07	12,07	12,89	13,11	14,14
1 an	12,26	13,05	13,05	13,44	14,08	14,68
2 ans	12,41	13,17	13,17	13,66	14,21	14,92
3 ans	12,55	13,29	13,29	13,86	14,34	15,14
4 ans	/	13,41	13,41	14,05	14,47	15,35
5 ans	/	/	13,53	14,24	14,59	15,56
10 ans	/	/	14,52	15,21	15,61	16,57
15 ans	/	/	15,25	15,92	16,38	17,30
20 ans	/	/	15,99	16,51	17,14	17,84
29 ans	/	/	17,31	17,36	18,54	18,61
30 ans	/	/	/	17,38	/	18,63
35 ans	/	/	/	17,51	/	18,72

(Salaires horaires minimums en euros ; Chiffres des Commissions paritaires 318.01 et 322.01, valides depuis le 1er février 2022)

Le temps partiel (moins répandu mais courant malgré tout) renforce en outre cette faiblesse du salaire. Comme dans le cas des aide-ménagères en titres-services, les aides à domicile du CPAS ont dès lors besoin d'un revenu complémentaire. À nouveau, ce revenu vient soit du mari, soit d'allocations complémentaires au salaire. Dans le cas de trois aides à domicile (AF1, AF2, AM), le ménage bénéficie, en plus de leur salaire, de celui de leur mari. L'aide-ménagère (AM) précise : « *Il faut au moins, il faut deux salaires pour pouvoir vivre un peu normalement entre guillemets...* ». C'est d'ailleurs l'existence de ce revenu complémentaire qui a joué dans le choix du passage au temps partiel dans le cas de deux d'entre elles (AF1, AF2). L'une avance :

« N : C'est un choix de rester en 4/5 ?

AF2 : Oui tout à fait. Après 6 ans de 4/5 j'ai dit bah pourquoi pas continuer comme ça ? Bon j'avais la possibilité comme mon mari travaille temps plein, donc j'avais la possibilité de le faire. Bon bah on s'est arrangé avec mon mari comme quoi, ça nous arrangeait bien.

N : La possibilité par rapport au revenu ?

AF2 : Ouais, ouais. »

Comme elle le précise, cette aide familiale n'a pu conserver un emploi en temps partiel que du fait de l'emploi à temps plein de son mari. Le travail de l'aide familiale, et le salaire qu'il rapporte pour leur ménage, semblent donc venir en appoint de ceux de son mari (Meron & Silvera, 2006). Dans le cas de la dernière aide familiale (AF3), son salaire est complété par un revenu supplémentaire du fait de son mi-temps médical, et elle dit toucher plus, de cette manière, qu'un temps plein. Malgré tout, elle ajoute que la situation de femme seule avec des enfants n'est pas facile financièrement et qu'elle doit gérer de manière attentive l'allocation de ses ressources pour régler toutes ses dépenses.

Une différence importante avec les titres-services est néanmoins que le salaire n'a pas été d'emblée mis en évidence comme aspect négatif de l'emploi en aide familiale, et, même, qu'il n'a pas été jugé comme un des problèmes principaux de cet emploi. Contrairement aux aide-ménagères en titres-services qui ont toutes décrit le salaire comme un des aspects les plus problématiques de leur emploi, certaines sans même que la question n'ait été posée, les aides familiales et l'aide-ménagère interrogées n'ont pas posé de telles affirmations, même si certaines (AF3, AM) ont expliqué qu'elles pouvaient rencontrer des difficultés au niveau économique. Cette différence peut toutefois s'expliquer, au moins partiellement, par le fait que les aide-ménagères en titres-services interrogées sont déléguées syndicales : leur critique du salaire traduirait alors davantage des revendications syndicales qu'un véritable ressenti. Si cette caractéristique syndicale joue probablement un rôle dans ce jugement critique du salaire, la description précise de situations de problèmes financiers rencontrés par les travailleuses en titres-services (TS4, par exemple) laisse cependant penser qu'une différence existe effectivement entre l'insécurité économique et sociale qui résulte du statut d'aide-ménagère en titres-services et celle liée au statut d'aide familiale en CPAS. L'emploi en aide familiale, s'il ne donne accès qu'à un salaire réduit qui demande la plupart du temps à être complété par un autre revenu, n'entraîne pas de problèmes économiques et de situation de dépendance aussi aigus que ceux résultant des emplois en titres-services.

Encadrement des entreprises agréées en titres-services

Examinons ensuite l'encadrement offert par les entreprises agréées. L'un des objectifs du dispositif des titres-services est en effet d'imposer un encadrement de la relation de service de qualité à travers la triangulation de celle-ci : une entreprise agréée est posée comme intermédiaire entre travailleuse et utilisateur, pour éviter tout rapport direct entre ces deux participants au dispositif et limiter l'asymétrie de leur relation. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle l'emploi de gré à gré (sans l'intermédiaire d'une entreprise agréée) est interdit en titres-services. La triangulation de la relation de service est alors supposée garantir la qualité de l'emploi et du travail dans le dispositif. Néanmoins, dans les faits, elle semble n'être que peu, voire pas du tout, assurée par les entreprises agréées (Defourny et al., 2009 ; Mousaid et al., 2017 ; Nassaut & Nyssens, 2011).

Alors qu'elle devrait se traduire dans des pratiques variées telles que la supervision de l'offre de service (visant à assurer la faisabilité du travail, par des visites à domicile obligatoires pour les nouveaux clients par exemple), le soutien aux travailleuses (en cas de problème avec un utilisateur ou de problèmes plus généraux), une offre de formations complète et variée et l'accueil des nouvelles travailleuses⁹¹, ces pratiques sont rarement mises en place. Ainsi par exemple, les lieux de travail sont peu inspectés ce qui entraîne des répercussions sur le bien-être des travailleuses, parfois amenées à travailler dans des lieux qui ne sont pas sains ou pas sûrs : trop chauds ou trop froids, insalubres, enfumés, avec des animaux en liberté, etc. (Goffin et al., 2018b ; Romainville, 2019). Plusieurs aide-ménagères expliquent ainsi travailler dans des maisons encombrées (TS4, TS5) ou dans des maisons avec des animaux en liberté (TS1), ce qui ne constituent pas un environnement de travail adéquat. Surtout, deux aide-ménagères mentionnent avoir déjà dû nettoyer des excréments ou du vomi d'animaux de compagnie (TS1, TS4). Ces demandes ne correspondent pas à la liste légale des pratiques pouvant être effectuées en titres-services, mais peu de contrôles et de soutien de l'entreprise sont disponibles dans ces cas-là (bien que davantage dans une société sociale (TS4) que dans une entreprise commerciale (TS1)). De plus, si des brigadières existent dans certaines entreprises, elles servent parfois davantage à contrôler les activités des aide-ménagères qu'à assurer que l'environnement de travail soit sain et sûr. C'est le cas des brigadières de l'entreprise de deux des aide-ménagères interrogées (TS2, TS3), dans laquelle leur rôle est de contrôler que les services prestés correspondent à ce qui est demandé par l'utilisateur.

Par ailleurs, peu de réunions d'équipe (avec d'autres travailleuses) sont organisées en titres-services. Trois aides (TS1, TS2, TS3) expliquent bénéficier d'une réunion avec toutes les travailleuses de l'entreprise par an, en temps normal (hors de la période de pandémie), tandis qu'une autre (TS5) explique n'en avoir jamais. En outre, il semble que les entreprises ne jouent pas leur rôle d'intermédiaire réduisant au maximum les relations directes entre travailleuses et utilisateurs : toutes les aide-ménagères interrogées expliquent s'occuper, la plupart du temps, des rapports avec leurs clients, que ce soit en ce qui concerne les absences ou la négociation des tâches à réaliser. Les entreprises gèrent néanmoins souvent l'organisation des remplacements, même si certaines (TS1) tentent aussi de déléguer cette tâche aux travailleuses.

Ensuite, le soutien des entreprises vis-à-vis de leurs travailleuses est la plupart du temps limité. Si certaines aide-ménagères (TS1, TS4) spécifient la possibilité, en cas de problème avec un client (par exemple, un client qui semble malade), de téléphoner au bureau pour demander à partir du lieu de travail, ce soutien n'est pas toujours offert. Quand des problèmes de racisme

⁹¹ Ces différents éléments font l'objet de revendications syndicales pour devenir des conditions de l'octroi et du maintien de l'agrément aux entreprises titres-services : voir les cahiers de revendications en front commun de la FGTB, de la CSC et de la CGSLB pour les négociations sectorielles pour les années 2017-2018, 2019-2020 et 2021-2022 ou l'article de la FGTB à l'adresse <https://www.accg.be/index.php/fr/actualite/20210921-mieux-financer-les-titres-services-uniquement-sous-certaines-conditions> [consulté le 6 avril 2022]. Les deux dernières dimensions avancées dans les revendications – liées aux questions des formations et de l'accueil des nouvelles travailleuses – font déjà l'objet d'obligations dans le système (Accord système de subventions nouveaux travailleurs du 22 mars 2018 ; Convention collective de travail du 22 avril 2020 *relative à la prolongation et adaptation de la CCT du 18 décembre 2014 relative aux efforts de formation* ; Décret du 9 décembre 2021 *modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité* ; Convention Collective du Travail du 25 août 2017 *relative à l'accueil dans l'entreprise*), et les revendications syndicales visent à les renforcer ou à imposer leur contrôle. Les différents éléments avancés correspondent par ailleurs aux dimensions examinées dans la littérature quand il est question d'évaluer la qualité de la triangulation de la relation de service (Brolis & Nyssens, 2016 ; Defourny et al., 2009) : nous les reprenons donc dans notre évaluation.

ou de sexisme sont rencontrés sur le lieu de travail, la réaction des entreprises agréées varie. Si certaines s'opposent fermement à ces comportements de la part des utilisateurs (TS1), d'autres sont plus passives et les tolèrent davantage : une aide-ménagère (TS4) explique que, en cas de comportement raciste ou sexiste de l'utilisateur, son entreprise rappelle dans un premier temps qu'il s'agit de discrimination et qu'elle ne peut pas le tolérer mais que, si le client persiste, elle préfère remplacer la travailleuse que de casser le contrat du client. Ajoutons que peu de travailleuses en titres-services ont été protégées ou soutenues par leur entreprise pendant la pandémie de Covid-19 : les règles relatives au congé de vaccination ont souvent été contournées par les entreprises agréées, qui n'ont pas versé le salaire entier pour cette période ou n'ont pas informé leurs travailleuses des directives liées à ce congé de vaccination⁹². La plupart des aide-ménagères ont dû passer par le chômage temporaire durant la période de pandémie, ce qui leur a posé d'importants problèmes financiers, bien que, dans certaines entreprises, les travailleuses ont ensuite pu bénéficier d'un salaire garanti (TS4). De plus, le chômage temporaire réservé au Covid a parfois été mobilisé avec excès par les entreprises, envers non seulement les travailleuses en quarantaine, mais aussi envers les malades (TS1) ou pour pallier les absences des clients (malades ou même en vacances) (TS2, TS3). Une aide-ménagère explique :

« TS2 : En fait le Covid, comme moi j'ai pu voir le bazar, c'est qu'en fait tout ce qui était chômage Covid, elles ont mis... donc quand vous étiez en quarantaine pour suspicion de Covid et tout ça, normalement vous deviez être en chômage Covid à ce moment-là. Sauf que quand vous aviez un test positif, de là vous tombez en maladie, sauf que eux pas, ils ont laissé en chômage. Puis alors il y a eu toutes les annulations de client, des clients qui ont annulé des prestations parce qu'ils avaient peur de voir l'aide-ménagère arriver ou ceci ou cela, de là ils mettaient tout en chômage Covid aussi, au lieu de retrouver des remplacements aux filles, ou de... parce qu'à ce moment-là, si ils n'ont pas un remplacement tout de suite, ils doivent payer ces heures là. Et ici, même si les gens partaient en vacances en fait. Les gens partaient en vacances, on a pas de remplacement pour la fille, c'est pas grave on va la mettre en chômage Covid. »

Les formations sont en outre rares : en 2018, 22% des travailleuses n'en avaient jamais suivies, 61% en souhaitaient au moins une supplémentaire, et 20% étaient insatisfaites de celles qu'elles avaient suivies (Goffin et al., 2018b). Toutes les aide-ménagères interrogées ont déjà suivi des formations (il faut néanmoins prendre en compte leur ancienneté globale sur ce point). Ces formations ont porté sur des sujets variés (sur l'ergonomie, les divers produits, le fait de savoir dire non, etc.) et leur appréciation dépend selon l'aide-ménagère. Certaines les trouvent absolument essentielles (TS1, TS4), tandis que d'autres (TS2, TS3) jugent que leur pertinence et leur importance varient selon les cas. L'accueil des nouvelles travailleuses n'est, de plus, pas toujours organisé, et quand il l'est, il demeure souvent partiel. Dans le cas de deux aide-ménagères (TS2, TS3), les nouvelles travailleuses ne bénéficient pas de formations particulières ; une telle formation était précédemment dispensée par des travailleuses plus anciennes à travers un dispositif d'écolage, mais celui-ci a été abandonné. L'accueil par les syndicats n'est pas non plus possible dans leur entreprise car ceux-ci ne sont pas tenus au courant de l'arrivée de nouvelles aide-ménagères. Dans les autres cas cependant, un meilleur accueil semble être proposé, même si l'accueil par les syndicats demeure difficile à mettre en place. Des formations particulières pour les nouvelles travailleuses sont organisées dans les entreprises de deux des aides interrogées (TS1, TS5) et, dans celle de la dernière (TS4), des formations sont proposées pour toutes les travailleuses (nouvelles ou non) qui ont des difficultés avec une partie des tâches à réaliser (par exemple, nettoyer les vitres ou s'organiser). Parmi

⁹² Voir l'enquête réalisée par la FGTB Titres-services, CSC Alimentation et services et la CGSLB sur le congé de vaccination entre le 19 mai et le 14 juin 2021 (auprès de 1673 aide-ménagères).

celles qui ont suivi des formations, de nombreuses travailleuses n'ont par ailleurs pas la possibilité d'appliquer les pratiques apprises sur le lieu de travail (Mousaid et al., 2015). C'est ce qu'avance une aide-ménagère (TS3) : du fait de la pression lors des prestations, de la pénibilité du travail et de la fatigue, il est difficile d'appliquer les gestes appris en formation pour limiter les problèmes de santé. Elle explique :

« TS3 : C'est vrai qu'on a eu des cours, on a eu des formations, mais en formation, on se maintient bien, mais au travail quand vous faites 8 heures de nettoyage, la dernière heure, vous prenez votre seau comme voilà, vous ne faites pas spécialement attention parce que c'est des gestes et puis c'est... vous devez vous dépêcher, ça dépend ce que vous avez à faire. »

Nous pouvons enfin ajouter que très peu de formations visent à augmenter l'employabilité des travailleuses et à leur permettre de trouver un emploi hors du système subsidié des titres-services, ce qui pose un problème en ce qui concerne l'objectif de tremplin vers l'emploi du dispositif (Mousaid et al., 2015). Quatre des aide-ménagères interrogées (TS1, TS2, TS3, TS5) affirment ainsi ne bénéficier que de formations directement liées à l'emploi en titres-services. La dernière aide (TS4) mentionne cependant la possibilité, dans son entreprise sociale, de suivre des cours du soir (ou aussi de passer son permis de conduire) qui sont financés par l'entreprise. Le but est d'offrir aux travailleuses l'opportunité de trouver un emploi dans un autre secteur. Si cette possibilité existe, elle est toutefois très difficilement mobilisable : l'aide-ménagère que nous avons interrogée (TS4) explique ainsi avoir suivi des cours du soir d'informatique et de gestion, mais n'avoir trouvé aucune autre opportunité d'emploi. Le caractère limité du salaire joue à nouveau ici, car il ne permet pas aux travailleuses de bénéficier de conditions d'autonomie économique suffisantes pour tenter de se « lancer » dans un autre emploi :

« TS4 : Il y a un moment il y a quelques années moi j'avais fait en cours du soir la gestion, parce que... à un moment j'avais envie de me lancer dans l'événementiel et tout, donc j'ai fait la gestion... puis finalement le problème c'est que pour se lancer dans des trucs comme ça, il faut un bagage derrière... on se lance pas ainsi, et donc c'est pas avec le salaire qu'on gagne qu'on peut se permettre de se dire c'est bon j'ai un gros bagage derrière, je peux me permettre de me lancer, fin moi je me lance pas tête baissée donc forcément je me suis pas lancée. Mais j'ai fait ça mais j'ai aussi fait une formation d'informatique toujours en cours du soir, parce que je me dis bah voilà, si j'ai la possibilité de changer de boulot, trouver un petit truc en secrétariat ou quoi ça m'aurait pas déranger quoi. Mais encore une fois c'est compliqué, il y a pas d'expérience... donc voilà. »

Plus précisément, la triangulation de la relation est en fait très différente selon le type d'entreprise agréée. Bien que, la plupart du temps, la triangulation demeure au mieux partiellement assurée, les pratiques des entreprises sont variées et dépendent principalement de leur secteur d'appartenance et de leur mission (Brolis & Nyssens, 2016 ; Defourny et al., 2009). D'un côté, les entreprises privées à but lucratif assurent une triangulation de la relation de service plus faible, ce qui se traduit par une moins bonne qualité d'emploi : respect moindre des limites du métier d'aide-ménagère, moins bon accompagnement des travailleuses et moins bonne qualité des contrats offerts, en termes de durée de contrat et de temps de travail (Defourny et al., 2009). Elle ne s'occupe que de l'organisation du service et des formalités administratives, et n'assure plus l'encadrement ou le contrôle de la relation. Ces pratiques ne permettent pas d'assurer la stabilité de l'emploi ou des conditions de travail de qualité, et elles ne remettent pas en cause, voire renforcent, le stigmate social lié au travail domestique. Une relation « horizontale » se met alors en place entre travailleuses et utilisateurs, sans l'intervention d'un troisième acteur encadrant. Cela ne mène pas à des rapports plus équilibrés, mais au contraire dans un accroissement de l'asymétrie entre les acteurs, au détriment des travailleuses qui sont plus susceptibles de subir des abus, en termes de quantité ou de qualité de travail, et également

en termes d'intégrité physique et ont moins de ressources pour y faire face ou s'y opposer (Mousaid et al., 2017).

La moindre qualité de l'encadrement peut s'expliquer par le fait que ces entreprises cherchent surtout à maximiser le nombre de titres-services reçus : elles mettent alors en place une politique de minimisation du coût salarial du travail peu qualifié (Brolis & Nyssens, 2016 ; Defourny et al., 2009). Il est cependant utile de distinguer les sociétés d'intérim des autres sociétés privées à but lucratif. D'une part, le mode opératoire des sociétés de travail intérimaire est très homogène et vise à maximiser la productivité et la rentabilité des services en minimisant les coûts au détriment de la qualité des emplois offerts. Ceux-ci se caractérisent de ce fait par des contrats de faible qualité : presque 90% des travailleuses reçoivent un CDD pour commencer (contre 10 à 50% dans les autres secteurs), 50% des travailleuses ont encore un CDD après six mois (malgré l'obligation légale de fournir un CDI après trois mois)⁹³, le nombre moyen d'heures prestées par semaine est le plus bas et la rotation est très importante⁹⁴ (Defourny et al., 2009, p. 8). Par ailleurs, les sociétés intérimaires se démarquent fortement des autres types d'entreprises agréées en ce qui concerne le nombre moyen de travailleuses dont les membres du personnel encadrant sont responsables. Alors que la moyenne pour toutes les entreprises est d'un membre du personnel encadrant pour 27 travailleuses et que ce rapport ne dépasse jamais un pour 29 pour les entreprises non intérimaires, ces dernières se caractérisent par un rapport d'un membre du personnel pour 42 travailleuses (Brolis et al., 2022, p. 96). L'encadrement offert dans ces entreprises est dès lors beaucoup moins important et de bien moindre qualité⁹⁵. D'autre part, les organisations privées à but lucratif hors intérim ont des pratiques plus hétérogènes : si certaines n'assurent qu'une faible qualité d'encadrement et d'emploi⁹⁶, d'autres offrent un meilleur accompagnement et une meilleure qualité des contrats de travail (Defourny et al., 2009). Une aide-ménagère (TS5), qui travaille dans une entreprise sociale mais était précédemment employée dans une entreprise à but lucratif, explique que, dans cette dernière, les absences étaient reprochées aux aide-ménagères, qui recevaient « *un mauvais point rouge* » si elles ne pouvaient pas travailler un jour.

De l'autre côté, les entreprises sociales offrent une meilleure qualité d'emploi sur plusieurs dimensions, notamment en ce qui concerne la stabilité de l'emploi, la participation, la correspondance du nombre d'heures de travail au nombre d'heures souhaitées, le nombre de formations et la remise en cause du stigmatisme social lié au travail domestique⁹⁷ (Brolis & Nyssens, 2016 ; Mousaid et al., 2017 ; Ramioul, 2013). Parmi ces entreprises sociales, se distinguent, selon la mission, les entreprises (privées ou publiques) d'aide aux familles et aux personnes âgées et les entreprises d'insertion (Brolis & Nyssens, 2016 ; Defourny et al., 2009).

⁹³ Cette succession de CDD, parfois très courts, permet à l'entreprise d'éviter certains coûts liés à la non-activité des travailleuses, comme l'absentéisme ou la prise de congés légaux.

⁹⁴ Cette rotation permet de renouveler les aides à l'emploi reçues et de diminuer l'ancienneté moyenne, et ainsi de réduire les coûts salariaux.

⁹⁵ Ajoutons que ce rapport entre membres du personnel encadrant et travailleuses ne suffit pas à déterminer si l'encadrement est suffisant. En effet, il faudrait voir plus précisément quels sont les rôles particuliers de ces membres du personnel encadrant, pour s'assurer qu'il s'agisse bien d'encadrants à temps plein (les autres types d'entreprise, pour lesquelles le rapport est entre personnel encadrant et travailleuses est assez proche, se démarqueraient peut-être sur ce point).

