2024 | Étude | # 46

Famille, Culture & Éducation | Emma Raucent

Le quasi-marché des titres-services

Succès ou non-sens ?

Citoyenneté & Participation

: lien consultable ou téléchargeable

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 05

I. Présentation d'un modèle de quasi-marché 06
II. Trois points de tension 10
  A. Les conditions contractuelles et salariales 10
  B. Balayées, la santé et la formation des travailleuses 13
  C. Mobilité des travailleuses et qualité de l'intermédiation 17
III. Regard critique sur les trois objectifs des titres-services 19
  A. Quand marché au noir et titres-services font bon ménage 19
  B. La mise à l'emploi des unes… 21
  C. … pour la productivité et le confort des autres ? 23
  D. Colonisation marchande des matières sociales 27

Conclusion 29

INTRODUCTION

Le régime des titres-services, système de chèques subsidiés pour la prestation de tâches d'aide-ménagère à domicile, a souvent été présenté comme une politique à succès dans les sphères politico-médiatiques belges.[1] Mesure d'emploi la plus subventionnée de tous les régimes de ce type en Europe, il a connu dès ses débuts un succès certain, avec d'abord une augmentation exponentielle tant du nombre de travailleuses et d'employeurs que de clients (puis, depuis ces dernières années, une relative stagnation de cette tendance, voire un renversement en ce qui concerne le nombre d'employeurs).[2] Selon les données les plus récentes, les titres-services rassemblent environs 150 000 travailleuses (98 % sont des femmes), soit un peu plus de 3 % de la population active en Belgique, et seraient utilisés par 22 % des ménages belges (chiffres de 2016).[3]

Le régime est toutefois l'objet de tensions sociales et politiques de plus en plus vives au point que la concertation sociale apparaît aujourd'hui dans l'impasse. Alors que les travailleuses réclament de meilleures conditions salariales ainsi qu'un cadre de travail plus protecteur sur le plan de la santé – une travailleuse sur cinq finit en invalidité suite à l'exercice du métier –, le patronat se braque, rétorque manquer de moyens pour répondre à ces demandes et se tourne vers les Régions pour obtenir une augmentation du prix du titre. Bien que récemment augmenté d'un euro à Bruxelles et en Wallonie, les titres-services font l'objet d'une demande toujours croissante des ménages, demande qui vient se buter contre la pénurie de travailleuses depuis plusieurs années. Par ailleurs, les marges possibles pour augmenter les importants budgets régionaux réservés au subventionnement du système – deux milliards d'euros au total – sont quasi-nulles, toute augmentation (pour tenir compte de l'ancienneté des travailleuses par exemple) étant considéré par les gouvernements successifs comme insoutenable du point de vue des dépenses publiques.

Face à ces différents blocages et tensions, quelle analyse peut-on porter sur un tel système et sur sa mise en œuvre actuelle du point de vue du travail ? Quels retours de terrain peut-on tirer au sujet d'une telle mesure d'emploi et des formes de travail qu'elle produit ? C'est tout l'objet de la présente analyse qui se divise en trois parties. La première, plus courte, donne un aperçu général de la genèse et de l'évolution du régime (I.). La deuxième se penche plus en détails sur la mise en œuvre du régime du point de vue du travail (II.). À partir des témoignages et données, récoltés auprès des travailleuses et de leurs représentants syndicaux, nous dégageons trois axes de réflexions associés aux différents points de tension propres au système : les conditions contractuelles et spécialement salariales des travailleuses (A.), la question de la santé au travail, des perspectives de formation et de reconversion professionnelle (B.), et enfin la question de l'autonomie réelle des travailleuses et de la fonction d'in-

1 « Quelles sont les options en vue de pérenniser le secteur des titres-services ? », *peoplesphere.be*, 11 juillet 2018, [en ligne :] https://peoplesphere.be/fr/options-vue-de-perenniser-secteur-titres-services, consulté le 10 juin 2024 ; Fayoumi W., « Plus chers, les titres-services sont-ils en danger ? », *rtbf.be*, 11 décembre 2013, [en ligne :] https://www.rtbf.be/article/plus-chers-les-titres-services-sont-ils-en-danger-8154990, consulté le 10 juin 2024.