⁹⁶ C'est entre autres le cas des entreprises qui s'occupent principalement de tâches de repassage, associée à un modèle de type industriel, et dans lesquelles la qualité de l'emploi est mauvaise (Brolis & Nyssens, 2016).

⁹⁷ Cette opposition, associée au soutien plus important de l'entreprise agréée, augmente le pouvoir de négociation des travailleuses avec leurs utilisateurs.

Les premières développent une série d'incitants – tels que des salaires horaires plus élevés, une grande liberté d'action, ou des possibilités (limitées cependant) de promotion interne – pour entretenir la motivation de leurs travailleuses envers la mission sociale de l'entreprise. Les secondes mettent en place un modèle d'emploi centré sur l'insertion des travailleuses vulnérables et favorisent donc un emploi et un encadrement de qualité : une bonne sécurité de l'emploi, de nombreuses et diverses formations et davantage de primes et d'avantages (bien que le salaire horaire soit moins élevé que dans les autres entreprises sociales) (Brolis & Nyssens, 2016 ; Ramioul, 2013). Cette distinction entre entreprise sociale ou à but lucratif est opérée par plusieurs aide-ménagères (TS4, TS5), qui expliquent avoir la « chance » de travailler dans une organisation sans but lucratif. Cette distinction repose soit sur une expérience personnelle (TS5), soit sur des discussions avec d'autres aides qui travaillent dans une entreprise commerciale (TS4). Il est néanmoins important de noter que certaines entreprises sociales proposent, malgré leur statut, un encadrement et des conditions d'emploi de mauvaise qualité (TS2, TS3).

Ce second type d'entreprises agréées qui assurent une meilleure qualité d'encadrement et d'emploi concerne néanmoins les entreprises les moins rentables et qui ont le plus de mal à assurer leur durabilité dans le système : du fait de la concurrence dans le dispositif des titres-services entre entreprises sociales et entreprises commerciales, les premières ont du mal à assurer leur stabilité, tandis que les secondes profitent de leurs coûts moins élevés (liés à une moins bonne qualité d'emploi et de travail) pour se développer (Defourny et al., 2009). Une aide-ménagère (TS1) mentionne ainsi que l'entreprise commerciale qui l'engage a racheté une entreprise sociale, car celle-ci n'était plus rentable du fait des conditions d'emploi « trop » favorables offertes aux travailleuses. Cet élément est problématique, car les entreprises qui assurent la meilleure qualité d'encadrement et d'emploi sont celles qui sont les moins stables et durables dans le dispositif, ce qui pose question pour la qualité de l'emploi à long terme.

Encadrement des organisations agréées en aide familiale

Contrairement au dispositif des titres-services – et principalement aux entreprises à but lucratif de ce dispositif –, la relation de service en aide familiale entre travailleuse et bénéficiaire est encadrée par l'organisation proposant le service. Ainsi, qu'il s'agisse de la supervision de l'offre de service, du soutien des aides à domicile, de la formation ou de l'accueil des nouvelles travailleuses, le dispositif d'aide familiale semble offrir un encadrement de qualité.

Tout d'abord, l'organisation encadrante supervise l'offre de service. En effet, pour tout nouveau bénéficiaire, une visite est organisée afin de contrôler non seulement s'il correspond aux critères de dépendance, mais aussi de vérifier la concordance entre ses demandes et ce qui pourra effectivement être réalisé. Dans le cas du CPAS examiné, cette visite est effectuée par des assistants sociaux, qui sont attentifs aux demandes des clients pour éviter toute surcharge de travail aux aides à domicile. Cette visite permet aussi de voir si la demande du bénéficiaire correspond davantage au travail d'une aide-ménagère ou d'une aide familiale, car les tâches réalisées par ces différentes aides à domicile sont différentes. Ainsi, les aides familiales ne peuvent s'occuper de tâches de nettoyage plus d'une heure et demie, mais il est courant que des bénéficiaires leur en demandent davantage. Le but de cette première visite est donc d'éviter ces demandes ne correspondant pas aux exigences du CPAS. Si de telles demandes sont malgré tout faites (les besoins des utilisateurs peuvent évoluer, ou ils peuvent ne pas présenter leurs véritables demandes lors de la visite pour se conformer aux exigences du CPAS), les aides

familiales peuvent se diriger vers le « bureau », et particulièrement vers les aides familiales en chef qui chercheront à régler le problème, comme le spécifie une aide familiale (TS1).

Ensuite, les entités encadrantes en aide familiale semblent offrir un soutien important à leurs travailleuses, comme l'exemple précédent le démontre. Les travailleuses dans ce dispositif sont ainsi satisfaites de l'encadrement et du soutien dont elles disposent, particulièrement de leur responsable direct (Proxima, 2006). L'organisation des entités encadrantes vise précisément à pouvoir offrir ce soutien : dans le cas du CPAS que nous examinons, les aides familiales en chef ont comme mission particulière d'encadrer et de soutenir le personnel de terrain (RSAD), tandis que les assistants sociaux assurent la relation entre travailleuse et usager afin de limiter au maximum les problèmes et de gérer ceux rencontrés. Nous pouvons aussi ajouter que toutes les aides à domicile interrogées sont satisfaites du soutien obtenu par le bureau et par le responsable du service : ils sont jugés à l'écoute des demandes et attentifs aux besoins des travailleuses, bien qu'une aide familiale mentionne aussi qu'il lui est arrivée d'avoir des différends avec le service. Le bureau soutient également ses travailleuses en cas de comportements racistes ou sexistes de la part d'usagers, ou quand une aide à domicile se sent en danger. Elles ont la possibilité d'appeler leurs responsables, qui sont joignables par téléphone pendant les heures de prestation, et peuvent quitter leur lieu de travail si elles en éprouvent le besoin. L'aide-ménagère interrogée explique par exemple :

« N : Et quand il y a des problèmes, fin je sais pas si ça vous est arrivé, le bureau soutient ?

AM : Oui le bureau il fait. Par exemple bah on a déjà eu des problèmes de collègues qui, bah les personnes aimaient pas parce qu'ils avaient une couleur de peau différente et ça plaisait pas, mais en fait non, t'as pas à avoir un comportement comme ça donc, le bureau intervient à ce niveau-là, ils nous laissent pas dans notre soupe comme on dit. Normalement, même si par exemple on a une prestation, et que on se sent en danger ou quoi, on a le droit de quitter, de téléphoner au bureau en disant écoutez là il y a un problème, parce que bon on a des cas psy qui pourraient péter un câble et qui diraient, non non ils vont pas dire ah oui reste fais ta prestation, non pas du tout, ils sont de notre côté en général et ils disent voilà bon on doit aller aider cette personne, mais si tu sens que t'as un danger, que t'es pas à ton aise, n'hésite pas, on écoute la prestation et on va au principal quoi. »

En cas d'absence d'un bénéficiaire, les aides familiales ou aide-ménagères bénéficient d'un remplacement qui est organisé par le bureau. Les remplacements sont également possibles dans le cas d'une collègue malade : aucune heure n'est ajoutée à l'horaire – il demeure fixe –, mais les prestations sont raccourcies pour pouvoir en assurer deux en une matinée. Il s'agit alors de se concentrer sur l'essentiel chez chaque bénéficiaire (AF3). Ces remplacements augmentent la pression du travail et ne sont pas toujours faciles à gérer (AF1, AF3), même s'ils sont encadrés par le bureau qui fournit des plannings précis aux travailleuses. Des dispositifs – comme des carnets, disponibles chez les bénéficiaires, dans lesquels les aides à domicile indiquent les tâches à réaliser pour les semaines suivantes – sont mis en place pour faciliter la coordination entre travailleuses (AF3, AM). Le bureau essaie aussi de faire en sorte que les aides à domicile du service n'aillent pas toujours chez les mêmes bénéficiaires, pour que ceux-ci s'habituent à plusieurs travailleuses et ne refusent pas les remplacements en cas d'absence de leur aide habituelle (refus qui accroît la pression sur cette aide habituelle).

Cet encadrement et ce soutien est facilité par l'organisation de réunions d'équipe d'une heure et demie toutes les semaines et de trois heures et demie tous les mois, le lundi matin. Ces réunions sont comptées dans les heures de travail et se déroulent d'ordinaire avec la moitié des aides à domicile. Elles ont continué en période de pandémie, mais seulement par groupes de cinq travailleuses (AF1). Ces réunions permettent de faire remonter les informations et

problèmes rencontrés par les travailleuses au bureau, pour que celui-ci puisse assurer le meilleur encadrement et soutien possible. Ces réunions permettent également d'entretenir des relations entre collègues, de réduire l'isolement ressenti par les travailleuses et de partager des informations sur les usagers, qui seront utiles en cas de remplacement. Ces relations entre collègues sont un vecteur important de satisfaction des travailleuses (Proxima, 2006), comme l'affirment plusieurs aides familiales (AF1, AF3). Une aide familiale (AF2) explique toutefois avoir de moins bonnes relations avec ses collègues depuis quelques années, ce qui joue sur sa satisfaction dans son travail.

En outre, la formation des nouvelles aides familiales est assurée par l'exigence d'un certificat ou d'une attestation de capacité. En effet, il est demandé à ces travailleuses de bénéficier d'un diplôme reconnu par la réglementation comme assurant que l'aide à domicile dispose d'une formation et des compétences suffisantes, ou de suivre une formation de plusieurs mois garantissant l'octroi de ces compétences. Deux aides familiales (AF1, AF3) disposaient d'un diplôme reconnu à leur entrée dans le dispositif, et la troisième a dû suivre une formation qui a duré dix mois (AF2). Outre cette exigence, aucun autre accueil des nouvelles travailleuses n'est spécifié par les aides à domicile ou les responsables interrogés. Cette exigence de certificat ou de formation (assez longue) garantit néanmoins la professionnalisation des services prestés, et assure que l'entrée dans le dispositif s'opère sans difficultés. Les aides familiales avancent toutes (AF1, AF2, AF3) n'avoir rencontré aucun problème lors de leur entrée dans le dispositif. Cette formation d'entrée n'est toutefois pas exigée pour les aide-ménagères qui entrent dans le service d'aide à domicile du CPAS, qui ne doivent que passer un entretien (AM). L'accueil de celles-ci paraît donc moins bien assuré et encadré que pour les aides familiales, sans que cela n'ait entraîné de difficultés pour l'aide-ménagère du dispositif d'aide familiale interrogée (AM).

Enfin, de nombreuses formations, obligatoires ou au choix, sont mises à disposition chaque année par les organisations encadrantes pour les travailleuses, sur des sujets variés, tels que la posture du dos, la déontologie, le bien-être au travail ou la manière d'utiliser un appareil de levage ou un pilulier (RSAD). Ces formations sont comptées comme heures de travail. Elles sont obligatoires dans le dispositif d'aide familiale, et les subventions versées aux organisations agréées sont dépendantes de leur organisation. Si le responsable du service d'aide à domicile juge les formations, et leur renouvellement chaque année, absolument essentiel (RSAD), les aides à domicile interrogées sont plus nuancées sur le sujet. La plupart (AF1, AF3, AM) trouvent qu'une partie de ces formations sont très utiles, mais que d'autres sont répétitives et données trop souvent. Une aide familiale (AF1) explique par exemple apprécier les formations, mais que son intérêt dépend de la régularité de la formation et de la manière dont elle est donnée :

« AF1 : Il y a des formations super utiles, et après il y a des formations qui sont un peu répétitives et moi ça me saoule. Parce qu'il y en a on est obligé de les avoir tous les ans, et puis la formation encore une fois, tout dépend de qui donne la formation quoi. Il y a des formations des fois qui sont données, on a pas trop envie d'accrocher quoi. Mais sinon personnellement moi j'aime beaucoup les formations, quand-même on apprend toujours des choses quoi. »

Les formations sont aussi jugées différemment si elles sont choisies ou si elles sont obligatoires ; dans ce second cas, l'intérêt des travailleuses diminue (ce qui est renforcé par le fait qu'il s'agit souvent de formations données régulièrement) (AM). De manière générale néanmoins, les travailleuses dans le dispositif d'aide familiale jugent les formations proposées

utiles pour leur travail et leurs compétences. Une aide familiale (AF3), qui est dans le dispositif depuis plus de vingt ans, les juge cependant inutiles, car elle estime apprendre davantage « *sur le tas* », par l'expérience concrète de prestation de services chez un usager.

L'encadrement important dans le dispositif d'aide familiale résulte des conditions d'agrément plus complètes du dispositif d'aide familiale et, entre autres, des normes d'encadrement exigées. Il découle aussi du fait que seules des organisations à but non lucratif peuvent être agréées en aide familiale, et que leur but est d'offrir un service de qualité et un emploi de qualité, et non de réaliser du profit. Ce point est avancé par la directrice des ressources humaines du CPAS étudié (DRH) qui affirme la volonté de leur organisation d'assurer la pérennité des carrières et « *d'offrir un travail de qualité* » aux aides à domicile.

L'encadrement dépend donc de la mission de l'organisation agréée, et varie en fonction de la présence ou non d'un objectif de profit. Dans le cas des organisations d'aide familiale ou des entreprises à but non lucratif en titres-services, un meilleur encadrement est assuré car celles-ci ont pour but d'offrir un service et des conditions d'emploi de qualité. Au contraire, dans le cas des entreprises à but lucratif du système des titres-services, leur objectif de profit les amène à réduire davantage la qualité d'emploi et de l'encadrement de la relation de service. Cette qualité dépend aussi des conditions d'agrément, qui sont plus strictes et exigeantes en termes de qualité de conditions d'emploi dans le cas du système d'aide familiale. La différence de mission entre le dispositif d'aide familiale – qui vise à offrir un service de qualité aux usagers et à garantir le maintien ou le développement de leur autonomie, tout en assurant un emploi de qualité aux travailleuses – et celui des titres-services – qui cherche à créer des emplois, lutter contre le travail au noir et favoriser l'équilibre entre vies professionnelle et privées chez les utilisateurs – participe enfin également à expliquer la différence d'encadrement. Cette différence dans la qualité de l'encadrement et de l'emploi offert en aide familiale et en titres-services amène à être attentif aux risques d'extension du second aux tâches réservées au premier. En effet, si le dispositif des titres-services s'étend aux services actuellement prestés uniquement en aide familiale, il risquera de remplacer des emplois bénéficiant d'un encadrement important, et globalement d'une qualité d'emploi correcte, par des emplois peu encadrés et caractérisés par de mauvaises conditions d'emploi (Defourny et al., 2009 ; Maes, 2015 ; Ramioul, 2013).

Représentation syndicale en titres-services

Enfin, intéressons-nous brièvement à la question de la représentation syndicale. Les conditions d'emploi et de travail, qui sont marquées par la solitude, sont peu favorables à la mobilisation collective (Gracos, 2020) et les travailleuses ont peu d'informations sur leurs droits⁹⁸ (Romainville, 2019). Néanmoins, la quasi-totalité des travailleuses (98%) indiquent avoir une représentante syndicale sur leur lieu de travail (Vandevenne & Vanroelen, 2020, p. 16). De plus, des mobilisations importantes ont pu se développer ces dernières années, en lien avec des revendications de revalorisation salariale et de reconnaissance et compensation de la pénibilité du métier (Gracos, 2020). Pour y arriver, les aide-ménagères se sont mobilisées afin de faire face aux difficultés inhérentes aux conditions d'emploi et de travail dans le secteur : elles ont par exemple favorisé une utilisation massive des réseaux sociaux pour s'opposer à la solitude et à l'individualisation dans le dispositif (Gracos, 2020). Les aide-ménagères interrogées mettent en évidence la difficulté de mobiliser dans leur secteur où les travailleuses sont isolées,

⁹⁸ Cette situation est renforcée par le manque d'informations communiquées par les entreprises agréées.

et deux expliquent que des groupes Facebook reprenant un maximum des travailleuses de leur entreprise ont été créés pour pouvoir discuter ensemble, créer des liens et plus facilement partager des informations (TS1, TS5). Ces groupes permettent aussi de mieux s'organiser en cas d'actions syndicales.

La comparaison avec le dispositif d'aide familiale n'est ici pas possible, car des données suffisantes sur la représentation syndicale n'ont pas pu être mises en évidence.

Pour synthétiser la comparaison entre la qualité d'emploi dans le dispositif des titres-services et celle dans le système d'aide familiale, nous résumons les dimensions présentées précédemment dans le tableau suivant :

Tableau 6 : Synthèse de la comparaison de la qualité d'emploi entre titres-services et aide familiale

Dimension de la qualité d'emploi	Titres-services	Aide familiale
Caractéristiques du contrat de travail	Régime particulier dérogeant en partie à la réglementation générale du travail	Réglementation générale du travail
	Principalement des CDI Utilisation de CDD les premiers mois dans le dispositif (à l'entrée), ensuite régularisés en quasi-totalité	Principalement des CDI ou des travailleuses statutaires Utilisation de CDD ou de contrats de remplacements, ensuite régularisés en grande partie
Stabilité de l'emploi	Flexibilité dans l'emploi (fluctuation horaire liée aux absences des clients pas toujours remplacés)	Stabilité dans l'emploi (horaires fixes)
	Flexibilité partielle de l'emploi (rotation élevée due à la volonté de sortie du dispositif à cause des mauvaises conditions d'emploi et de travail, mais avec peu de perspectives de sorties)	Stabilité de l'emploi (turn-over limité et peu de volonté de sortie du dispositif)
	Peu d'évolution hors du dispositif Peu d'évolution au sein du dispositif et ancienneté limitée	Peu d'évolution hors du dispositif Peu d'évolution au sein du dispositif, sauf pour les aide-ménagères (possibilité de devenir aide familiale)
Caractéristiques du temps de travail	Temps partiel majoritaire	Temps partiel majoritaire

	Temps partiel promu par les entreprises agréées via des pratiques légales (utilisation régulière d'avenants) ou illégales	Temps partiel non lié à la volonté des organisations agréées
	Temps partiel lié à la volonté des travailleuses (choix sous contrainte) pour : <ul style="list-style-type: none"> - Concilier travail et vie privée (travail des femmes comme variable d'ajustement) - Faire face à la pénibilité physique et mentale du travail et à l'isolement - Faire face à la non prise en compte des déplacements dans le temps de travail et à leur remboursement partiel 	Temps partiel lié à la volonté des travailleuses (choix sous contrainte) pour : <ul style="list-style-type: none"> - Concilier travail et vie privée (travail des femmes comme variable d'ajustement) - Faire face à la pénibilité physique et mentale du travail et à l'isolement - Favoriser l'autonomie des travailleuses Ou lié aux contrats (de remplacement par exemple) disponibles
	Temps de travail toujours contraignant pour l'organisation de la vie privée à cause : <ul style="list-style-type: none"> - De la pénibilité et des pressions - Des déplacements non pris en compte - De la flexibilité horaire - Du temps limité entre deux clients - De l'absence de pause pendant les prestations 	Temps de travail toujours contraignant pour l'organisation de la vie privée à cause : <ul style="list-style-type: none"> - De la pénibilité et des pressions Mais : déplacements pris en compte, stabilité horaire, temps de pause entre les clients et pendant les prestations
Conditions salariales	Salaires faibles liés au salaire horaire limité et à la durée de travail moyenne réduite	Salaires faibles
	Faiblesse mise en évidence d'emblée par les travailleuses	Faiblesse non mise en évidence par les travailleuses
	Pas garant de conditions de sécurité économique et sociale Nécessité d'autres ressources pour joindre les deux bouts : <ul style="list-style-type: none"> - Salaire complémentaire dans le ménage 	Pas garant de conditions de sécurité économique et sociale Nécessité d'autres ressources pour joindre les deux bouts : <ul style="list-style-type: none"> - Salaire complémentaire dans le ménage

	<ul style="list-style-type: none"> - Allocations complémentaires liées au chômage ou à un mi-temps médical - Travail non déclaré <p>Impossibilité de faire appel de manière prolongée à un congé de maladie, qui entraîne des problèmes de santé et de pérennité dans le dispositif</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Allocations complémentaires liées au chômage ou à un mi-temps médical
Encadrement	Encadrement de faible qualité :	Encadrement de bonne qualité (lié aux conditions d'agrément plus strictes et exigeantes) :
	Pas de supervision de l'offre de service : peu d'inspection des lieux de travail par l'employeur	Supervision de l'offre de service : visite des nouveaux bénéficiaires par des assistants sociaux
	Faible soutien des aide-ménagères : <ul style="list-style-type: none"> - Peu ou pas de réunions d'équipe - Faible activité d'intermédiaire de l'entreprise (en cas d'absence ou de remplacement) - Soutien limité en cas de problèmes avec le client (racisme, sexisme, etc.) ou en cas de problème général (exemple du Covid), voire pratiques illégales 	Fort soutien des aides familiales par le bureau et les « D4 » : <ul style="list-style-type: none"> - Réunions d'équipe hebdomadaire - Activité importante d'intermédiaire par l'organisation (en cas d'absence ou de remplacement) - Soutien en cas de problèmes avec le bénéficiaire (racisme, sexisme, etc.) ou en cas de problème général (exemple du Covid)
	Formations peu nombreuses, appréciées de manière variable, pas toujours appliquées	Nombreuses formations, appréciées de manière variable
	Accueil par les syndicats des nouvelles travailleuses peu organisé et formations d'entrée variables	Formation et compétences des nouvelles assurées par un certificat ou une attestation de capacité Accueil limité des aide-ménagères

	Variation selon la mission de l'entreprise : encadrement de meilleure qualité dans les entreprises sociales (d'aide aux familles et aux personnes âgées ou d'insertion) que dans les entreprises privées à but lucratif	Encadrement de qualité lié à la mission des organisations d'aide familiale
Activité syndicale	Représentation syndicale importante malgré le contexte peu favorable Mobilisation des réseaux sociaux pour s'opposer à l'isolement des travailleuses	/

De la qualité du travail

Après nous être intéressés à la qualité de l'emploi en titres-services, examinons la qualité du travail dans ce dispositif. Pour cet examen, nous considérons la signification du travail comme exercice concret d'une activité contraignante en vue d'un résultat spécifique et dans le cadre de l'emploi. Nous étudions tout d'abord le contenu du travail, c'est-à-dire les dimensions intrinsèques des tâches de travail telles que l'autonomie et le sens (et les motivations) que les travailleuses y trouvent ou lui accordent. Nous y incluons aussi les relations avec les collègues. Nous évaluons ensuite les relations des travailleuses avec les utilisateurs de titres-services, et abordons également les cas où celles-ci sont problématiques et liées à des questions d'harcèlement. Enfin, nous analysons en profondeur la pénibilité dans le métier d'aide-ménagère en titres-services et les enjeux qui y sont liés en termes de santé particulièrement.

Contenu et dimensions intrinsèques du travail en titres-services

En ce qui concerne les dimensions intrinsèques des tâches de travail en titres-services et de leur réalisation, trois éléments principaux peuvent être mis en évidence. Tout d'abord, elles se caractérisent par une certaine autonomie dans la réalisation du travail (Goffin et al., 2018b ; Mousaid et al., 2015 ; Vandevenne & Vanroelen, 2020). Trois aide-ménagères (TS2, TS3, TS5) insistent sur cette autonomie, sur le fait de ne pas avoir de chef et sur la possibilité d'organiser soi-même son travail et d'avancer à son rythme. Cette autonomie est perçue positivement, comme un avantage important du travail en titres-services, qui permet en partie de faire face à son caractère pénible. Deux travailleuses expliquent :

« TS3 : parce que des fois on va chez des personnes, on a les clés des maisons, mais il y a personne dans la maison. On sait ce qu'on doit faire, on fait notre travail et puis on referme la porte. On est seule, on a pas de chef, on nous dit pas spécialement ce qu'on doit faire... Bah on est notre propre chef en fait, on sait ce qu'on doit faire, parce qu'on s'est arrangée avec le client avant, comme ça fait des années qu'on va là, bah on fait des roulements. En fait on est comme chez nous... »

TS2 : On fait des tournantes en fait.

TS3 : Oui on fait des tournantes, comme si c'était notre maison, et on fait... voilà on claque la porte comme si c'était fini et la semaine d'après on... C'est ça, ça aussi... voilà on a personne...

TS2 : C'est sûr qu'on a, on a personne derrière qui nous dit tu dois faire tu dois faire ça...

TS3 : Et dépêche-toi, et fais comme ça, et il est l'heure... On travaille à notre rythme, aussi. Bah on sait ce qu'on doit faire, on a autant d'heures, mais c'est vrai que plus on avance dans l'âge, bah on remarque que... Le

*matin ça va très bien, mais si on travaille l'après-midi et qu'on a encore 4 heures, bah la dernière heure...
pfouu. C'est long... »*

Cette autonomie est toutefois associée à une solitude importante, inhérente au métier, qui est vécue difficilement par les aide-ménagères (Brolis & Nyssens, 2016 ; Goffin et al., 2018b). Une des aide-ménagères (TS3) explique ainsi que, si l'autonomie est un point positif du travail, elle s'accompagne toutefois d'une certaine solitude et d'un certain isolement qu'elle juge négatifs. Pour y faire face, des groupes de travailleuses sont créés sur les réseaux sociaux (TS1, TS5) et certaines collègues proposent de se voir occasionnellement pour manger ensemble (TS2). Les relations entre collègues demeurent toutefois très limitées dans le dispositif. Une autre manière de contrer cet isolement consiste dans les relations avec les utilisateurs, et principalement avec les « *petites personnes âgées* » (TS1) qui sont souvent ouvertes à la discussion (TS1, TS5). Ces relations ne sont cependant pas toujours suffisantes pour contre la solitude, et paraissent même parfois superficielles ou peu sincères (TS3). Enfin, la réalisation du travail en titres-services se fait la plupart du temps sous une pression importante de la part des utilisateurs : il s'agit d'effectuer rapidement un travail physique dont la quantité est souvent excessive par rapport à un temps insuffisant (Vandevenne & Vanroelen, 2020). L'intensité de cette pression dépend des utilisateurs, mais elle est très souvent présente, car elles doivent souvent faire « *une maison complète sur 3, 4 heures* » (TS4). Toutes les aide-ménagères interrogées soulignent plus ou moins fortement ce caractère particulier du travail. Une aide (TS4) affirme être « *toujours sous pression, toujours en train de courir* ». Cette pression est surtout présente lors des remplacements ou des premières prestations chez un utilisateur, car les travailleuses doivent s'habituer à la maison ou l'appartement et prendre leurs « repères » (TS1, TS2, TS5). Elle peut toutefois s'intensifier avec le temps, et les demandes des utilisateurs peuvent croître sans que le temps de prestation ne soit modifié (TS5). La pression peut aussi être liée à l'autonomie dont bénéficient les aide-ménagères, comme l'explique une travailleuse :

« N : Est-ce que c'est un point que vous jugez bien le fait de pouvoir être autonome, ou est-ce que comme il y a une pression derrière et que vous dites le temps c'est important, au final ça rajoute à la pression ?

TS4 : Ah ça rajoute à la pression quand-même, ah ça c'est sûr, parce que, à partir du moment où on a de l'organisation et... tout bah on s'organise mieux, on gagne du temps. Mais... d'office, le temps qu'on va gagner là c'est justement ce qu'on va faire autre chose, donc c'est toujours pour donner plus. C'est pas qu'on se dit oh j'ai gagné 10 minutes, donc ça va être cool, non. Les 10 minutes qu'on a gagnées là on va les donner autre part, donc... On reste jamais à rien faire... Non, je trouve que c'est un travail pre... où ce que la pression elle est toujours là. Pour moi il y a de la pression, du départ dès qu'on sort la porte, jusque quand on rentre c'est un travail de pression. »

Par ailleurs, le choix du métier d'aide-ménagère en titres-services est principalement instrumental : les travailleuses visent surtout à gagner des ressources financières, tout en ayant la capacité de concilier leur travail et leur vie privée. Ainsi, la plupart des aide-ménagères (TS2, TS3, TS4) que nous avons interrogées ont indiqué être entrées dans le dispositif pour gagner de l'argent en pouvant s'occuper de leur vie familiale et de leurs enfants, sans vraiment savoir ce que l'emploi impliquait réellement. D'autres raisons peuvent néanmoins importer : une autre aide-ménagère (TS1) est par exemple entrée dans le dispositif des titres-services car elle ne supportait plus la pénibilité du secteur du nettoyage industriel où elle travaillait avant. Le caractère malgré tout majoritairement instrumental du choix de l'emploi en titres-services se retrouve dès les premières années du dispositif. En 2006, les motivations étaient surtout le fait de « gagner de l'argent » (62,2%, parmi lesquelles 6% sont obligées de chercher du travail sous la pression du VDAB, du Forem, de l'Orbem (devenu Actiris) ou de l'ONEM), la nécessité

financière, l'envie d'« éviter le chômage », le droit à la pension et le fait qu'aucun emploi n'était disponible (50%) ou la flexibilité du système (22,5%) (Ciccio, 2008b, p. 31). Ces données étaient fournies par une étude d'IDEA Consult, mais les études plus récentes du même organisme ne les actualisent pas. De manière générale, l'emploi en titres-services est souvent un emploi subi qui est « mieux que rien » en l'absence d'alternative. Il correspond davantage à une manière de joindre les deux bouts et de contrer la menace de sanctions du chômage ou du CPAS qu'à un véritable choix (Maes, 2015). L'une des aide-ménagères (TS4) trouve ainsi le travail « dégradant » et n'en est pas fière, mais y reste car elle n'a pas le choix et a besoin du salaire. L'emploi en titres-services peut cependant aussi constituer une opportunité de sortie du travail au noir, et d'obtention d'un emploi davantage stable et régulé. C'est le cas d'une aide-ménagère interrogée (TS5) pour qui l'entrée dans le dispositif a signifié la sortie du travail informel et l'obtention de meilleures conditions de travail.

Malgré ce caractère largement « subi » de l'emploi en titres-services, certaines travailleuses s'engagent également dans le dispositif avec des « motivations pro-sociales » (Brolis & Nyssens, 2016), c'est-à-dire avec la volonté de remplir une mission sociale d'aide aux personnes. Néanmoins, cette motivation pro-sociale tend à diminuer avec le temps passé dans le dispositif et, aux yeux des aide-ménagères, le travail et les tâches mises en œuvre effectivement en titres-services ne correspondent pas avec cette mission d'aide, mais sont en décalage par rapport à celle-ci (Brolis & Nyssens, 2016). Ainsi, plusieurs aide-ménagères (TS1, TS2, TS5) veulent apporter, dans leur travail, une aide ou un soutien (ménager, mais aussi relationnel) à des personnes jugées dépendantes, notamment les personnes âgées. Cependant, cette aide est limitée, car il ne s'agit pas de la mission du dispositif des titres-services. Les pratiques que ces travailleuses mettent en place ne correspondent donc souvent pas à cette volonté d'aider des personnes jugées dépendantes, mais bien plus souvent à faire la « boniche » (TS1, TS3) chez des utilisateurs plus jeunes et qui pourraient s'occuper de leur ménage. Malgré tout, certaines aides (TS1, TS5) parviennent à opérer une sélection dans leurs utilisateurs, pour garder une part importante de personnes âgées qui correspondent davantage à la mission qu'elles se donnent. Nous pouvons noter que cette diminution de la motivation pro-sociale est plus forte dans les cas des entreprises privées à but lucratif, ce qui laisse penser que le décalage y est plus fort également. Malgré tout, les aide-ménagères trouvent du sens dans leur travail, principalement dans la relation avec certains utilisateurs que nous examinons dans la suite.

Contenu et dimensions intrinsèques du travail en aide familiale

Comme pour les titres-services, le travail en aide familiale en CPAS est caractérisé par une autonomie importante dans la réalisation des tâches. Les travailleuses bénéficient d'une certaine liberté pour décider de leur organisation ainsi que des tâches à réaliser, même si celles-ci doivent évidemment correspondre aux demandes des bénéficiaires. Notons toutefois que, contrairement aux titres-services, les usagers du service d'aide familiale (ou d'aide-ménagère qui lui est associé) sont toujours présents chez eux lors des prestations. L'autonomie pourrait dès lors s'en trouver réduite. Dans le cas des aides familiales, ce n'est pas le cas et toutes celles interrogées expliquent être assez libres de s'organiser comme elles le veulent, à condition de réaliser les tâches demandées. La variété de tâches qu'elles peuvent effectuer et leur qualification qui résulte de la formation qu'elles ont dû suivre à leur entrée dans le dispositif jouent ici un rôle. Une aide familiale (AF2) affirme que le fait « de ne plus avoir un chef derrière » elle constitue un aspect important de son métier, qu'elle valorise. L'aide-ménagère en CPAS interrogée (AM) bénéficie elle aussi d'une relative autonomie, mais qui semble moins

importante, notamment du fait de la moindre diversité des tâches qu'elle peut réaliser. Alors que cette autonomie s'accompagne en titres-services d'un sentiment de solitude important, ce sentiment n'est pas perçu par les travailleuses du service d'aide à domicile de CPAS. En effet, outre les réunions d'équipe hebdomadaire qui sont mises en avant par les quatre aides interrogées, certaines prestations de service en aide familiale s'effectuent en binôme (AF1, AF2). Ce travail en binôme peut cependant risquer de limiter l'autonomie des aides familiales, car il nécessite de la coordination entre les travailleuses, ce sur quoi insiste l'une d'entre elles (AF2).

Les aides familiales et aide-ménagères font aussi face, comme les travailleuses en titres-services, à une pression de leurs bénéficiaires, qui est décrite comme un élément négatif du travail (Proxima, 2006). Une aide familiale (AF3) explique que cette pression peut être éprouvante physiquement et mentalement. Face à la pression, les aides doivent « *mettre [leurs] limites* » par rapport aux usagers (AF1). Ces limites peuvent passer par des stratégies visant à montrer leur désaccord tout en évitant le conflit, au travers de l'humour par exemple par lequel « *tout peut se dire* » (AM). Les travailleuses du service d'aide à domicile du CPAS peuvent aussi faire appel au bureau et au personnel encadrant pour les soutenir face à la pression des bénéficiaires (AF1, AF3).

Le choix du métier d'aide familiale ou d'aide-ménagère en CPAS est partiellement instrumental : il est dicté par des nécessités matérielles (obtenir un salaire) et, pour certaines travailleuses, par la sortie du chômage et la sécurité de l'emploi qu'il offre (Proxima, 2006). Le fait que l'emploi en aide familiale (ou aide-ménagère en CPAS) permettent une bonne conciliation entre travail et vie privée est également important particulièrement à travers le temps partiel. La possibilité de cette conciliation grâce aux horaires de travail adaptés à l'école a influencé en partie le choix de certaines travailleuses que nous avons interrogées (AF1, AM), bien que le temps partiel n'ait pas directement joué de rôle. En effet, toutes les travailleuses expliquent avoir commencé à temps plein, et être passées, dans un second temps, en temps partiel pour favoriser l'équilibre entre travail et vie familiale (AF1, AF2) ou pour d'autres raisons, comme la pénibilité trop importante du travail (AF3) ou une modification de leur contrat (AM).

Ces raisons instrumentales n'expliquent pas entièrement le choix de l'emploi dans le système d'aide familiale. Celui-ci résulte aussi, et même surtout, de la nature et du contenu du travail d'aide familiale : ce qui amène les travailleuses à choisir ce travail, c'est le fait de porter assistance et d'assurer des soins à des personnes dans le besoin, ainsi que les nombreux contacts sociaux qui y sont associés (Proxima, 2006). Toutes les aides interrogées insistent sur ces dimensions d'aide et de contact social avec les usagers, qui ont grandement influencé leur choix d'emploi. Deux aides familiales (AF1, AF3) ont d'ailleurs fait des études et ont travaillé précédemment dans le secteur de l'aide, et elles ont choisi de travailler en aide familiale car il y avait cette dimension. Cette dimension d'aide constitue même pour l'une d'entre elles (AF3) une « vocation », qui dépasse son travail selon elle. Même hors de ses heures de travail, elle vient en aide aux personnes qu'elle identifie comme ayant besoin de cette aide, par exemple aux « *petites dames qui ont du mal à aller dans leurs charrettes* ». C'est donc pour elle cette vocation à aider qui a motivé le plus son choix du travail en aide familiale. La dimension du « contact » social avec les usagers – terme mis en évidence par trois des quatre travailleuses (AF1, AF2, AM) – a également été primordiale dans le choix du métier pour toutes. Une aide familiale explique l'avoir choisi du fait de ce « contact » :

« AFI : C'est vrai que l'aide familiale à ce moment-là, quand je voyais à domicile et tout, bah j'aimais bien ce contact et tout, et c'est vrai que j'avais pensé, je me dis... quand j'ai pas achevé, quand j'étais à l'étranger, je me dis si je retourne bah à mon avis, je vais probablement postuler pour travailler comme aide familiale. »

Cette dimension explique aussi le choix de l'aide-ménagère interrogée (AM), qui a privilégié l'aide familiale aux titres-services pour le côté plus social et plus humain, selon elle, du travail :

« AM : Moi TS ça m'intéresse pas, parce que c'était déjà plus d'heures et puis TS, il y a pas de contacts, c'est... on est un peu, enfin pour moi, on est un peu comme un robot en TS. Tandis qu'ici, voilà on a le contact avec la personne, la personne est là, elle est obligée d'être là. Donc on a ce côté social et humain quand-même... »

Plus généralement, les travailleuses sont donc motivées dans leur travail par une mission d'aide aux personnes jugées dépendantes et dans le besoin, de conservation de relations sociales avec elles et de maintien de leur autonomie. Une aide familiale résume ce qui lui semble important et ce qui la motive dans son travail :

« N : [...] est-ce que vous pourriez un peu plus développer ce que vous aimez dans ce métier-là ?

AFI : Bah écoutez oui le contact avec les gens et surtout je dirais la satisfaction aussi, des fois de voir qu'on puisse maintenir certaines personnes... allez juste une personne qui puisse pas aller faire, qui sait plus aller faire ses courses et il y a personne qui sait le faire pour elle, et peut-être la placer rien que pour ça ou qu'elle sait plus aller à l'hôpital seule etc. Bah ça c'est déjà une satisfaction de voir qu'une personne est bien chez elle mais son seul problème c'est de pouvoir se déplacer seule ou voilà. »

Cette mission que les aides familiales et aide-ménagères en CPAS se donnent correspondent à leur mission officielle, de « *maintien ou [d]e développement de l'autonomie des bénéficiaires* » (DRH) visant à assurer leur « *dignité humaine* » (RSAD). Comme dans le dispositif des titres-services, les travailleuses dans le système des aides familiales visent à venir en aide à leurs bénéficiaires et à maintenir des contacts sociaux importants avec eux ; mais contrairement aux titres-services, cette mission que se donnent les aides familiales et aide-ménagères en CPAS est en adéquation avec leur mission officielle et défendue par leurs organisations encadrantes.

Relations avec les utilisateurs en titres-services

Les relations avec les utilisateurs des titres-services sont l'un des points positifs principaux du dispositif pour les travailleuses. Ces relations sont généralement bonnes (Goffin et al., 2018b) et les aide-ménagères que nous avons interrogées n'ont aucun problème avec la plupart de leurs utilisateurs ou clients⁹⁹. Les relations qu'elles mettent le plus en avant sont celles avec les utilisateurs âgés, avec leurs « *petites personnes âgées* » (TS1). Pour une partie des aide-ménagères (TS1, TS4, TS5), ce sont avec elles que leur travail prend le plus de sens comme nous l'avons mentionné précédemment : il s'agit alors d'aider des personnes jugées dépendantes et dans le besoin à réaliser leur ménage, mais également d'être présente et à l'écoute de ces personnes. Une aide-ménagère (TS5) explique par exemple préférer travailler chez des personnes âgées car elles peuvent discuter ensemble. Par ailleurs, elle se sent plus utile chez ces personnes qu'elles jugent davantage dans le besoin :

« TS5 : [...] ce qui me plaît aussi, et toujours maintenant, et dès le départ, c'est le lien avec les personnes âgées. Moi j'aime bien travailler chez les personnes âgées, ça c'est mon truc, les plus jeunes ils m'énervent. Et voilà, c'est chouette, tu te sens vraiment utile, plus chez des personnes âgées que chez des plus jeunes, je trouve.

N : Et pourquoi plus utile ?

⁹⁹ Leur appellation varie selon les aide-ménagères : certaines préfèrent le terme d'« utilisateur » (ou d'« usager ») tandis que d'autres privilégient le terme de « client ». Nous les mobilisons ici comme synonymes.

TS1 : Parce que eux ne savent vraiment pas le faire. Que les plus jeunes, je suis peut-être un peu dure dans ce que je dis, mais je me dis, voilà, ils pourraient faire quand-même un minimum, et souvent ils ne le font pas quoi. [...] Donc... je sais pas, je me sens plus utile chez une personne âgée qui est vraiment coincée, qui a difficile, etc. que chez des plus jeunes quoi. »

Avec les utilisateurs moins âgés, les rapports sont souvent plus impersonnels et professionnels, même si des relations de sympathie peuvent se développer (TS1, TS4). De manière générale, la plupart des aide-ménagères se disent proches et reconnues par leurs clients. Cette reconnaissance se marque de diverses manières : à travers des remerciements oraux ou par messages, des « *petites cadeaux* » (TS1) en fin d'année, etc. Ces attentions mettent en évidence la reconnaissance des utilisateurs vis-à-vis du travail des aide-ménagères, ce qui est gratifiant et valorisant pour ces dernières et constitue pour chacune l'un des points les plus positifs de leur travail. Néanmoins, des tensions peuvent survenir, et les travailleuses soulignent l'importance de conserver des distances pour pouvoir y faire face. Deux aide-ménagères expliquent ainsi que pour garder une « *relation saine* » (TS3) et pour limiter la pression dans le travail, elles mettent des barrières avec leurs clients :

« TS2 : C'est ça que d'un côté en titres-services c'est bien de s'entendre avec ses clients, mais moi malgré tout je mets toujours des barrières quand-même. Quand je suis chez le client, je suis chez le client quoi. Je suis l'aide-ménagère du client, on s'entend bien, on rigole, machin... Mais ça reste mon client, donc... Maintenant il y a des clients parfois que je vois sur l'extérieur du boulot, là c'est un peu différent quoi. Mais ça reste quand-même mon client quoi.

TS3 : On doit rester, on doit garder une barrière, parce que sinon ils sont tellement... ils s'immiscent dans votre vie à un moment donné. Mais dès que par exemple vous êtes un peu plus malade que d'habitude, ou vous subissez une opération, bah à la place de 15 jours vous avez 6 semaines chez le chirurgien, bah alors là ils commencent ah oui mais... Parce qu'en fait ils n'ont plus personne pour chez eux, parce qu'il y en a qui en ont vraiment besoin, et il y en a d'autres ah t'es encore malade. Et alors là ça commence. Alors bah c'est pour ça qu'il faut bien... il faut bien garder ses limites... »

Aussi, si les remerciements et petites attentions marquent la reconnaissance d'une grande partie des utilisateurs, d'autres ne reconnaissent que très peu le travail d'aide-ménagère. Celui-ci consiste à *aider au ménage*, et non à faire le ménage en entier ; l'ensemble des aide-ménagères interrogées insistent sur ce point. Cependant, de nombreux clients ne reconnaissent pas ce travail et réduisent ces *aide-ménagères* à des « *femmes d'ouvrage* » (TS2, TS3, TS5) ou des « *bonniches* » (TS1, TS3). Dans ces cas, les travailleuses se sentent fortement dévalorisées. Une aide (TS5) explique en outre se sentir dévalorisée de manière générale, non seulement par plusieurs utilisateurs, mais aussi par « *le monde en général* » ; le travail d'aide-ménagère n'est pas reconnu et les travailleuses sont considérées comme « *bête[s]* », ce qu'elles vivent difficilement et ce qui joue aussi sur leurs conditions de travail :

« TS5 : [...] ce qu'il se passe aussi c'est que c'est chiant parce que... on est vraiment mal considérée, dans le sens où quand on est des aide-ménagères, on est femmes d'ouvrage en fait. Femmes d'ouvrage, bah... une femme d'ouvrage elle est bête quoi, ça c'est vraiment le ressenti général... »

N : Ah ouais ?

TS5 : Oui ça vraiment.

N : Par les utilisateurs, par... les membres ? De manière générale ?

TS5 : Non, je pense c'est par le monde en général. On pense souvent ça, et d'ailleurs par les politiques d'ailleurs ça se voit, on obtient jamais rien, pourtant on est quand-même un secteur assez énorme, on est le deuxième secteur en Belgique le plus gros, maintenant exclusivement féminin aussi, donc ça prouve aussi de nouveau que les femmes ne sont pas, encore une fois, super au top. Mais non je pense vraiment que le métier, on

est femme d'ouvrage, et les femmes d'ouvrage ne sont pas intelligentes... et ça, ça se ressent aussi. Et j'ai déjà eu aussi de la part d'utilisateurs, parce qu'on avait pensé augmenter... les chèques, fin les TS... et j'ai déjà eu des réflexions du style ouais pour du nettoyage faut pas exagérer quand-même, c'est pas normal. Et ça c'est un truc que je n'admets pas, parce que je veux dire tu fais venir un jardinier chez toi... ça te revient à plus cher quoi. Ouais je pense qu'il y a vraiment un problème de valorisation dans le secteur. Et c'est triste parce qu'en toute sincérité on a de tout, on a vraiment de tout quoi, moi j'ai des collègues... j'en ai une qui est éduquée spécialisée, qui a fait ses 3 ans ou 4 de supérieur. Moi ça va j'ai quand-même fait une année de supérieur, je pense qu'il y a bien pire. Il y a des étrangères qui arrivent ici, qui malheureusement n'ont pas beaucoup de bagages non plus. Il y a vraiment de tout, de tout, de tout, de tout... il y a pas que des... on nous prend pour des cas sociaux aussi, beaucoup, beaucoup, beaucoup, les TS c'est des cas sociaux, c'est pas vrai, pas vrai, pas vrai, il y a vraiment de tout quoi, sans rire. »

Certaines aide-ménagères (TS1, TS4, TS5) opèrent alors une sélection entre leurs utilisateurs, pour ne garder que ceux avec lesquels elles s'entendent bien et qui reconnaissent leur travail. Cette sélection n'est cependant possible que pour des travailleuses plus anciennes, car elle s'effectue progressivement et dépend d'un véritable travail de tri de leur part.

En outre, les utilisateurs reconnaissent très peu leur maison comme le lieu de travail de quelqu'un d'autre : cela les amène à nier la personnalité des travailleuses en titres-services à leur domicile et à les traiter comme si elles étaient invisibles (Mousaid et al., 2017). Cette non-reconnaissance et cette invisibilisation peuvent rendre plus difficiles les conditions de travail des aide-ménagères, en accentuant la pression ou en posant des difficultés à la réalisation de leur travail. Certains utilisateurs ne rangent par exemple pas leur maison avant les prestations, ce qui augmente le travail à réaliser (TS4, TS5). D'autres demandent aux aide-ménagères de réaliser des tâches dégradantes (sans respecter la liste de tâches autorisées) qui traduisent une absence de reconnaissance. Une aide-ménagère (TS1) raconte que chez une utilisatrice, un « *bac avec tous les excréments de chat* » se trouvait juste à côté de la douche qu'elle devait nettoyer ; quand elle a demandé pour le déplacer, l'utilisatrice a introduit une demande pour changer d'aide-ménagère. Une autre explique par exemple :

« TS4 : Sur mes 15 ans, deux fois j'ai demandé au bureau si il pouvait me changer de client parce que j'avais vraiment du mal, parce que c'était des gens, pour moi trop manque d'hygiène. Parce que je veux bien qu'il y ait du bordel, je veux bien que ce soit sale, mais à partir du moment où c'est de l'hygiène qu'il y a pas... et allez c'était du style, on faisait pipi dans un truc parce qu'il y avait pas de toilettes en haut et on descendait on me le posait sur la taque de cuisson. Fin à un moment je veux bien mais là c'est des choses qui me posent problème. Je veux bien que je suis censée nettoyer mais je suis pas censée toucher les bouteilles de pipi qui sont sur la cuisinière. Ou alors c'était du style, bah le chien a vomi, bah prends ta loque vas essayer le chi... le vomi du chien, il y avait trop de choses qui me dégoutait trop... »

Enfin, les travailleuses en titres-services sont exposées, au domicile des bénéficiaires, à la possibilité de comportements racistes ou d'harcèlements, violences ou abus fréquents, notamment sexuels (voir l'enquête de la CSC Alimentation et Services in Dubot, 2020a, p. 6). Ceux-ci sont favorisés par les faibles encadrement et soutien dont les travailleuses bénéficient de la part de leurs employeurs, qui préfèrent la plupart du temps – surtout quand il s'agit d'un client régulier – contourner le problème en remplaçant l'aide-ménagère plutôt que de régler véritablement le problème. Une travailleuse (TS4) a ainsi expliqué qu'une de ses collègues a été frappée par une cliente parce qu'elle était d'origine magrétine ; elle ajoute que de nombreux utilisateurs demandent à ne pas avoir d'aide-ménagères racisées ou voilées, ou de travailleurs hommes, et que le bureau accepte ces demandes (même s'il les critique) pour éviter tout problème. Une seconde aide-ménagère (TS1) a, quant à elle, raconté qu'une de ses collègues avait été victime d'harcèlement sexuel au domicile d'un de ses utilisateurs. Elle a pu bénéficier du soutien de son entreprise agréée, qui a toutefois d'abord simplement voulu la remplacer par

une autre travailleuse ; face à ce remplacement et à cette nouvelle aide-ménagère, l'utilisateur a cependant eu un comportement violent, ce qui a forcé l'entreprise à casser son contrat.

Relations avec les usagers en aide familiale

Comme les aide-ménagères en titres-services, les aides familiales apprécient les relations qu'elles ont avec leurs usagers, qui constituent l'une des dimensions centrales de leur travail selon elles. Le travail d'aide familiale ne se limite pas à des activités de ménage, mais inclut des tâches relationnelles ou d'aide, et des contacts proches peuvent alors se développer avec des bénéficiaires, pouvant aller jusqu'à l'amitié (AF2). Une aide familiale (AF2) explique que, chez certaines personnes, elle s'assied pour « papoter » pendant une partie importante de la durée de la prestation. Cette activité s'inscrit selon elle parfaitement dans le métier d'aide familiale, même si le bureau lui a reproché de parfois trop réduire le temps qu'elle consacrait aux autres activités d'aide familiale. En ce qui concerne les aide-ménagères en CPAS, leurs activités sont davantage restreintes à des tâches ménagères ; elles accordent malgré tout beaucoup d'importance à la dimension relationnelle de leur travail, qui consiste à faire les tâches avec les usagers, en les écoutant et en parlant avec eux (AM). Le but est de leur « remonter le moral » (AM), de leur assurer un minimum de relations sociales car certains ne voient personne d'autre : plus globalement, de participer au maintien de leur vie sociale.

De manière générale, cette dimension relationnelle aussi bien du travail d'aide familiale que de celui d'aide-ménagère en CPAS est reconnue et favorisée par le personnel encadrant, même s'il insiste pour que des « relations trop proches avec les bénéficiaires » ne se créent pas (RSAD). Le bureau demande que ces relations soient limitées car elles ne respectent pas toujours la vie privée des usagers ou des travailleuses et car elles peuvent accentuer la pression du travail (si un bénéficiaire refuse une remplaçante). Ce dernier point est aussi mis en évidence par plusieurs aides familiales (AF1, AF3) : certains usagers refusent un remplacement quand elles sont absentes, ce qui accentue la pression parce qu'ils leur reprochent directement d'être absentes ou parce que le travail à réaliser s'accumule comme il n'est pas effectué une ou plusieurs semaines.

Les aides à domicile en CPAS que nous avons interrogé spécifient préférer les contacts sociaux avec des bénéficiaires âgés, avec lesquels elles peuvent discuter et pour lesquels leur intervention leur semble plus utile. Une aide familiale (AF2) avance ainsi préférer travailler chez des personnes âgées que chez des personnes plus jeunes qu'elle juge moins dans le besoin. D'autres travailleuses (AF1, AF3, AM) soulignent avoir des rapports difficiles avec les bénéficiaires qu'elles appellent des « cas psy ». Il s'agit notamment de personnes dépendantes à l'alcool ou souffrant de troubles mentaux, et les prestations chez ces bénéficiaires sont décrites comme particulièrement lourdes et éprouvantes, bien que le bureau soit disponible, soutienne les travailleuses et mette en place une « tournante » (AF3).

La plupart des aides en CPAS interrogées (AF1, AF3, AM) se sentent globalement reconnues par leurs bénéficiaires. La plupart du temps, cette reconnaissance passe par des remerciements, par le fait d'être raccompagnée à la porte ou par des attentions de la part des usagers (comme des lettres pendant la période des fêtes). Dans le cas des « cas psy », cette reconnaissance est beaucoup moins fréquente, mais cette situation n'est pas perçue de manière négative par les travailleuses, car elles disent être conscientes de leur apporter une aide nécessaire, même s'ils ne les remercient pas pour celle-ci. La dernière aide familiale (AF2) est plus mitigée en ce qui concerne la reconnaissance de ses usagers : si elle se sentait très reconnue par certains, elle avait

l'impression que d'autres la considéraient davantage comme une « *femme d'ouvrage* ». Comme pour les titres-services, certains bénéficiaires estiment ainsi que les aides familiales ou aide-ménagères en CPAS ont pour unique tâche le ménage complet de leur lieu de vie, et ce métier est aussi peu valorisé socialement. Cette faible valorisation est vécue comme problématique par les travailleuses en CPAS. Une aide familiale explique par exemple :

« AF2 : Certains [usagers], ah oui, oui. Femme d'ouvrage, t'es là pour nettoyer, t'es là pour... fin bon voilà. Ça, ça me choquait quand-même quoi, parce que voilà quoi on n'était pas là... on a un diplôme quand-même et bon voilà. »

Cette non-reconnaissance et dévalorisation sociale est toutefois moins importante et moins systématique que dans le dispositif des titres-services. Surtout, les aides à domicile en CPAS bénéficient d'un soutien beaucoup plus important de leur personnel encadrant. Ainsi, par exemple quand la mission d'aide familiale n'est pas reconnue par un bénéficiaire qui limite leur prestation à des tâches ménagères, le bureau peut intervenir pour rappeler la diversité des tâches qu'elles peuvent réaliser voire remplacer l'aide familiale par une aide-ménagère.

Par ailleurs, les bénéficiaires ne reconnaissent que rarement leur lieu de vie comme le lieu de travail de l'intervenante, ce qui amène une partie importante des travailleuses à travailler dans des « circonstances non idéales », c'est-à-dire dans des maisons peu confortables, peu hygiéniques ou dans des conditions à risque (Proxima, 2006, p. 15). L'aide-ménagère interrogée (AM) explique devoir faire face à des utilisateurs qui fument chez eux, ce qui la dérange fortement car elle est non-fumeuse. Une aide familiale (AF3) a, quant à elle, déjà assisté à des « bagarres » et raconte par exemple :

« AF3 : Ouais j'ai quand-même eu des situations assez... des bagarres entre... un fils, donc une dame, un fils et son mari, parce que c'était pas son papa, avec du sang et tout... Ils se battaient devant moi... »

Face à de telles situations, les travailleuses peuvent contacter leur personnel encadrant qui les soutiens et peut, dans les cas les plus graves, leur dire de quitter leur lieu de travail. Elles ne font cependant pas toujours appel au bureau, et l'aide-ménagère interrogée (AM) affirme privilégier régler soi-même les petits différends qu'elle a avec ses usagers, notamment par l'humour.

Enfin, le métier d'aide à domicile en CPAS implique des risques de harcèlements, d'abus ou de violences sexuelles, comme en titres-services. Une aide familiale que nous avons questionnée a déjà été confrontée à ce type de situation. Des comportements racistes peuvent également avoir lieu. Face à ces comportements, le bureau affirme être strict et prendre des sanctions contre les usagers en question, quand l'information leur arrive (RSAD). L'aide familiale qui a subi une tentative d'abus sexuel a par exemple informé le bureau, ce qui a eu selon elle « un impact ».

Pénibilité physique et psychologique en titres-services

Enfin, examinons la question de la pénibilité dans le système des titres-services. Cette question est probablement l'une des plus préoccupantes en ce qui concerne ce dispositif : le travail dans ce dernier est caractérisé par une pénibilité physique et psychologique très importante et qui peut être mise en évidence à l'aide de nombreux éléments, mais qui n'est pourtant pas du tout reconnue. Cette pénibilité découle des caractéristiques mêmes des tâches à réaliser : il s'agit de tâches qui demandent de fournir un effort physique élevé, constant et répétitif, de soulever et déplacer des charges lourdes et d'occuper des positions inconfortables ou douloureuses (Brolis

& Nyssens, 2016 ; Mousaid et al., 2015 ; Vandevenne & Vanroelen, 2020). À cette charge physique, s'ajoute une charge mentale et psychologique associée à la pression de réaliser un certain nombre de tâches dans un temps souvent insuffisant (Mousaid et al., 2015 ; Vandevenne & Vanroelen, 2020). Cette pénibilité à la fois physique et psychologique est soulignée par toutes les aide-ménagères comme une dimension particulièrement problématique du travail en titres-services. Le travail en titres-services est « *un boulot physique* » qui « *demande énormément d'énergie, que ce soit physique ou mentale* » et une attention constante (TS4). Une aide-ménagère (TS4) explique ainsi que ses journées de travail sont généralement très éprouvantes physiquement et mentalement, du fait de la pression constante qu'elle subit :

« TS4 : Parce qu'en plus c'est un boulot qui use énormément, on ne se rend pas compte parce que voilà. Mais c'est un boulot où ce qu'on fait que des mouvements répétitifs, tout le temps la même chose, on a souvent deux clients par jour, c'est souvent des gens qui attendent de nous qu'on fasse une maison complète sur 3, 4 heures. Donc on est toujours sous pression, toujours en train de courir, toujours en train de faire des mouvements répétitifs. Quand on a terminé, et bien il y a encore chez nous, il y a les courses, il y a les enfants... donc on termine notre journée vers 21h, 22h j'ai envie de dire. Et en plus de ça sans compter que quand on part, on a toujours bah le stress de la route parce qu'on commence, [...] on est toujours dans le trafic, que ce soit le matin, que ce soit le retour, on est toujours dans le trafic. Donc on a toujours, moi je dis toujours... du matin jusque quand on arrête, c'est la pression... »

Une autre (TS5) insiste sur le fait qu'il lui serait impossible de prester plus de 25 heures par semaine à cause de la pénibilité de son travail :

« TS5 : Mais... non je ne saurais pas, physiquement je ne saurais pas faire plus qu'un 25h/semaine. C'est honteux de dire ça à mon âge, parce que je pense pas être trop vieille quand-même mais... non je saurais pas, franchement physiquement je saurais pas... »

Le travail en titres-services s'accompagne de plus de risques d'accidents fréquents, liés à cette pénibilité physique et à la pression associée (Brolis & Nyssens, 2016 ; Brolis et al., 2022 ; Valsamis et al., 2021). Ces accidents surviennent très rapidement et sont favorisés par la fatigue accumulée des travailleuses. Une aide-ménagère (TS3) donne plusieurs exemples d'accidents qui arrivent rapidement, et qui peuvent être dus à des demandes non autorisées de clients (marcher sans chaussures de sécurité, cirer le parquet, etc.) :

TS3 : Puis vous faites des entorses aussi donc voilà, vous avez des escaliers... il y a plein plein plein de petits trucs, vous avez des escaliers chez des personnes ils sont raides comme ça, mais vous montez votre seau, votre raclette, parce que les gens n'ont pas des fois le... le double au-d... l'aspirateur quand vous redescendez des fois, combien de fois j'ai pas, bah j'ai dégringolé des escaliers... ouais. Puis vous avez encore des anciennes fenêtres recto-verso, bah vous laissez votre main vous oubliez la fenêtre top... il y a déjà des collègues qui sont, bah voilà les doigts un petit peu... cassé les doigts. C'est tout des trucs qu'on doit penser, bah voilà c'est pas non plus... Puis vous videz le lave-vaisselle le couteau est mal mis vous faites pas attention et...

TS2 : Ouais ça, ça m'est déjà arrivé aussi...

TS3 : Ou un verre, vous lavez la vaisselle et sans faire exprès un verre pète, vous vous ouvrez, il y a plein... 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 et... vous nettoyez avec de l'eau bah ça dépend, bah des fois... vous finissez parce que vous bougez... parce qu'on a normalement des chaussures de sécurité mais ça fait des marques quand vous avez un carrelage laqué, parce que maintenant c'est des beaux carrelages chez tout le monde, bien laqués, pour ne pas faire des traces, vous allez sur vos chaussettes, whop des fois vous glissez. Il y a des personnes qui veulent qu'on cire leur parquet... vous n'y pensez pas non plus, vous arrivez pyoup... »

La pénibilité physique et psychologique du travail d'aide-ménagère en titres-services provoque des problèmes de santé très importants pour les travailleuses¹⁰⁰. Ainsi, le fait de travailler dans ce dispositif augmente la probabilité d'avoir des problèmes de santé, et notamment de souffrir de maladies ostéo-articulaires¹⁰¹ (Leduc & Tojerow, 2020). Les travailleuses sont aussi touchées par des problèmes de santé mentale, physique ou médicale (Brolis et al., 2022, pp. 142-147 ; Goffin et al., 2020, pp. 54-66 ; Vandevenne & Vanroelen, 2020, pp. 23-26 ; Valsamis et al., 2021, pp. 118-121).

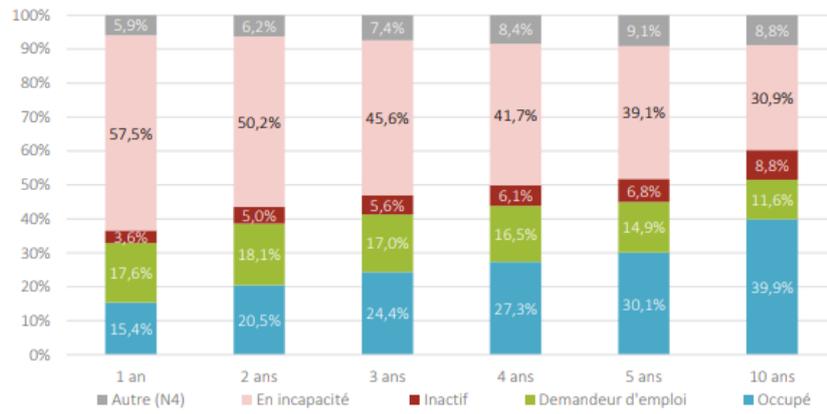
Ces problèmes de santé se traduisent dans le nombre important d'absences pour incapacité physique de travail ainsi que pour maladie ou burn-out et épuisement. Dans le cas de Bruxelles, une travailleuse en titres-services sur quatre a été absente pour incapacité de travail en 2020, une sur trois pour maladie et une sur sept pour burn-out ou épuisement (Valsamis et al., 2021, p. 118). En Wallonie, c'est plus d'une travailleuse sur trois qui a été absente pour incapacité physique en 2020, près de 40% pour maladie et près d'une sur sept pour burn-out ou épuisement (Brolis et al., 2022, p. 142). Nous pouvons ajouter que ces problèmes semblent s'accumuler avec l'ancienneté : ainsi, à Bruxelles, la proportion de travailleuses absentes pour incapacité de travail est beaucoup plus importante si nous nous intéressons qu'à celles qui sont dans le dispositif depuis 10 ans ou plus (34,8% contre 25,0% en général) (Valsamis et al., 2021, p. 119). Les incapacités de travail en titres-services (et, plus généralement, pour les travailleuses passées par les titres-services) augmentent par ailleurs de manière relativement exponentielle au cours des années, que ce soit en Wallonie ou à Bruxelles (Brolis et al., 2022, p. 146 ; Valsamis et al., 2021, p. 121).

Cette importance (croissante en outre) des incapacités de travail paraît fortement problématique, surtout au regard de l'évolution de la situation professionnelle des aide-ménagères concernées (voir les figures 2 et 3). Ainsi, une partie très importante d'entre elles demeurent en incapacité de travail 10 ans après y être entré : près d'un tiers (30,9%) à Bruxelles (Valsamis et al., 2021, p. 126) et plus de la moitié (51,2%) en Wallonie (Brolis et al., 2022, p. 147) ! Parmi celles qui sortent de l'incapacité de travail, une part non négligeable se retrouve en dehors de l'emploi : en situation de demandeurs d'emploi ou d'inactivité avec ou sans revenus déclarés.

Figure 2 : Évolution de la situation professionnelle des aide-ménagères bruxelloises après une période d'incapacité de travail connue dans le dispositif des titres-services (1 à 10 ans)

¹⁰⁰ Même si le dispositif peut fournir des ressources financières supplémentaires à certaines aide-ménagères dont il crée l'emploi, il entraîne des problèmes de santé importants que les ressources financières gagnées ne parviennent pas toujours à « compenser ». Ceux-ci mènent parfois les travailleuses à devoir sortir du dispositif avec une santé détériorée, peu de ressources supplémentaires (du fait de la faiblesse salariale et des temps partiels) et peu de chances de retrouver un nouvel emploi (Leduc & Tojerow, 2020).

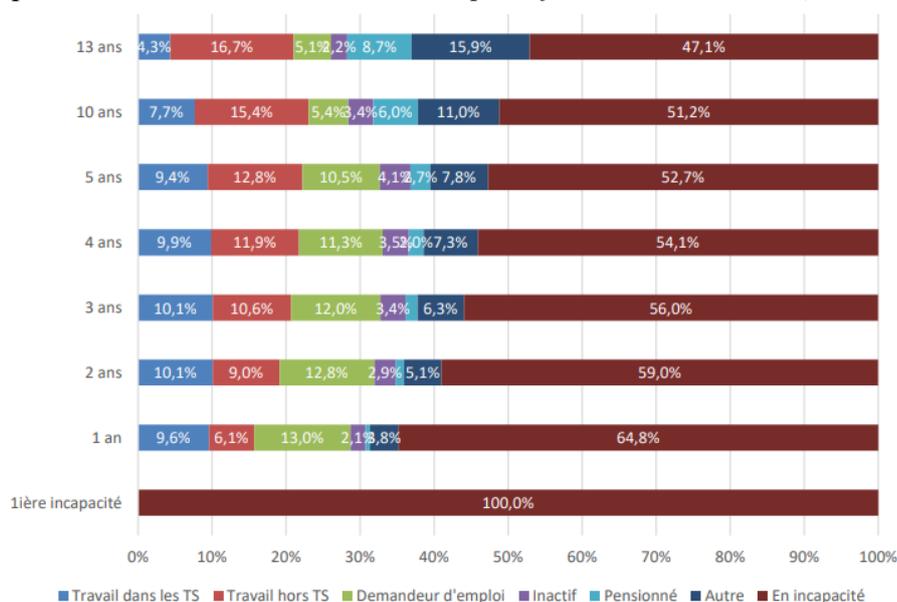
¹⁰¹ Pour une personne travaillant dans le dispositif des titres-services, la probabilité de souffrir d'une telle maladie augmente de 35 fois par rapport à la moyenne des travailleurs (Leduc & Tojerow, 2020, p. 24) !



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS(N = 6.784)

(Source : Valsamis et al., 2021, p. 126)

Figure 3 : Évolution de la situation professionnelle des aide-ménagères wallonnes après une période d'incapacité de travail connue dans le dispositif des titres-services (1 à 13 ans)



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS(N = 6.784)

(Source : Brolis et al., 2022, p. 147)

Le risque de mortalité pour ces travailleuses est en outre plus important : il est lié à l’usage de certains produits de nettoyage nocifs, aux conditions de travail lourdes physiquement et aux risques psychosociaux (Van den Borre et Deboosere, 2018). Le risque est, entre autres, plus élevé de développer un cancer des poumons, une pneumonie, une bronchite obstructive chronique, une maladie cardiaque ischémique (relative au manque d’oxygène) ou cérébro-vasculaire, des troubles des voies respiratoires ou le déclin, à long terme, des fonctions pulmonaires (Svanes et al., 2018 ; Van den Borre & Deboosere, 2018). De manière générale, Elief Vandevenne et Christophe Vanroelen mettent en évidence une relation entre précarité de l’emploi et problèmes de santé et de bien-être (2020) : ils expliquent que cette relation se vérifie dans le secteur des titres-services, où les blessures et dommages corporels sont plus fréquents, et qu’elle peut être renforcée par des facteurs sociaux, tels que les conflits entre vie privée et vie professionnelle ou les faibles revenus familiaux. Les risques pour la santé des aide-ménagères en titres-services sont enfin renforcés par un rapport de force qui leur est largement défavorable, entre autres du fait de la faible valorisation sociale dont elles bénéficient¹⁰². Toutes les aide-ménagères ont connu des problèmes de santé plus ou moins importants et plus ou moins récurrents. Parmi ceux-ci, nous pouvons citer les tendinites – notamment aux poignets – (TS1, TS2, TS3, TS4, TS5), les épicondylites (TS5), les problèmes au niveau des varices (TS2), du canal carpien, du dos (TS3, TS4), de l’épaule ou du genou et les problèmes psychologiques (TS5).

Cette pénibilité très importante et les problèmes de santé qu’elle provoque ne sont cependant ni reconnus ni pris en compte par le dispositif des titres-services. Le métier n’est pas reconnu

¹⁰² Un exemple est fourni par le refus de Federgon (la fédération patronale pour le secteur du travail intérimaire), en mai 2021, de permettre aux travailleuses titres-services de se faire vacciner pendant les heures de travail sans perte de salaire, refus qui allait pourtant à l’encontre du principe du congé de vaccination (voir <https://www.accg.be/index.php/fr/actualite/20210510-les-aide-menageres-depouillees-du-droit-au-conge-vaccinal> [consulté le 6 avril 2022]).

comme pénible : il ne s'accompagne pas de la possibilité de prépension pour métier pénible et aucune disposition particulière n'est mise en place pour faire face aux accidents ou problèmes de santé récurrents et structurels rencontrés par les aide-ménagères. Une seule aide-ménagère (TS4) mentionne un aménagement pour les travailleuses ayant des problèmes de santé trop récurrents : celui-ci est organisé par son entreprise sociale et propose à ces travailleuses de limiter leurs activités à du repassage. Cette solution est cependant limitée, particulièrement si les aide-ménagères ont un problème à l'épaule ou au bras. La non-reconnaissance de la pénibilité en titres-services pose des problèmes majeurs en termes de faisabilité et de durabilité du travail. En effet, à cause de cette pénibilité du travail dans le dispositif, le taux d'absentéisme est très élevé (Goffin et al., 2018b ; Gracos, 2020), mais aucun mécanisme n'est mis en place pour faire face au caractère structurel de cet absentéisme. Les aide-ménagères insistent en outre sur le fait que si elles rencontrent un problème de santé, elles doivent réaliser un arbitrage entre leur santé et leur salaire, qui penche souvent en défaveur de la première. Comme le salaire est faible de base et qu'aucune disposition ne prend en compte le caractère pénible du travail en titres-services, elles sont obligées, pour joindre les deux bouts, de continuer le travail ou de le reprendre plus tôt, malgré les conséquences que cela peut avoir sur leur santé. Ainsi, une aide-ménagère (TS4) explique que le recours à la mutuelle pour incapacité de travail entraîne une baisse très importante des revenus, qui oblige les travailleuses en question à opérer des arbitrages entre différentes dépenses nécessaires (manger ou payer les factures) :

« TS4 : [...] ça fait des petits bobos, ça fait des petits bobos, une fois on a mal au dos, une fois on a mal au bras et donc qu'est-ce qu'on fait ? On se met en mutuelle pour se soigner comme tout le monde, mais en mutuelle c'est une catastrophe, parce qu'on ne sait pas survivre, parce que on a 60% du salaire brut, à savoir qu'on a déjà un salaire très bas [...]. Et à un moment quand vous avez 60% de votre salaire, vous payez votre loyer et puis vous devez choisir qu'est-ce que vous payez, si vous allez faire vos courses ou vous payez les autres factures, parce que tout c'est pas possible. »

La description de cette situation du recours à la mutuelle en cas d'incapacité de travail comme « catastrophique » est partagée par une seconde aide-ménagère (TS5), qui raconte en outre que la faiblesse de ses ressources pendant cette période l'a amenée à recommencer avant d'être totalement remise :

« TS5 : J'ai été en arrêt maladie pendant 4 mois. Ça a été catastrophique.

N : Au niveau...

TS5 : Au niveau salaire, au niveau mutuelle quoi, ça a été... ça a été catastrophe quoi. Franchement 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... »

Cette situation était aussi celle de la première aide-ménagère (TS4), qui a non seulement essayé de retarder le plus possible le recours à la mutuelle (par l'utilisation d'infiltrations), mais qui a surtout repris le travail avant l'autorisation de son médecin car sa situation financière devenait insoutenable (malgré l'aide de sa famille qui lui avait permis de tenir jusque-là) :

« TS4 : J'ai vécu ça en 2010, j'ai eu une tendinite au poignet, qui s'est aggravée donc j'ai... pour ne pas, fin à ce moment-là j'avais pas encore été en mutuelle donc je savais pas, mais bon je... allez comment dire, fin j'expliquerai après ça c'est autre chose, mais donc je me suis pas mise en mutuelle tout de suite, j'ai fait des infiltrations. Et au bout de 2 ou 3 infiltrations, je ne sentais plus forcément mais je continuais à forcer dessus, donc j'ai eu le ligament qui a lâché. Donc là plus de possibilité, fallait m'opérer. Le temps qu'ils voient c'est quoi et que je me fasse opérer, que j'ai le plâtre et que j'ai la rééducation, je suis restée 6 mois en tout en mutuelle. Ça a été la descente aux enfers honnêtement pour moi, je me suis retrouvée avec 620€ par mois. Vous payez votre loyer il y a plus rien, c'est pas possible. Donc, j'ai même pas attendu l'autorisation du médecin de

dire vous pouvez reprendre le boulot, moi dès que j'ai su rebouger ma main, j'ai repris le boulot parce que je m'en sortais pas, c'était pas possible, heureusement que j'avais de la famille qu'était là »

Par ailleurs, une enquête de la CSC Alimentation et Services¹⁰³ met en évidence que plus de trois aide-ménagères sur quatre (78%) reportent parfois des visites médicales ou l'achat de médicaments pour raisons financières, et que près de la moitié (43%) le font souvent ou très souvent. Ces reports sont très problématiques pour la santé des travailleuses, qui se détériorent encore davantage. Les problèmes qui en résultent amènent une partie importante d'entre elles à se retirer du système précocement (Dubot, 2020a). La pénibilité du travail – la lourde charge physique et mentale et les risques pour la santé – constitue d'ailleurs l'une des raisons principales de « sorties » du système, avec la faiblesse des salaires, qui renforce aussi les risques de problèmes de santé pour les aide-ménagères (Van den Borre & Deboosere, 2018 ; Winkel, 2012). Il s'agit ainsi d'une des dimensions de leur travail qui est la plus critiquée par les travailleuses interrogées. Toutes présentent l'aide au ménage en titres-services comme extrêmement pénible, bien que l'une d'entre elles (TS1) ajoute que cette pénibilité importante est malgré tout moins forte que celle dans d'autres secteurs comme le nettoyage industriel. Elle affirme d'ailleurs avoir choisi de travailler en titres-services pour cette pénibilité moindre, bien qu'importante :

« TS1 : Il y a eu un choix [des titres-services] dans le fait que, bah voilà c'était [...] du point de vue pénibilité du travail. Parce que dans le nettoyage industriel, j'utilisais énormément de grosses machines, les auto-laveuses, les serreuses et tout ça. Donc aussi pour une question de santé. Même si c'est pas toujours tout rose chez les utilisateurs... »

La pénibilité du travail, les problèmes de santé qui en résultent et qui sont aggravés par l'impossibilité d'arrêter de travailler du fait de la faiblesse des salaires et de l'absence de dispositions structurelles pour faire face à ces problèmes mènent donc de nombreuses travailleuses à quitter le dispositif ; cependant, celles-ci le quittent sans avoir la possibilité de trouver un nouvel emploi non subsidié (Leduc & Tojerow, 2020). Il s'agit ici d'une conséquence hautement problématique relative à la faisabilité et la durabilité du travail en titres-services et d'un effet pervers du dispositif : les travailleuses qui s'y engagent voient leur santé se détériorer, sans pouvoir y faire face ou arrêter de travailler (pour se soigner ou se reposer) pendant une période plus ou moins longue car leur salaire est trop faible et aucun mécanisme structurel n'est mis en place. De ce fait, une partie d'entre elles sont obligées de quitter le dispositif, mais celui-ci réduit la probabilité de trouver un autre emploi, et ces travailleuses se trouvent bloquées. Le dispositif paraît alors créer de véritables trappes à la précarité, desquelles il est extrêmement difficile de sortir pour les travailleuses (Gérard & Vrancken, 2016).

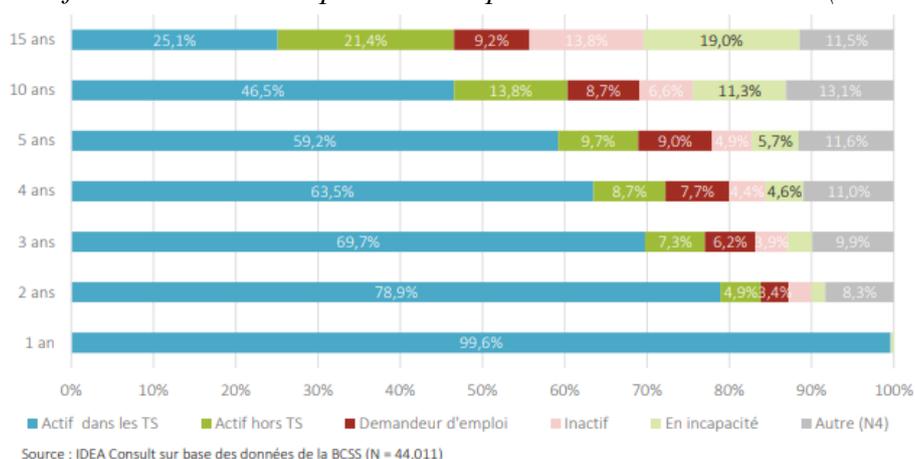
Si nous examinons l'évolution de la situation professionnelle des aide-ménagères qui sont restées au moins un an dans le dispositif des titres-services (voir les figures 4 et 5), nous observons que plus ou moins la moitié d'entre elles se retrouvent hors de l'emploi après 15 ans à Bruxelles (Valsamis et al., 2021, p. 113) ou après 14 ans en Wallonie (46,7%¹⁰⁴ ; Brolis et al., 2022, p. 131). Nous avons déjà mis en évidence l'importance des incapacités de travail dans le secteur des titres-services et leur influence à long terme sur la situation professionnelle des aide-

¹⁰³ Un aperçu de cette enquête est disponible sur le site de la CSC et une présentation rapide sur le lien suivant : <https://www.lacsc.be/la-csc/secteurs/services-aux-personnes-et-aux-entreprises/actualites/2021/09/20/78-des-aides-m%C3%A9nager-es-reportent-des-visites-m%C3%A9dicales-pour-raisons-financi%C3%A8res> [consulté le 6 avril 2022].

¹⁰⁴ Parmi ces 46,7% d'anciennes aide-ménagères qui sont hors de l'emploi après 14 ans, nous retrouvons toutefois 8,4% de pensionnées (Brolis et al., 2022, p. 131).

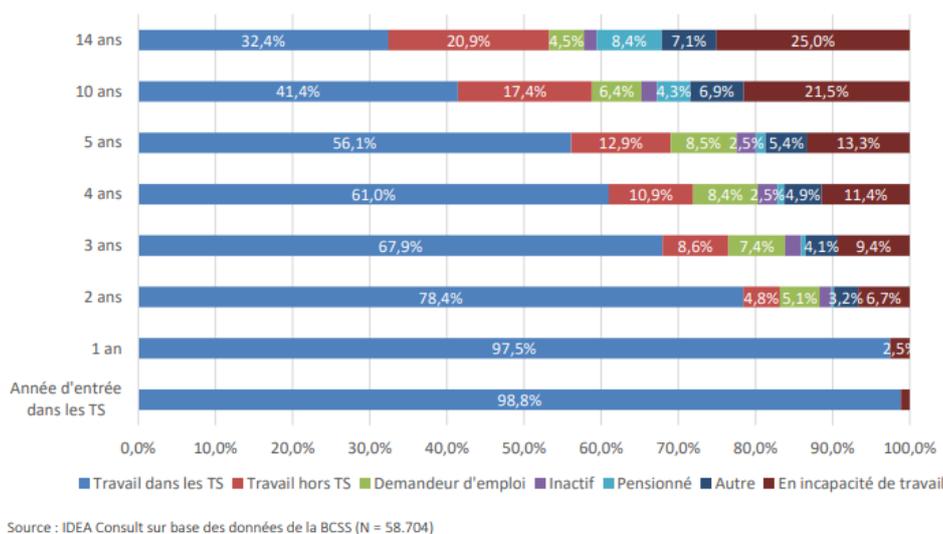
ménagères. Nous observons ici que c'est près d'un cinquième des travailleuses dans le dispositif qui se retrouvent dans cette situation problématique après 15 ans à Bruxelles et un quart après 14 ans en Wallonie. L'évolution de la situation professionnelle des aide-ménagères en titres-services met ainsi en évidence les trappes à la précarité que crée ce dispositif. Ajoutons qu'il est important de noter que l'inscription dans l'emploi ne signifie pas la fin de la précarité. L'emploi, et notamment celui en titres-services comme nous l'avons montré, peut s'accompagner de conditions d'insécurité et d'instabilité économiques et sociales importantes. La situation de la moitié des aide-ménagères encore en emploi après 14 ou 15 ans peut donc toujours être marquée par la précarité, qu'ils soient en titres-services ou dans d'autres emplois¹⁰⁵.

Figure 4 : Évolution de la situation professionnelle des aide-ménagères bruxelloises actives dans le dispositif des titres-services pendant une période d'au moins un an (de 1 à 15 ans)



(Source : Valsamis et al., 2021, p. 113)

Figure 5 : Évolution de la situation professionnelle des aide-ménagères wallonnes actives dans le dispositif des titres-services pendant une période d'au moins un an (de 1 à 14 ans)



(Source : Brolis et al., 2022, p. 131)

¹⁰⁵ Ainsi, la plupart des emplois dans lesquels ces travailleuses se reconvertissent sont des emplois également marqués par une certaine précarité, encore dans le secteur du nettoyage (industriel) ou dans le secteur intérimaire (Brolis et al., 2022, p. 132 ; Valsamis et al., 2021, p. 115).

Parmi les aide-ménagères interrogées, deux (TS1, TS5) affirment qu'il leur semble totalement impossible de continuer jusqu'à la retraite, sans qu'elles ne sachent ce qu'elles feront pour y remédier. Deux autres travailleuses (TS2, TS3) expliquent qu'il leur semble difficile de parvenir à tenir avec la pénibilité de leur travail, mais que cela dépendra de leur santé et des problèmes qu'elles rencontreront. Enfin, la dernière (TS4) a obtenu un nouveau poste de formatrice, qui est moins pénible et lui permet de se projeter dans l'avenir avec plus ou moins de certitudes. Cette opportunité est cependant très rare et ne concerne qu'une ou deux aide-ménagères sur 130 dans son entreprise sociale. Mis à part cette perspective d'évolution, cette aide-ménagère (TS4) affirme d'ailleurs ne voir qu'une véritable porte de sortie du dispositif ; il s'agit du cas de force majeure médicale, ce qui traduit la pénibilité et la non-durabilité du travail en titres-services :

« TS4 : Moi je dis toujours, la porte de sortie des TS c'est... pour raison médicale. Pour raison médicale à un moment vous n'arrivez plus à suivre, et donc bah voilà vous êtes licenciée pour cas de force majeure médicale parce que c'est plus possible. »

Pénibilité physique et psychologique en aide familiale

Comme pour le travail en titres-services, celui dans le service d'aide familiale en CPAS est caractérisé par une pénibilité physique et psychologique importante. Celle-ci est directement liée aux activités de service réalisées et surtout aux tâches d'aide au ménage. Ces tâches demandent en effet un effort physique important et constant. Le travail des aides familiales ne se limitent toutefois pas à l'aide au ménage et elles réalisent des tâches plus variées, ce qui peut participer à atténuer la pénibilité de leur travail (quand une prestation demande surtout des tâches administratives ou relationnelles par exemple). De manière générale, les tâches dans le service d'aide familiale sont cependant associées à des demandes de bénéficiaires qui peuvent parfois entraîner une forte pression. Par ailleurs, la pénibilité du travail est renforcée chez les usagers difficiles, ou en cas de manque d'hygiène ou de matériel défectueux ou inexistant. La plupart des aides à domicile interrogées (AF1, AF3, AM) insistent sur le caractère éprouvant et difficile physiquement de leur travail, auquel s'ajoute des risques fréquents d'accident. L'aide-ménagère explique par exemple : *« dans le ménage, ça tue, ça tue la santé, faut pas se le cacher »* (AM). Une aide familiale (AF2) affirme cependant ne pas rencontrer de problèmes physiques trop importants, malgré son âge. Néanmoins, la même aide familiale avance qu'il lui serait impossible d'être employée à temps plein dans le dispositif (AF2) ; ce constat est partagé par l'aide-ménagère du service d'aide familiale du CPAS (AM). La pénibilité physique du travail est donc reconnue par toutes les travailleuses interrogées.

À cette pénibilité, s'ajoute une pression importante, mise en évidence par les trois aides familiales (AF1, AF2, AF3). Cette pression résulte surtout des demandes des bénéficiaires et de la charge de travail à réaliser en un temps précis. Une aide familiale explique par exemple :

« AF1 : [...] puis il y a des fois, il y a des matinées où on passe son temps à courir. On arrive, il faut aller à la banque, aller chercher l'argent, revenir, aller chercher les courses, oui il faut vite préparer à manger avant de partir donc... »

Cette pression entraîne une fatigue importante et mène au sentiment de ne jamais pouvoir s'arrêter ou souffler (AF2). Elle est en outre parfois renforcée par les usagers difficiles et surtout les « cas psy » dont les aides à domicile doivent parfois s'occuper et qui rendent le travail encore plus « lourd » (AF3). Le travail dans le service d'aide familiale est donc décrit comme éprouvant mentalement par plusieurs travailleuses (AF2, AF3). Ce caractère éprouvant

augmente enfin aussi en cas de manque d'hygiène chez les usagers, comme le souligne l'aide-ménagère que nous avons questionnée :

« AM : Parce qu'il faut savoir qu'il y a des appartements où c'est un, des entretiens basiques mais il y a des appartements qu'on retrouve... on marche ça fait cric cric cric, ça colle, c'est dégueulasse, ça pue la clope. Donc... on a de tout hein, donc il faut pas [rire]. Dès qu'on ressort de là on se dit purée on est sale quoi... »

La pénibilité physique et psychologique du travail d'aide à domicile en CPAS entraîne de nombreux problèmes de santé chez les travailleuses, liées particulièrement à des douleurs physiques (surtout du dos) ou à du stress. Moins de recherches existent sur ces problèmes de santé que pour ceux rencontrés en titres-services. Il est toutefois possible de supposer que ces problèmes sont relativement similaires, bien que moins marqués (dans le cas des aides familiales) comme les tâches réalisées sont plus variées et moins répétitives. Les problèmes de santé liés à l'utilisation de produits nocifs sont aussi probablement moins fréquents comme l'utilisateur de ces produits est davantage réglementé et limité dans le service d'aide familiale. Les problèmes physiques de santé sont malgré tout fréquents dans ce service et les aides à domicile interrogées en mentionnent plusieurs ; elles rencontrent notamment des douleurs au dos (AF1, AM), aux poignets (AF1), aux jambes, aux épaules ou des tendinites (AF2).

Ces problèmes de santé récurrents entraînent de nombreux départs anticipés, qui sont décrits pas les aides à domicile interrogées. Certains problèmes rencontrés rendent en effet impossible de continuer le même travail et les travailleuses concernées sont obligées de sortir du dispositif dans ce cas. Une aide familiale explique :

« AF1 : [...] nous on a des collègues par exemple qui ont dû arrêter, il y en une par exemple elle avait un problème au niveau de l'épaule, donc elle savait plus faire le travail, parce que lever l'épaule voilà, tout dépend oui. »

Si les travailleuses dans le service d'aide familiale ont un risque relativement important de tomber en incapacité de travail, il est plus faible que celui pour les aide-ménagères du dispositif des titres-services en Wallonie (Brolis et al., 2022, p. 150-152). En outre, la pénibilité du travail est reconnue par les organisations encadrantes des services d'aide familiale qui soutiennent les aides familiales face à leurs conditions de travail pénibles (face aux usagers difficiles, pour améliorer les lieux de travail, etc.), en plus de mettre en place des formations spécifiquement sur le sujet (celles-ci existent aussi en titres-services, même si elles y sont moins fréquentes). Une partie de ces services organise aussi des allègements de travail pour les travailleuses plus âgées ou une adaptation temporelle du régime de travail¹⁰⁶. À Bruxelles, des subventions supplémentaires sont prévues pour les heures non prestées des travailleuses bénéficiant d'une réduction de temps de travail¹⁰⁷. En Wallonie, des subventions additionnelles sont en outre octroyées aux services publics d'aide familiale pour financer l'attribution de jours de congé supplémentaires aux travailleuses âgées à partir de 52 ans en fonction de leur âge : de 5 jours de congé supplémentaires pour les travailleuses de 52 ans à 20 jours supplémentaires pour celles de 58 ans¹⁰⁸.

¹⁰⁶ 20% de ces services mettaient en place de tels aménagements pour faire face à la pénibilité du travail en 2006 (Proxima, 2006).

¹⁰⁷ Arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune du 25 octobre 2007 *relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des services d'aide aux personnes*, art. 39, alinéa 5 ; Arrêté ministériel (Cocom) du 28 décembre 2018 *déterminant le forfait horaire subventionné pour les aides familiaux ou senior et les aides ménagères des services d'aide à domicile*, art. 3.

¹⁰⁸ CRWASS, art. 341, § 1^{er}, 3^o.

Le service d'aide à domicile du CPAS étudié propose ainsi une adaptation temporelle du régime de travail de leurs travailleuses les plus âgées (DRH). En cas de problèmes de santé, il est aussi possible de passer en incapacité de travail. Contrairement aux travailleuses en titres-services qui présentent ce recours à la mutuelle comme « *catastrophique* », celles en aide familiale en CPAS ne sont pas négatives à l'égard de cette possibilité d'incapacité de travail : une des aides familiales (AF2) raconte y avoir eu recours pour une courte période et n'avoir rencontré aucun problème financier. Ce point résulte entre autres du salaire horaire plus important et de l'échelle barémique complète en aide familiale. Enfin, les aides à domicile interrogées expliquent pour la plupart (AF1, AF3, AM) ne pas savoir comment leur situation évoluera dans le futur et craindre de rencontrer des problèmes physiques importants. La dernière aide familiale (AF2) a, quant à elle, décidé de prendre sa retraite en avance sans avoir rencontré, selon elle, de problèmes de santé très importants.

Malgré ce soutien partiel de l'organisation encadrant le service d'aide familiale, les travailleuses font face à une pénibilité physique et psychologique importante, et sont « bloquées » (du fait des faibles perspectives d'évolution au sein ou hors du dispositif) dans ce travail aux conditions difficiles.

Le tableau suivant reprend les dimensions principales de la qualité de travail dans le dispositif des titres-services et de celle dans le service d'aide familiale pour synthétiser la comparaison présentée précédemment :

Tableau 7 : Synthèse de la comparaison de la qualité du travail entre titres-services et aide familiale

Dimension de la qualité du travail	Titres-services	Aide familiale
Dimensions intrinsèques	Autonomie	Autonomie
	Solitude et isolement	Importance du collectif Réunions d'équipe et travail en binôme
	Pression importante des utilisateurs	Pression importante des bénéficiaires Stratégies pour mettre des limites Soutien du bureau
Choix du travail, sens	Choix instrumental du travail (pour gagner de l'argent) Travail largement « subi », même si aussi sortie du travail au noir ou d'autres emplois aux conditions plus difficiles	Choix du travail lié à sa nature et son contenu (aide et contact) Aussi aspects instrumentaux du choix, mais limités
	Motivations pro-sociales pour la prestation de services, mais en décalage avec la réalité du dispositif	Motivations pro-sociales pour la prestation de services, en adéquation avec les objectifs du dispositif

Relation avec les utilisateurs	Point positif principal du travail, surtout avec les personnes âgées Reconnaissance de la plupart des utilisateurs (remerciements, cadeaux, etc.)	Point positif principal du travail (avec l'aspect d'aide), surtout avec les personnes âgées Reconnaissance de la plupart des utilisateurs (remerciements, lettres, etc.)
	Faible valorisation du travail par certains utilisateurs et par la société de manière générale Faible reconnaissance du lieu de travail Risques de comportements racistes ou d'harcèlement, de violence ou d'abus (renforcés par le faible encadrement)	Faible valorisation du travail par quelques utilisateurs et par la société de manière générale Faible reconnaissance du lieu de travail Risques de comportements raciste ou d'harcèlement, de violence ou d'abus Soutien important du bureau face à ces situations, qui permet en partie de compenser la faible valorisation et reconnaissance du travail et de s'opposer aux comportements racistes ou sexistes ou aux harcèlements
	Stratégies de sélection des bons utilisateurs	Pas de stratégies de sélection des usagers, qui sont la plupart du temps attribués par le bureau
Pénibilité	Pénibilité physique et psychologique et risque accru d'accidents Problèmes de santé récurrents	Pénibilité physique et psychologique et risque d'accidents Problèmes de santé récurrents
	Non reconnaissance du caractère pénible du travail et absence de mécanismes de prise en charge ou de soutien des travailleuses ayant des problèmes de santé	Reconnaissance partielle du caractère pénible du travail et quelques aménagements pour alléger le travail ou soutenir les travailleuses ayant des problèmes de santé
	Arbitrage nécessaire entre santé et salaire (faible), souvent en défaveur de la première Paradoxe : peu/pas de perspectives hors du dispositif, mais difficulté/impossibilité d'y demeurer du fait de la pénibilité du travail	Pas d'arbitrage entre santé et salaire mise en évidence Travailleuses bloquées dans un dispositif associé à un travail pénible

Comment expliquer les différences de qualité d'emploi et de travail entre les dispositifs des titres-services et d'aide familiale en CPAS ?

La qualité d'emploi et du travail dans le système des titres-services se distingue donc sur plusieurs dimensions importantes de celle dans le service d'aide familiale en CPAS. Si l'emploi et le travail dans les deux dispositifs partagent des points communs (en termes de temps partiel, de faiblesse salariale, de manque de perspectives d'évolution, d'importance de la relation aux bénéficiaires, de pénibilité accrue du travail, etc.), ils se différencient aussi sur de nombreux éléments. Parmi ceux-ci, nous pouvons citer la stabilité plus importante, l'ancienneté plus longue et les motivations pro-sociales plus courantes et favorisées en aide familiale qu'en titres-services. Surtout, nous pouvons souligner le manque d'encadrement en titres-services comparé à la triangulation marquée de la relation de service en aide familiale, où l'organisation agréée soutient les travailleuses et leur offre un encadrement complet. Par ailleurs, certains points qui sont de manière large similaires (comme la faiblesse salariale ou le temps partiel) sont malgré tout légèrement différents, et à nouveau favorables au dispositif d'aide à domicile en CPAS. Les salaires, bien qu'ils demeurent faibles, y sont plus élevés (notamment car les temps de déplacements sont comptés comme du temps de travail) et correspondent surtout à une échelle barémique complète. Les temps partiels y sont aussi courants, mais ils renvoient à des horaires de travail hebdomadaire plus importants et ils ne résultent pas de pratiques de l'organisation agréée.

Ces différences entre les deux dispositifs découlent de leurs modes de régulation particuliers. Comme nous l'avons déjà précisé, le dispositif d'aide familiale est caractérisé par un mode de régulation tutélaire, c'est-à-dire que les pouvoirs publics non seulement assurent le financement des services, mais conditionnent aussi un agrément strict des organisations les fournissant et réglementent le contenu des services, les compétences professionnelles nécessaires et la quantité de services offerts (dont la détermination n'est pas laissée à la concurrence entre organisations agréées) (Gilain & Nyssens, 2001). À l'opposé, le mode de régulation du dispositif des titres-services peut être qualifié de quasi-marchand (Defourny et al., 2009 ; Nyssens & Brolis, 2016). Dans ce dispositif, la demande et l'offre de services sont subsidiées par les pouvoirs publics à l'aide d'incitations financières ; de plus, ils les encadrent légèrement au travers de réglementations spécifiques (liste d'activités autorisées, obligation de la triangulation et agrément). Toutefois, l'offre de services est laissée à une pluralité d'acteurs, privés ou publics, à but lucratif ou non, et qui sont régulés de manière concurrentielle. Les pouvoirs publics tendent alors à intervenir le moins possible si ce n'est pour permettre la croissance du secteur des services à domicile, considéré comme un « gisement d'emplois » à développer. De ce fait, peu de réglementations sont mises en place et les quelques existantes sont très peu contrôlées pour faciliter le développement du secteur sans « entraver » l'activité des entreprises.

La faiblesse des réglementations existantes pour assurer la qualité des emplois et du travail en titres-services se traduit par exemple dans la spécificité de la réglementation relative au contrat de travail titres-services. Celui-ci est fondé sur des dispositions spécifiques qui remplacent le droit du travail. Ces dernières sont inscrites dans la législation particulière qui réglemente le dispositif, qui affirme que ce contrat de travail est « régi par les dispositions de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail sauf pour ce qui concerne les règles spécifiques prévues

dans la présente loi »¹⁰⁹. Ces règles spécifiques permettent de contourner une partie du droit du travail et ainsi de créer un « sous-statut » (Dubot, 2020a, p. 6) : les emplois créés (quand ils le sont) ne constituent alors pas des emplois assurant une certaine sécurité et la stabilité économique et sociale, mais sont des sous-emplois qui prennent la « forme de l'emploi pour en dénier la substance » (Friot, 2021, p. 32).

À côté de cette faiblesse des réglementations existantes, nous devons aussi souligner que le respect des quelques qui sont malgré tout mises en place est très peu, voire pas du tout, contrôlé (Ciccia, 2008 ; Coutiez & Infanti, 2013 ; Mousaid et al., 2017). Les dispositions relatives aux conditions ou à la charge de travail sont peu respectées par les entreprises agréées ou les utilisateurs, sans que cela n'entraîne de sanctions du fait de l'absence complète de contrôle par les pouvoirs publics. Les pratiques frauduleuses sont donc récurrentes dans le système – elles concernent entre autres les dépassements horaires non rémunérés ou les demandes des utilisateurs qui ne respectent pas le cadre légal et concernent des tâches interdites, par exemple liées à leurs activités professionnelles –, mais très peu contrôlées et sanctionnées (Maes, 2015 ; Mousaid et al., 2015 ; Pacolet et al., 2010). Du fait de cette absence de contrôle de l'application des dispositions existantes, les pouvoirs publics ne se donnent aucun moyen de s'assurer de la qualité des emplois créés et du travail associé. Alors qu'elle constitue la raison d'être des entreprises agréées dans le système, la triangulation de la relation de service ne fait pas l'objet d'obligations strictes, et celles qui existent ne sont que très peu contrôlées et sanctionnées. De ce fait, cette triangulation n'est, la plupart du temps, pas assurée en titres-services.

Depuis la régionalisation du dispositif des titres-services en 2016, la réglementation a été légèrement modifiée ce qui a pu entraîner de légères améliorations des conditions d'emploi ou de travail. C'est surtout le cas en Wallonie, où le décret du 9 décembre 2021 *modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité* a été adopté afin d'améliorer l'emploi et l'encadrement des aide-ménagères. Ce décret, entré en vigueur en janvier 2022, impose notamment que la durée moyenne de travail par entreprise soit de 19 heures par semaine et que chaque entreprise agréée offre un minimum de neuf heures de formation par an par travailleuse (ETP), adopte une convention écrite avec ses utilisateurs et accompagne les travailleuses lors de leurs premières prestations. Ces nouvelles réglementations vont permettre une amélioration des situations des travailleuses, mais elles ne résoudront pas les nombreuses difficultés rencontrées dans le dispositif. Il est en outre important de nuancer la nouveauté de ces réglementations, et particulièrement des obligations de durée de travail moyenne minimum de 19 heures par semaine et de l'offre d'au moins neuf heures de formation par an. Ces deux obligations étaient en effet déjà mentionnées dans l'Arrêté du Gouvernement wallon *modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services* et l'arrêté royal du 7 juin 2007 *concernant le fonds de formation titres-services* (respectivement aux articles 4 et 5). Il s'agit alors de se questionner sur l'effectivité de l'application de ces réglementations, comme certaines existent en réalité depuis plusieurs années sans être véritablement imposées et contrôlées.

De manière générale, la moindre qualité d'emploi et de travail dans le dispositif des titres-services (comparée au service d'aide familiale dans lequel les activités réalisées sont similaires) s'explique par la manière dont le dispositif et son mode de régulation ont été organisés. Ce sont particulièrement l'ouverture du système à des entreprises qui recherchent le profit, le manque

¹⁰⁹ Loi du 20 juillet 2001, art. 7ter.

de réglementations et l'absence de contrôle de celles existantes qui expliquent la mauvaise qualité des emplois et du travail en titres-services. Si de nouvelles réglementations ont été adoptées afin de permettre de légères améliorations, celles-ci se limitent à certaines Régions (surtout le Wallonie) et ne suffisent pas à compenser les conditions incertaines et précaires d'emploi et de travail des titres-services. Pourtant, ce système est, comme nous l'avons observé, largement subsidié ; il s'agit, pour conclure cette évaluation, de se demander comment peuvent se concilier, dans un même dispositif, subventions publiques importantes et caractère précaire des emplois et du travail offerts. Nous proposons donc de chercher à identifier la rationalité politique qui a guidé la mise en place du dispositif des titres-services et qui mène à le maintenir dans les conditions particulières dans lesquelles il est organisé.

Rationalité politique sous-jacente au dispositif

Pour terminer cette évaluation du dispositif des titres-services, nous analysons la rationalité politique qui a guidé la mise en place et le maintien de ce système particulier de création d'emplois. Ce dernier a en effet été instauré directement par les pouvoirs publics, qui l'ont organisé d'une certaine manière selon leur vision spécifique. Le mode de régulation des titres-services, mais aussi les problèmes qui leur sont liés (en termes de qualité d'emploi ou de travail particulièrement), découlent de choix politiques. Ce dispositif est donc non seulement une construction sociale, mais aussi, plus précisément, une construction directement politique, associée à une certaine vision de la société. Notre objectif est ici d'identifier cette vision sous-jacente à la mise en place du dispositif, en partant des examens que nous avons formulés précédemment. Nous commençons par rappeler les objectifs initiaux du dispositif des titres-services, avant de préciser la position et les revendications des partis et organisations syndicales et patronales francophones en lien avec le dispositif des titres-services. Ces positions et revendications permettront d'appréhender les divers regards portés sur les titres-services, et participeront à notre analyse de la vision sous-jacente à leur mise en place. Nous résumons par ailleurs les principales conclusions que nous avons pu mettre en évidence en lien avec le dispositif. Nous examinons ensuite quels sont les principaux bénéficiaires du dispositif tel qu'il est actuellement organisé. Sur cette base, nous mettons enfin en évidence la rationalité politique sous-jacente au dispositif.

Appréciation des objectifs et revendications associées

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le dispositif des titres-services a été mis en place avec trois principaux objectifs officiels. Il visait à lutter contre le chômage et le travail non déclaré par (1) la création d'emplois « non délocalisables » (Leduc & Tojerow, 2020, p. 2) – principalement pour des femmes peu qualifiées, migrantes ou concernées par des politiques d'activation du chômage (Dubot, 2020a) – et par (2) la régularisation du travail au noir. À ces deux premiers objectifs relatifs aux travailleuses, s'ajoutait un objectif concernant les utilisateurs des titres-services : (3) satisfaire certains de leurs besoins qui ne sont pas ou qui sont imparfaitement rencontrés actuellement, et ainsi leur permettre une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle. De manière générale, le dispositif des titres-services était principalement perçu au moment de sa mise en place comme un dispositif permettant d'augmenter le taux d'emploi et de soutenir la croissance économique par la création de nouvelles activités¹¹⁰.

Ces objectifs sont souvent décrits comme atteints : par les organismes de consultation (et particulièrement les différents rapports d'IDEA Consult sur le dispositif), par la fédération patronale pour le secteur du travail intérimaire (et les titres-services) Federgon (2022) ou par les directeurs des grandes entreprises agréées (par exemple, Erika Dejaegher et Philippe Melis, directrice et directeur de Tempo-Team Titres-services, qui plaident pour l'extension du dispositif¹¹¹), par le CESE Wallonie (Conseil économique, social et environnemental de

¹¹⁰ Pour ces objectifs, voir la déclaration du Gouvernement fédéral du 14 juillet 1999 (gouvernement Verhofstadt I), « La voie vers le XXI^e siècle », point 6 « L'État social actif », « Augmenter le taux d'activité », point 7 (pp. 26-27) et le projet de loi du 1^{er} juin 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, « Exposé des motifs », point 4 (pp. 9-10).

¹¹¹ Voir l'extrait d'entretien des deux directeurs sur le lien suivant : <https://www.tempo-team.be/fr/a-propos-de-tempo-team/actualite-et-presse/nouvelles/detail/s/news/aca489e3-088e-4a3f-9a85-a803006b65f2/Randstad->

Wallonie) (2021), mais aussi par les gouvernements régionaux. Dans sa déclaration de politique régionale en 2019, le gouvernement wallon se disait, par exemple, très satisfait du dispositif des titres-services et favorable à son extension pour l'accueil et le transport des enfants en bas âge.

Évaluations et revendications des acteurs politiques et syndicaux

La plupart des acteurs qui se prononcent sur le dispositif des titres-services sont ainsi relativement satisfaits de celui-ci. Intéressons-nous cependant plus précisément aux évaluations formulées par les partis politiques et les organisations syndicales et patronales francophones sur le dispositif, et aux revendications qu'ils mettent en avant¹¹².

Plusieurs acteurs politiques ou syndicaux se disent tout à fait satisfaits du système de titres-services. C'est le cas du MR (Mouvement réformateur), des Engagés (Centre démocrate humaniste jusqu'en 2022), de Federgon (la fédération patronale des prestataires de services RH qui représente le secteur des titres-services) et de Défi, qui y voient un système important de création d'emplois et de lutte contre le travail au noir (et contre les mauvaises conditions de travail qui y sont associées). Les trois premiers sont aussi favorables à l'extension du mécanisme à de nouvelles activités, comme la garde des enfants (MR) ou le jardinage et la réparation à domicile (les Engagés et Federgon). Par ailleurs, le MR insiste sur la nécessité de lutter contre les « pièges à l'emploi » (en mettant en place une dégressivité plus rapide des allocations de chômage notamment) : dans cette perspective, les titres-services constituent un mécanisme solide pour lutter contre le chômage. Défi est un peu plus nuancé dans son appréciation des titres-services, et soulignent la nécessité de clarifier le rôle et les différences entre titres-services, aide-ménagères et aides familiales ou sociales.

D'autres acteurs, politiques et syndicaux, présentent une évaluation plus nuancée du dispositif des titres-services. C'est le cas du PS (Parti socialiste), du PTB (Parti du travail de Belgique), de Bruxeo (l'organisation représentative des employeurs du secteur à profit social de la Région de Bruxelles-Capitale), de l'UNIPSO (la confédération intersectorielle des employeurs du secteur à profit social en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles), de la CGSLB (Centrale générale des syndicats libéraux de Belgique), de la CSC (Confédération des syndicats chrétiens) et de la FGTB (Fédération générale du travail de Belgique). Aucun de ces acteurs ne remet en cause l'existence du dispositif des titres-services et tous s'accordent sur l'avancée qu'il constitue en permettant de lutter contre le travail au noir ainsi que contre l'absence de sécurité d'emploi et les très mauvaises conditions de travail qui en découlaient. Ils insistent cependant également tous sur les nombreux problèmes associés à ce système et sur la nécessité d'une série de changements visant à améliorer l'emploi et le travail dans le secteur.

Résumons brièvement ces diverses revendications. Tout d'abord, le salaire est jugé trop faible dans le secteur, et le PTB et la FGTB plaident pour un salaire minimum de 14 euros par heure. Ce salaire minimum devrait s'accompagner, selon les trois syndicats des travailleurs, d'un barème d'ancienneté supplémentaire et sectoriel ainsi que de la reconnaissance des

[Group-fusionne-ses-deux-societes-de-titres-services-pour-former-Tempo-Team-Titres-Services](#) [consulté le 6 avril 2022].

¹¹² Pour cet examen des positions et revendications des acteurs politiques et syndicaux sur le dispositif des titres-services, nous mobilisons les programmes des partis politiques et les mémorandums des syndicats et fédérations patronales pour l'année 2019, ainsi que le cahier de revendications, commun aux trois principaux syndicats de travailleurs francophones (FGTB, CSC et CGSLB) pour les années 2021 et 2022.

Notons que le parti Ecolo ne mentionne pas directement la question des titres-services dans son programme.

déplacements entre clients comme du temps de travail et d'indemnités plus élevées pour rembourser ces déplacements. Plusieurs acteurs politiques et syndicaux mentionnent de plus la nécessité de réfléchir à la durée du temps de travail à temps plein dans le secteur (PS, PTB, CSC et FGTB). La FGTB se dit favorable à une réduction collective du temps de travail avec maintien du salaire mensuel, tandis que les deux partis politiques (PS et PTB) proposent l'instauration de semaine de travail de 32 heures ou de 30 heures respectivement.

Ensuite, de nombreux acteurs insistent sur la nécessité d'assurer une meilleure qualité et une plus grande durabilité aux emplois en titres-services (PS, PTB, Bruxeo, CSC, FGTB). Pour atteindre cet objectif, différentes voies sont proposées : conditionner les aides à l'emploi accordées aux entreprises (PTB), supprimer les contrats de travail particuliers (moins protecteurs) (CSC) ou conditionner les subsides publics au respect par les entreprises de clauses sociales et environnementales (FGTB). La FGTB affirme aussi la nécessité d'imposer un encadrement minimum des aide-ménagères et des utilisateurs par les entreprises agréées et des mécanismes de lutte contre les discriminations dans le secteur. Dans cet encadrement minimum, est compté l'obligation d'assurer des formations de qualité (revendication partagée par le PS, l'UNIPSO et la FGTB) ainsi que de reconnaître le caractère pénible des tâches d'aide-ménagère et de prendre en compte les maladies professionnelles (PS, CSC, FGTB). Pour lutter contre cette pénibilité, la FGTB est favorable à la mise en place d'un régime de fin de carrière soutenable et humain et d'un droit à emploi de fin de carrière, tandis que d'autres acteurs proposent d'assurer la reconversion professionnelle vers des métiers moins lourds (PS, Bruxeo, UNIPSO, CSC).

Enfin, plusieurs acteurs politiques et syndicaux (PS, PTB, Bruxeo, CSC, FGTB) insistent sur la nécessité de privilégier les secteurs associatifs et publics pour créer des emplois d'aide aux personnes (d'aide-ménagère dans ce cas), qui sont durables, non délocalisables et qui doivent être de qualité. Le PS se dit en outre favorable à une « décontractualisation » des aides sociales et la CSC défend un arrêt de leur commercialisation. Cette revendication s'oppose à celles du MR, de la FEB et de Federgon qui sont favorables à une diminution du nombre de tâches effectuées par le service public et à un transfert de celles-ci vers le secteur privé (principalement pour baisser les dépenses publiques et assurer l'efficacité de ces activités).

Évaluation du dispositif sur base de notre étude

Après cet état des lieux des positions et revendications des acteurs politiques et syndicaux sur le dispositif des titres-services, rappelons les principales conclusions de l'évaluation proposée dans cette étude. Nous avons mis en évidence que le système des titres-services comptait un nombre très important de postes de travail, dont un nombre probablement très important d'emplois créés. Il est cependant important de souligner qu'une partie de ces postes de travail résulte de transferts d'activités depuis des secteurs déjà existants (qui peuvent constituer un progrès pour les travailleuses concernées, mais qui peuvent aussi mener à une perte de qualité d'emploi et de service, et surtout qui limite la création d'emplois du mécanisme). Il faut de plus se questionner sur ces « emplois » créés : s'agit-il vraiment d'emplois associés à une certaine condition de sécurité et de stabilité économiques et sociales ? Notre analyse de la qualité d'emploi et de travail en titres-services – comparée à celle dans le service d'aide familiale – semble dire que non. Ce mécanisme ne constitue en outre pas un tremplin vers d'autres emplois, qui pourraient être associés à de meilleurs statuts et une meilleure qualité d'emploi et de travail, mais il « enferme » les travailleuses. Nous pouvons par ailleurs affirmer que ce dispositif participe à la lutte contre le travail au noir, même si cette lutte paraît également limitée et que

le travail d'aide-ménagère non déclaré s'imbrique de manière multiple avec le travail déclaré ; autant certaines travailleuses que certains utilisateurs combinent les deux. Un dernier point positif important du mécanisme des titres-services est l'existence de quelques réglementations portant sur l'emploi ou le travail, et particulièrement de la limitation des tâches pouvant être réalisées dans le dispositif (qui protège les travailleuses d'abus), du minimum de trois heures par prestation, ce qui réduit le nombre de déplacements par jour de travail et de l'obligation de conclure un CDI après trois mois, qui se traduit dans la majorité de ces types de contrat dans le secteur.

Le dispositif peut donc améliorer la situation individuelle des travailleuses concernées et représente un progrès pour celles-ci : il permet en effet aux aide-ménagères de bénéficier d'un minimum de réglementations de leur travail et d'un encadrement face aux utilisateurs, censé réduire l'asymétrie de leur relation. Toutefois, les titres-services étant largement subventionné, il s'agit d'évaluer dans quelle mesure ils constituent un progrès pour les travailleuses.

Rappelons les principales conclusions que nous avons identifiées en termes de qualité d'emploi. Nous pouvons mettre en évidence l'encadrement limité en titres-services, qui est particulièrement visible dans les entreprises à but lucratif (commerciales) et qui nuit à la qualité d'emploi et de travail. Ce faible encadrement se manifeste dans la rareté, voire l'absence, de réunions organisées entre collègues, le manque de formations de qualité, l'absence de supervision des activités de service ou de soutien vis-à-vis des travailleuses. À ces différents éléments, peuvent être ajoutés les absences de pause entre utilisateurs ainsi que de rémunération et d'indemnisation complète des déplacements, pourtant nécessaires à la réalisation du travail. En outre, les entreprises, surtout commerciales, mettent en place des pratiques qui visent à maximiser leurs profits (par exemple, en recourant de manière systématique aux avenants pour augmenter le temps de travail hebdomadaire au lieu de modifier le contrat ou en utilisant de manière excessive le chômage temporaire), au détriment des aide-ménagères.

Ce faible encadrement contraste avec l'encadrement important assuré dans les services d'aide familiale en CPAS, qui permet d'améliorer la qualité d'emploi et de travail. Ainsi, au contraire des titres-services, des réunions d'équipe et des formations sont organisées régulièrement, les activités sont supervisées par les CPAS et les travailleuses bénéficient d'un accompagnement et d'un soutien poussé de la part des assistants sociaux qui les encadrent. Enfin, l'ensemble du temps nécessaire à la prestation des services est rémunéré : qu'il s'agisse des déplacements entre usagers, des réunions entre collègues et avec du personnel encadrant ou des pauses entre bénéficiaires.

Cette variation entre les deux dispositifs est principalement due à leur mode de régulation spécifique et aux conditions d'agrément exigées pour les entreprises. Alors que ce mode de régulation est tutélaire et s'accompagne de conditions strictes d'agrément en aide familiale, les titres-services se caractérisent par un mode de régulation quasi-marchand qui accepte des entreprises à but lucratif (largement majoritaires dans le système) et qui demande des conditions d'agrément limitées et peu contrôlées. De ce fait, 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.

Enfin, insistons sur la mauvaise qualité du travail dans les deux dispositifs qui y manifeste la faible durabilité de l'emploi ; celle-ci est cependant beaucoup plus problématique en titres-services. Ce dispositif est ainsi marqué par une pénibilité physique et psychologique très

importante qui conduit les travailleuses à rencontrer de graves problèmes de santé, principalement du fait des efforts constants et répétitifs qu'elles effectuent, mais aussi des produits nocifs qu'elles manipulent. La pénibilité physique et psychologique est aussi importante dans le service d'aide familiale, bien qu'elle soit moins marquée et moins associée à l'usage de produits nocifs. Dans les deux dispositifs, cette pénibilité est associée à une faiblesse salariale et une importance du temps partiel. Ces deux éléments sont néanmoins beaucoup plus notables en titres-services : le niveau du salaire y est beaucoup plus faible et évolue très peu tandis qu'un fort temps partiel touche la quasi-totalité des travailleuses. De ce fait, l'emploi dans ce système n'est pas garant de sécurité économique et les aide-ménagères dépendent largement de revenus complémentaires (du conjoint ou d'AGR). En aide familiale, le salaire est plus élevé et bénéficie d'une évolution barémique complète ; de plus, si le temps partiel est fréquent, il est moins important (en fréquence et en ce qui concerne le caractère partiel du temps de travail) qu'en titres-services. Ainsi, les aides familiales sont moins touchées par des conditions de véritable dépendance économique, bien qu'elles dépendent parfois aussi de revenus supplémentaires.

Ces pénibilité et faiblesse salariale exacerbées en titres-services obligent les travailleurs à opérer des arbitrages entre leur santé et leur salaire¹¹³ : elles privilégient souvent le second, ce qui les amène à éviter au maximum les arrêts de travail associés à des périodes de perte trop grande de revenus et à repousser la plupart de leurs visites médicales ou achats de médicaments. De ce fait, leur santé se détériore davantage. L'effet d'enfermement qui caractérise le système pose ici un problème majeur pour ces aide-ménagères : elles se retrouvent en effet paradoxalement bloquées, dans un mécanisme qui nuit à leur santé. Dans le service d'aide familiale, nous ne retrouvons pas d'arbitrage similaire entre santé et salaire. En outre, des aménagements partiels du temps de travail y sont proposés pour permettre aux aides familiales de faire face à la pénibilité de leur travail.

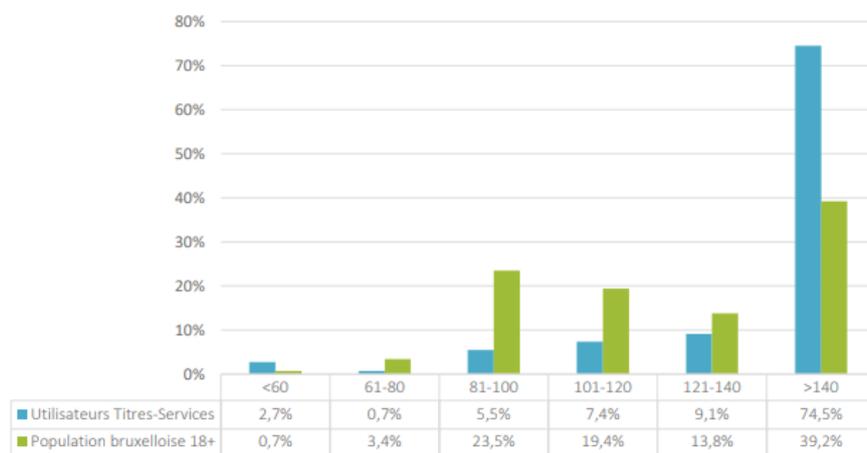
Le dispositif des titres-services se caractérise donc par une très faible qualité d'emploi et de travail. Si l'existence du dispositif peut être justifiée par des visées de création d'emplois supposés permettre la sortie des travailleuses concernées du chômage ou du travail au noir et leur installation dans une certaine stabilité et autonomie économique et sociale, force est de constater que ces objectifs ne sont pas remplis. Au contraire, comme nous l'avons observé, le système installe bien davantage – nous pourrions même dire enferme – les travailleuses dans des conditions d'incertitude et de précarité.

À ce premier constat s'en ajoute un second – que nous avons moins détaillé dans l'étude – relatif à la question du service offert. Si le système des titres-services paraît remplir son objectif d'aide à la conciliation entre vie professionnelle et vie privée pour les utilisateurs, deux questions se posent cependant. D'une part, nous avons observé le risque de remplacement par le système des titres-services d'emplois d'aide spécialisée et de soins tels que ceux des aides familiales. Pourtant, ces emplois sont associés à une certaine professionnalisation qui assure une qualité élevée de service ainsi que, comme nous l'avons décrit, une bien meilleure qualité d'emploi et de travail, principalement liée au mode de régulation du service. D'autre part, insistons sur la faible accessibilité des services offerts par le dispositif : si le prix des titres est

¹¹³ Ces arbitrages entre salaire et santé ou pénibilité sont courants dans le secteur du nettoyage de manière générale et ne se limitent pas au cas des titres-services en Belgique (Devetter & Messaoudi, 2013) ; ils résultent de la relation salariale incomplète qui caractérise le secteur. Cette incomplétude est plus marquée en France, et l'objectif du système des titres-services est justement de la limiter (même si cet objectif n'est atteint que très partiellement).

peu élevé pour des ménages aisés, le fait qu'il ne varie pas en fonction des revenus le rend inaccessible pour toute une partie de la population. Une proportion importante de la population a recours aux titres-services : 22% des ménages belge en 2016 (Goffin et al., 2018a, p. 6) ce qui correspond à un taux de pénétration (pourcentage des utilisateurs par rapport à la population en âge de faire appel au service) de 12% (Goffin et al., 2018a, p. 17) ; ces taux valaient 10,4% en 2020 en Wallonie (10% en 2016) (Brolis et al., 2022, p. 50) et 11,6% en 2020 à Bruxelles (11,2% en 2016) (Valsamis et al., 2021, p. 47). Néanmoins, il s'agit en grande partie d'utilisateurs aisés et les personnes à faibles revenus sont largement sous-représentées (Brolis et al., 2022 ; Goffin et al., 2018a ; Valsamis et al., 2021), ce qui atteste de la faible accessibilité du service. Les figures 6 et 7 ci-dessous montrent la surreprésentation des hauts salaires parmi les utilisateurs des titres-services, bruxellois comme wallons. Plus de 70% des utilisateurs des titres-services gagnent ainsi plus de 140 euros par jour, alors que ce n'est le cas que d'à peu près 40% de la population active bruxelloise ou wallonne. Nous pouvons en outre ajouter que le salaire journalier moyen des aide-ménagères en titres-services est lui égal (à Bruxelles) ou inférieur (en Wallonie) à 45 euros : ce salaire contraste donc très fortement avec le salaire des utilisateurs des titres-services, et il se place dans la première colonne (en-dessous de 60 euros par jour en moyenne) qui ne concerne que 2,7% des utilisateurs¹¹⁴.

Figure 6 : Répartition des utilisateurs de titres-Services bruxellois en 2020 et population bruxelloise active de plus de 18 ans selon le salaire journalier moyen (en euros)

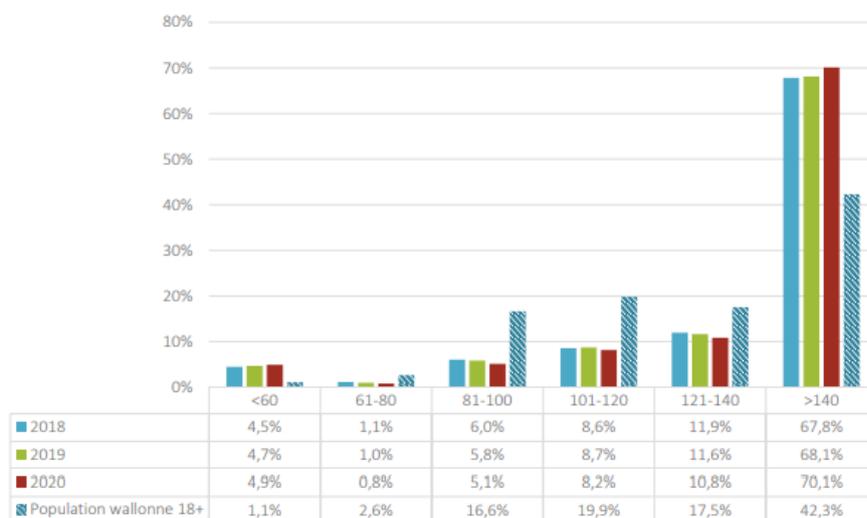


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)

(Source : Valsamis et al., 2021, p. 56)

¹¹⁴ Ces salaires journaliers moyens (en Wallonie ou à Bruxelles) peuvent être calculés sur base du salaire horaire moyen (Brolis et al., 2022, p. 81 ; Valsamis et al., 2021, p. 76) et sur base du temps de travail hebdomadaire (Brolis et al., 2022, p. 81 ; Valsamis et al., 2021, p. 76).

Figure 7 : Répartition des utilisateurs de titres-Services wallons en 2018, 2019 et 2020 et population wallonne active de plus de 18 ans selon le salaire journalier moyen (en euros)



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population wallonne concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)

(Source : Brolis et al., 2022, p. 57)

Cette mauvaise qualité de l'emploi et du travail ainsi que cette faible accessibilité du service ne constituent pas des accidents, mais résultent directement des choix politiques effectués lors de la mise en place du dispositif. Dès le départ, il a été développé sans que des objectifs liés à ces questions ne soient posés et sans que des conditions strictes ne soient imposées aux entreprises agréées. Nous pouvons alors nous interroger sur la raison de cette absence d'objectifs de qualité d'emploi et de travail ou d'accessibilité du service.

Qui sont les bénéficiaires du dispositif des titres-services ?

Ces différents constats amènent à se questionner sur l'identité des principaux bénéficiaires du dispositif. Parmi ceux-ci, nous pouvons citer les entreprises agréées, la société émettrice et les utilisateurs.

Les principaux bénéficiaires du dispositif sont les entreprises agréées, et particulièrement les entreprises commerciales (majoritaires en titres-services et qui emploient la quasi-totalité des travailleuses). Celles-ci bénéficient en effet de très importants subsides publics pour effectuer une mission d'encadrement qu'elles ne remplissent, comme nous l'avons décrit, que très partiellement, surtout dans le cas des entreprises privées à but lucratif. Elles bénéficient ainsi non seulement d'un soutien pratiquement inconditionnel de la part des pouvoirs publics, mais aussi d'un rapport de force qui leur est très largement favorable. Le soutien inconditionnel peut être illustré par les « cadeaux publics » dont les entreprises agréées ont bénéficié au cours de la période de pandémie de Covid-19. Par exemple, l'augmentation de l'intervention de la Région wallonne (de 14,86 à 18 euros) visait à maintenir une partie des salaires quand l'activité était arrêtée mais elle ne s'est pas accompagnée d'obligations (et a en outre été maintenue en partie après mai 2020 alors qu'elle était censée être momentanée) : ces entreprises ont ainsi reçu un bénéfice de 2,9 millions d'euros, payé par les pouvoirs publics (Brolis et al., 2022, p. 72), sans qu'aucune amélioration des rémunérations des travailleuses ne soient exigées en parallèle¹¹⁵. De

¹¹⁵ Voir l'article : <https://www.fgtb-wallonne.be/presse/actualites/gouvernement-wallon-transforme-aide-aux-aides-menageres-en-subsidie-aux-entreprises> [consulté le 6 avril 2022].

manière plus globale, les entreprises avaient bénéficié, en septembre 2021, de 105 millions d'euros de soutien financier supplémentaire lié à la crise sanitaire et elles continuaient de réaliser de bons bénéfices, alors qu'elles refusaient d'appliquer les règles sociales décidées par les pouvoirs publics¹¹⁶.

Comme nous l'avons dit, les entreprises agréées jouissent aussi d'un rapport de force qui leur est très favorable et qui leur permet par exemple d'exiger une augmentation du prix des titres-services pour pouvoir faire face à l'inflation alors que certaines réalisent des bénéfices importants¹¹⁷. En fait, ce rapport leur est tellement favorable qu'elles peuvent décider d'aller à l'encontre des décisions publiques et de ne pas respecter certaines règles sociales. Certaines ont ainsi refusé de respecter le congé de vaccination, qui devait permettre à leurs travailleuses de se faire vacciner pendant les heures de travail sans perte de salaire¹¹⁸. Une enquête réalisée par les trois principaux syndicats wallons a d'ailleurs montré que la législation sur le congé vaccinal n'était pas appliquée correctement dans les entreprises¹¹⁹. Par ailleurs, deux tiers des entreprises ayant bénéficié de subsides pour faire face à la crise sanitaire ont abusé de ceux-ci, et ne les ont pas utilisés pour financer du matériel de protection, mais pour améliorer les comptes de l'entreprise et des actionnaires¹²⁰. Enfin, plusieurs entreprises, surtout commerciales, ont eu recours à des constructions visant à obtenir des réductions d'ONSS ou à gagner davantage de subventions.

À côté des grandes bénéficiaires du dispositif des titres-services que sont les entreprises agréées, nous pouvons mentionner la société émettrice (actuellement Sodexo) qui bénéficie de larges subventions pour son activité de mise en circulation des titres¹²¹. Elle tire également un bénéfice important du dispositif en prenant le rôle (dont la nécessité peut être questionnée) d'intermédiaire entre les pouvoirs publics et les utilisateurs ou entreprises agréées. De plus, ses bénéfices ont augmenté avec la régionalisation du système, car si la même entreprise est toujours seule responsable de l'émission des titres dans les trois Régions, elle a conclu trois accords avec chaque Région dont le montant total dépasse le montant des accords fédéraux antérieurs.

Les autres grands bénéficiaires du dispositif sont les utilisateurs de titres-services, qui bénéficient grâce à celui-ci de travaux et services de proximité à un prix bien inférieur au coût réel et déclaré du travail d'aide-ménagère. Comme nous l'avons souligné cependant, bien que ce prix soit inférieur au coût réel des services prestés, le fait qu'il ne soit pas variable en fonction des revenus des usagers le rend proportionnellement beaucoup plus important pour les ménages plus pauvres que pour les ménages aisés. De ce fait, les titres-services profitent surtout aux

¹¹⁶ Voir l'article <https://www.accg.be/index.php/fr/actualite/20210921-mieux-financer-les-titres-services-uniquelement-sous-certaines-conditions> [consulté le 6 avril 2022].

¹¹⁷ Citons l'entreprise Trixxo qui a dégagé suffisamment de profits pour sponsoriser une salle de concert ou celle de Poetsbureau qui a pu verser plusieurs millions d'euros à ses actionnaires : voir l'article <https://www.accg.be/index.php/fr/actualite/20210921-mieux-financer-les-titres-services-uniquelement-sous-certaines-conditions> [consulté le 6 avril 2022].

¹¹⁸ Voir l'article : <https://www.accg.be/index.php/fr/actualite/20210510-les-aide-menageres-depouillees-du-droit-au-conge-vaccinal> [consulté le 6 avril 2022].

¹¹⁹ Voir l'article : <https://www.accg.be/index.php/fr/actualite/20210625-enquete-sur-le-conge-de-vaccination-des-aide-menageres-des-resultats-hallucinants> [consulté le 6 avril 2022].

¹²⁰ Voir l'article <https://www.accg.be/index.php/fr/actualite/20210921-mieux-financer-les-titres-services-uniquelement-sous-certaines-conditions> [consulté le 6 avril 2022].

¹²¹ Le montant de ces subventions n'est pas disponible car toutes les informations concernant les prix de l'offre de service de Sodexo sont confidentielles.

ménages aisés qui gagnent des revenus supérieurs à la moyenne belge (voir les figures 6 et 7 et Brolis et al., 2022 ; Goffin et al., 2018a ; Valsamis et al., 2021), contrairement au dispositif d'aide familiale qui vise spécifiquement les personnes jugées dépendantes et défavorisées du point de vue économique et dans lequel le prix est variable selon les revenus. Les ménages qui bénéficient véritablement du dispositif sont donc les ménages aisés, pour qui l'accès à des services d'aide au ménage est facilité par des subsides publics (comprenant l'intervention publique et des déductions fiscales). La réduction du conflit entre travail et vie familiale n'est donc disponible que pour les familles de classe moyenne ou supérieure (Mousaid et al., 2015). Ce dispositif est pourtant subsidié de manière très importante et financé notamment par l'impôt, qui lui concerne toute la population : les ménages plus pauvres paient alors, en partie, pour que des ménages aisés des classes moyennes ou supérieures puissent avoir accès à des services d'aide au ménage¹²². En outre, les subsides publics sont supposés être en partie au moins compensés par la réduction des transferts sociaux des pouvoirs publics vers les classes populaires et ménages plus pauvres : le dispositif des titres-services mène de ce fait à une réduction des ressources de ces classes populaires, afin de subsidier des services d'aide au ménage accessible principalement pour les classes moyennes et supérieures¹²³.

Par ailleurs, le dispositif ne constitue pas un outil d'égalité dans le couple en ce qui concerne la répartition des tâches domestiques. Il ne résout pas le problème de l'inégale répartition de ces tâches en fonction du genre, qui persiste toujours dans notre société (Dominguez Folgueras, 2014). Dans les ménages, les femmes continuent en effet de consacrer un temps beaucoup plus important aux tâches ménagères ainsi qu'au soin et à l'éducation des enfants (Girès, 2015 ; O'Dorchai, 2017). Les données de Statbel¹²⁴ permettent d'observer cette inégale répartition des tâches domestiques selon le genre : alors que, en 2013, les hommes accordaient en moyenne 2 heures et 57 minutes aux tâches ménagères et 15 minutes aux soins et à l'éducation des enfants par jour, ces durées montent pour les femmes à 3 heures et 6 minutes et à 28 minutes par jour respectivement¹²⁵. Le tableau 8 et la figure 8 ci-dessous témoignent également de cette inégale prise en charge des tâches domestiques selon le genre : alors que les hommes accordent un temps plus important au travail rémunéré, les femmes passent beaucoup plus d'heures à s'occuper des tâches ménagères et des enfants. Cette inégale répartition se maintient en outre quelle que soit l'occupation des hommes ou des femmes (voir figure 8).

¹²² Ces services sont de plus prestés par les femmes des ménages pauvres, dans des conditions d'emploi et de travail très mauvaises et marquées par l'incertitude et la précarité.

¹²³ Comme nous le précisons dans la suite, cette réduction des ressources des classes populaires est supposée être compensée par leur entrée dans l'emploi, dans une logique très proche du *workfare* américain ou anglais (Devetter & Rouseau, 2011 ; Devetter & Horn, 2012).

¹²⁴ Ces données sont téléchargeables sur le lien <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/enquete-sur-lemploi-du-temps#figures> [consulté le 6 avril 2022].

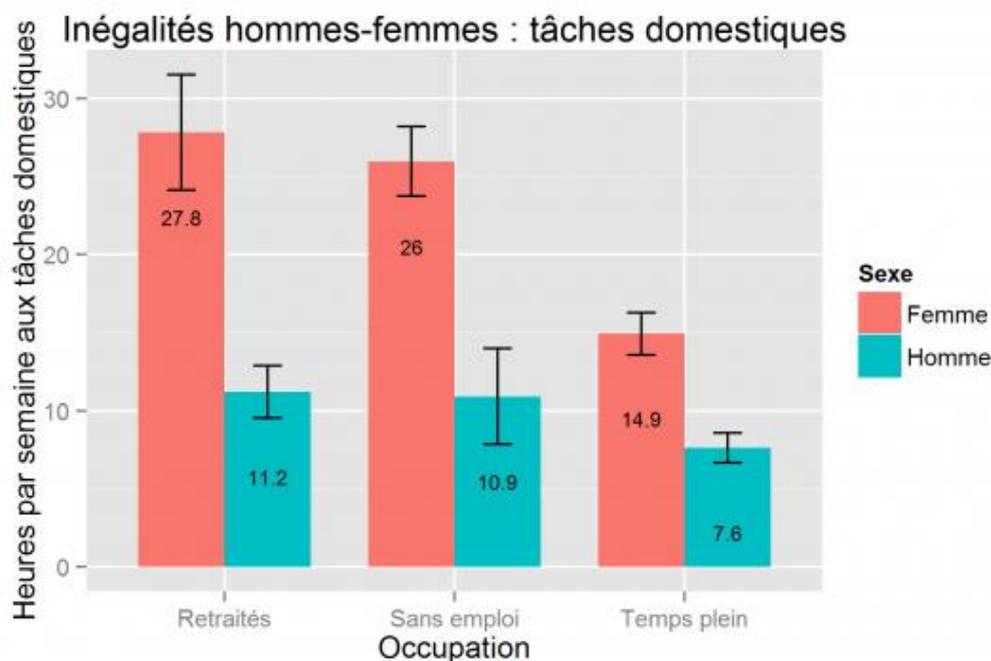
¹²⁵ Ces chiffres correspondent à la durée par répondant, c'est-à-dire « le temps moyen consacré à une certaine activité pendant une période donnée, calculé pour tous les participants à l'enquête » (Statbel, voir <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/enquete-sur-lemploi-du-temps#documents> [consulté le 6 avril 2022]).

Tableau 8 : Heures consacrées aux principales occupations par semaine, Wallonie, 2013

	Travail rémunéré	Tâches ménagères	Soins et éducation des enfants	Total
Femmes	9h52	22h38	3h39	36h09
Hommes	16h42	13h41	1h46	32h09

(Source : Groupe de recherche TOR, VUB (Vrije Universiteit Brussel)/SPF Economie, in O’Dorchai, 2017, p. 7)

Figure 8 : Nombre d’heures accordées aux tâches domestiques par genre selon l’occupation



(Source : <https://inegalites.be/Les-femmes-encore-et-toujours-aux>)

Le système des titres-services ne résout pas ce problème d’inégale répartition des tâches domestiques selon le genre, mais il ne fait que le contourner par l’externalisation de ces tâches, à travers laquelle les ménages des classes aisées « achètent la parité » (Devetter & Rousseau, 2011, p. 24). Ils achètent cette parité en déléguant les tâches domestiques à d’autres femmes, considérées comme peu qualifiées et qui, pour la plupart, continuent de les prendre en charge dans leur propre sphère privée (Dubot, 2008). Au lieu d’une meilleure répartition des tâches domestiques entre les genres, le dispositif des titres-services favorise une « meilleure » répartition (du point de vue des classes moyennes et supérieures) de ces tâches entre les classes, mais toujours réservée presque exclusivement aux femmes.

Le système ne remet donc pas en cause le partage inégal des tâches domestiques en fonction du genre : le ménage demeure une affaire de femmes. Il est même probable qu’il renforce les rôles sexués traditionnels : la plupart des bénéficiaires sont des femmes (70% pour le rapport d’IDEA Consult de 2004, cité par Soizic Dubot (2008, p. 5)¹²⁶) et l’aide-ménagère est souvent

¹²⁶ Notons que, de manière surprenante, le genre des utilisateurs n’est pas renseigné dans les profils des utilisateurs dans les études d’IDEA Consult de 2018 sur la Belgique (Goffin et al., 2018a) ou de 2021 et 20212 sur Bruxelles (Valsamis et al., 2021) et la Wallonie (Brolis et al., 2022) respectivement.

considérée dans les couples hétérosexuels comme celle de la femme (Devetter & Rousseau, 2011). En outre, la répartition des tâches domestiques non-externalisées semble souvent encore davantage déséquilibrée dans les ménages qui externalisent une partie de ces tâches (Devetter & Rousseau, 2011)¹²⁷.

Nous pourrions enfin ajouter que, dans une moindre mesure, les travailleuses en titres-services sont des bénéficiaires du dispositif car elles peuvent connaître une amélioration de statut et de conditions au niveau individuel : leur entrée dans le dispositif les sort du chômage ou du travail au noir, ou leur permet d'obtenir un emploi favorisant la conciliation entre travail et vie privée. Cependant, cet emploi n'est pas synonyme de sécurité ou d'indépendance économique ou sociale : la plupart des travailleuses restent d'ailleurs largement dépendantes d'autres revenus (le salaire du conjoint ou la réception d'allocations de garantie de revenu principalement). Surtout, si l'entrée en titres-services peut améliorer les conditions de vie à court terme pour ces travailleuses, la très forte pénibilité du travail couplée à la faiblesse salariale et à la quasi-systématicité du temps partiel entraînent de nombreux problèmes de santé (que les aide-ménagères préfèrent souvent ne pas traiter faute de moyens et de temps) qui peuvent conduire à une détérioration importante des conditions de vie à long terme. Vu l'importance des dépenses publiques accordées au dispositif, il apparaît pourtant évident que des obligations de qualité d'emploi et de travail pourraient être imposées au travers notamment des conditions d'agrément des entreprises.

Par ailleurs, le caractère précaire de l'emploi et du travail en titres-services, qui est accepté voire produit par des choix politiques, est révélateur de la perception du travail d'aide au ménage comme le « dérivé ou prolongement du travail gratuit encore très majoritairement pris en charge par les femmes au sein des familles » (Dubot, 2020a, p. 8). Encore une fois, le dispositif ne constitue pas un outil d'égalité et ce point est particulièrement saillant dans le cas de ces femmes peu qualifiées pour qui les emplois disponibles et proposés se limitent très souvent à des emplois de nettoyage, qui ne sont pas synonymes d'émancipation car elles demeurent dépendantes d'autres sources de revenus (particulièrement du salaire du conjoint, leur salaire constituant alors un « salaire d'appoint », ou des institutions du chômage). Ce travail leur est de plus souvent présenté (et il est souvent considéré par les aide-ménagères elles-mêmes) comme adaptés à la vie d'une mère de famille car le temps partiel qui y règne permet de disposer de temps pour réaliser les tâches domestiques à leur domicile, justifiant par-là leur répartition inégale selon le genre.

De la rationalité politique des titres-services

Sur base des différents constats et analyses que nous avons posés, questionnons enfin la rationalité politique du dispositif des titres-services, c'est-à-dire la vision politique sous-jacente au dispositif et qui a guidé sa mise et son maintien en place.

Tout d'abord, soulignons que le dispositif des titres-services s'inscrit dans un large mouvement, débuté dans les années 1990 à l'échelle européenne, de remise en cause du monopole des secteurs publics et associatifs dans le champ des services sociaux (Carbonnier & Morel, 2018).

¹²⁷ Pour la France, « [l]a part des ménages où l'homme participe majoritairement ou équitablement au passage de l'aspirateur avoisine 40% lorsqu'il n'y a pas de recours à une femme de ménage, mais seulement 18% dans le cas contraire. Pour les courses, ce sont 50% des hommes qui y participent en l'absence d'une femme de ménage, contre 40% dans le cas contraire. » (Devetter & Rousseau, 2011, p. 25 ; sur base des données de « L'étude des relations familiales et intergénérationnelles » (Erfi)).

Ce mouvement s'est notamment traduit par le « *new public management* », nouvelle gestion du secteur public visant à y introduire des principes marchands (Nyssens & Brolis, 2016). C'est cette nouvelle vision du secteur public qui explique l'organisation de la participation des entreprises privées à but lucratif dans un dispositif subsidié de manière importante. L'ouverture à une diversité d'acteurs (dont ces acteurs commerciaux) mis en concurrence entre eux devrait avoir pour avantage, selon ses défenseurs, la « réduction des coûts de prestation grâce à une meilleure efficience allocative, rendue possible par la pression concurrentielle » (Nassaut et al., 2008).

Néanmoins, ce système entraîne des risques relatifs à la qualité du service, et particulièrement de mise sur le côté des usagers les plus coûteux (les usagers vulnérables) ou de menace de disparition des services centrés sur ces usagers et caractérisés par de meilleures conditions d'emploi et de travail, tels que ceux d'aide familiale, qui seraient évincés par les pressions concurrentielles (Ciccia, 2008 ; Nassaut et al., 2008). Le système entraîne donc la commercialisation des services non-marchands. Du fait de cette commercialisation de services jusqu'alors non-marchands, les modèles salariaux développés dans les associations – qui jouaient le rôle de régulateur sur ce marché du travail précaire et assuraient un statut aux travailleuses – sont fragilisés. Le marché des services à la personne, qui se développe non seulement en Belgique mais plus généralement dans toute l'Europe occidentale sous l'impulsion de la Commission européenne et des gouvernements (Puissant, 2012 ; Morel & Carbonnier, 2018 ; Mousaid et al., 2015), s'accompagne de la promotion d'un nouveau « modèle salarial », dégradé. Celui-ci se caractérise par des miettes d'emploi (la norme devenant le temps partiel), par une remise en cause des espaces de travail collectifs, par une professionnalisation sans reconnaissance de qualification et par des salariées niées, rendues invisibles et appréhendées comme des produits échangeables (Puissant, 2012).

Le dispositif des titres-services s'inscrit également dans un mouvement de marchandisation des politiques sociales : les transferts sociaux ne sont plus pensés comme passant par des services publics, mais comme devant être médiatisés par des relations marchandes, dans notre cas entre des ménages aisés (les utilisateurs) et des travailleuses précarisées (Devetter & Rousseau, 2011 ; Devetter & Horn, 2012). Cette marchandisation des politiques sociales entraîne alors une « dépendance accrue de l'aide sociale aux mécanismes de marché » (Devetter & Horne, 2012, p. 216).

La logique qui guide la mise en place et le maintien du dispositif des titres-services se rapproche ainsi de la logique du *workfare* (Devetter & Rousseau, 2011 ; Devetter & Horne, 2012) : les politiques sociales ne doivent plus, comme à l'origine, assurer la sécurité des individus en situations difficiles en leur évitant de dépendre du marché de l'emploi, mais « faire en sorte que les politiques sociales incitent à retourner sur » ce marché (Palier, 2008, p. 168). La réponse particulière au problème du chômage que sont les titres-services constituent donc un « choix politique porteur d'une certaine vision de la société » (Dubot, 2008, p. 1) et s'inscrit dans le même cadre que les politiques d'activation, en cherchant à garantir que « les chômeurs de longue durée repren[nent] contact avec le marché du travail, dans une logique de responsabilisation individuelle » (Gérard & Vrancken, 2016, p. 101).

Ce dispositif soutient donc un objectif de mise au travail et cherche à combattre le non-emploi par tous les moyens ; y compris par le sous-emploi et la création de formes d'activités en-deçà de l'emploi (Castel, 2011) et caractérisées par l'absence du statut et des cadres protecteurs qui

lui étaient préalablement associés (Baumann et al., 2016 ; Harribey, 2016). Il s'agit ici de la rationalité politique du dispositif : lutter contre le non-emploi, et plus particulièrement le chômage, à tout prix, y compris en précarisant l'emploi (le tout dans un contexte politique favorable à la commercialisation des services non-marchands et à la marchandisation des politiques sociales). De ce fait, le dispositif est organisé, par les pouvoirs publics, autour d'une certaine dérégulation du travail¹²⁸ et d'un nouveau modèle salarial dégradé, que nous avons décrit précédemment. Il permet alors de sortir des femmes du non-emploi (du chômage ou de l'inactivité), mais en les inscrivant dans un emploi n'offrant aucun cadre protecteur et aucune garantie de sécurité économique. Les ressources associées à cet emploi sont aléatoires et instables ; dès lors, l'incertitude qui caractérisait leur situation de non-emploi de manière relativement variable devient leur état permanent (Castel, 2011).

Pour conclure, il nous semble, comme François-Xavier Devetter et Sandrine Rousseau (2011) ou Soizic Dubot (2008), que ces citations d'André Gorz sur l'émergence d'une contre-économie tertiaire à la fin des années 1980 demeurent toujours d'actualité et sont particulièrement pertinente pour décrire le dispositif actuel des titres-services : « *Il ne s'agit plus de socialiser les tâches ménagères afin qu'elles absorbent moins de temps à l'échelle de la société ; il s'agit, au contraire, que ces tâches occupent le plus de gens et absorbent le plus de temps de travail possible, mais sous la forme, cette fois, de services marchands.* » (1988, p. 248) ; « *Le développement des services personnels n'est donc possible que dans un contexte d'inégalité sociale croissante, où une partie de la population accapare les activités bien rémunérées et contraint une autre partie au rôle de serviteur* » (1988, p. 251).

¹²⁸ Cette dérégulation est illustrée par les réglementations particulières dérogeant à la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail prévues dans la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

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.

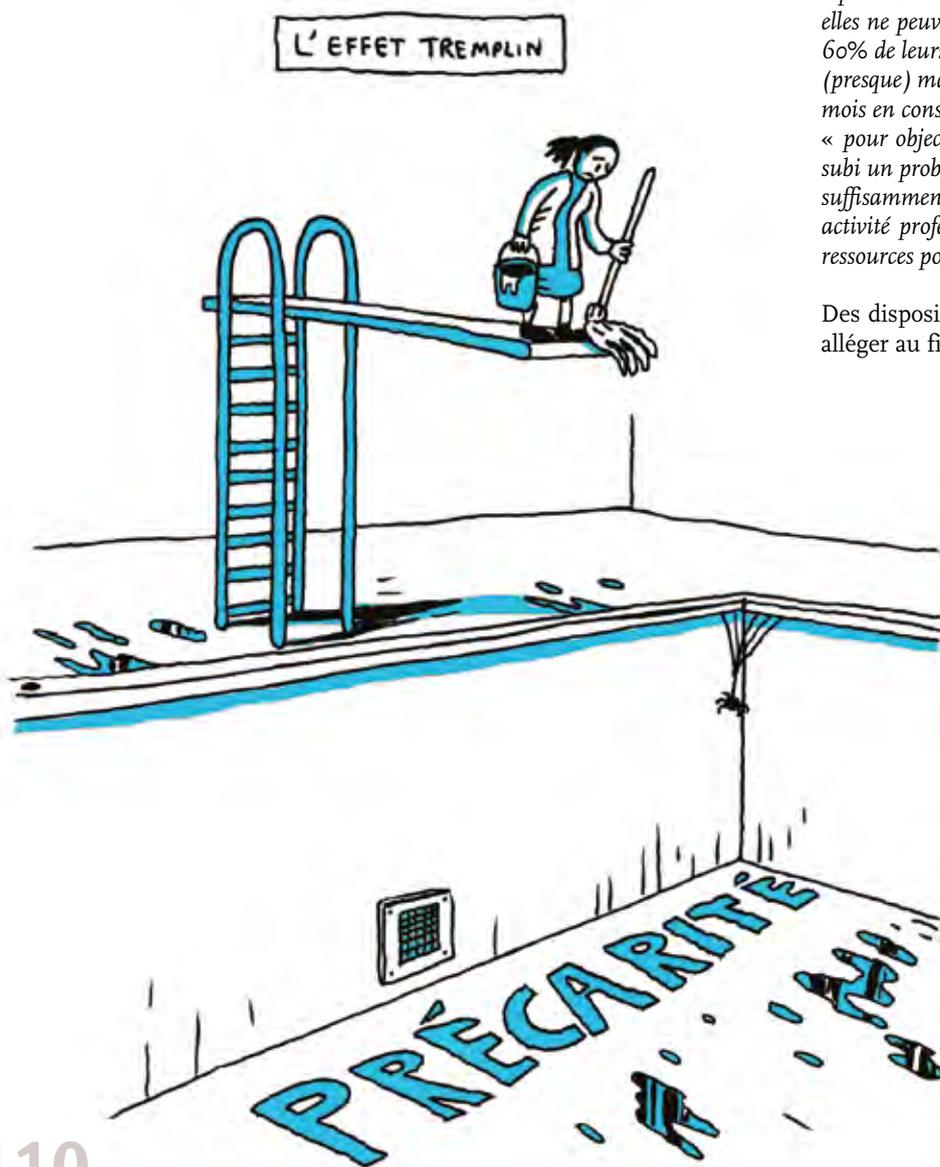
⇒ entreprises de titres-services en fonction de l'adoption de ces mesures par celles-ci. Pour les sortir de la pauvreté et de la précarité, il faut augmenter significativement le salaire horaire brut des travailleuses. L'adoption de la grille barémique en vigueur pour les aides-ménagères du secteur wallon 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.
- Ciccio, 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.