2 Marx I., Vandelannoote D., « Car on donnera à celui qui a (et il sera dans l'abondance) : le système belge des titres-services », *Revue belge de sécurité sociale*, 2014, n°2, p. 189.

3 Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *Une vision à 360° sur les titres*-services, Rapport final, Idea Consult (pour le compte de Federgon), Bruxelles, 2018, p. 6.

termédiation endossée par l'entreprise agréée entre la travailleuse et le client (C.). Outre les différentes enquêtes officielles et recherches académiques menées sur le sujet, une enquête d'opinion réalisée auprès d'un peu plus de 1300 travailleuses en partenariat avec la CSC Alimentation & Service nous a permis d'étayer les propos repris dans cette partie. Nous avons également réalisé différentes interviews auprès des représentants des travailleuses et des employeurs (non marchands) du secteur. [4]

La troisième partie (III.) consacre une réflexion plus large et critique autour des trois objectifs qu'est sensé poursuivre le régime des titres-services : l'effet « tremplin » pour les personnes éloignées du marché de l'emploi, la réduction du travail au noir, et l'amélioration de l'équilibre entre travail et vie privée pour les familles. Chaque objectif et les moyens de sa mise en œuvre sont ainsi passés en revue (A., B., C.). Cette analyse nous permet ensuite de mettre en lumière de façon critique la philosophie politique qui fonde cette mesure (D.). En guise de conclusion, nous envisagerons différentes pistes de solution qui fonderaient une réorientation de ce régime vers un modèle d'économie sociale respectueux des travailleuses.

I. PRÉSENTATION D'UN MODÈLE DE QUASI-MARCHÉ

Pour rappel, introduit par une loi de 2001, [5] le régime des titres-services établit un quasi-marché pour la prestation de services de proximité, principalement des tâches de nettoyage à domicile. Il consiste en un système de chèques à remettre par l'utilisateur au travailleur pour chaque heure prestée. Des entreprises agréées jouent le rôle d'employeurs et d'intermédiaires entre les travailleuses et les clients, et organisent le travail suivant la législation sociale fédérale et le cadre réglementaire régional applicable. [6] Relevant initialement du circuit informel ou du secteur de l'aide sociale, le nettoyage à domicile s'est ainsi vu consacrer, sur le fondement de ce régime aujourd'hui régionalisé [7], un marché à part entière, offrant au travailleur un statut social salarié, des droits à la sécurité sociale, une représentation syndicale, etc. Grâce à un subventionnement à hauteur de plus de 70 % de la part des Régions [8], le régime a vocation à rendre ces services accessibles au plus grand nombre pour un prix qui fait concurrence au marché au noir

4 À l'occasion de notre recherche, nous avons eu l'opportunité d'interroger Ben Debognies (CSC Alimentation et services – service d'étude), Marina Kunzi (CSC Alimentation et services – permanence syndicale) et Denis Morrier (directeur de Home Net, coopérative à finalité sociale active dans le secteur, et président de ConcertES) afin de recueillir leur expertise en la matière. Nous les remercions chaleureusement pour leur contribution précieuse au contenu de cet article.

5 La loi de 2001 a été adoptée sous le gouvernement arc-en-ciel (VLD-MR-PS-sp.a-Ecolo-Agalev) et a été portée par sa ministre de l'Emploi, Laurette Onkelinx (PS).

6 Un autre acteur privé, la société émettrice de titres-services (Sodexo), a pour fonction de vendre les titres-services aux utilisateurs et de reverser l'indemnité totale (prix du titre et subvention) à l'employeur pour chaque titre remis. À cet égard, voy. notamment : « Sodexo, Dividende. Cuisson lente », *lesechos.fr*, 27 octobre 2021, [en ligne :] https://www.lesechos.fr/idees-debats/crible/sodexo-dividende-cuisson-lente-1358974, consulté le 16 juin 2024.

7 Le régime des titres-services a été régionalisé en 2014.

8 Ce pourcentage prend également en compte la déduction fiscale au profit des utilisateurs d'une valeur de 30% du titre acquis, déduction anciennement accordée par l'État fédéral (aujourd'hui, cette déduction fiscale varie selon la réglementation régionale en vigueur) (Marx I., Vandelannoote D., *op. cit.*, p. 195). Selon d'autres calculs, qui prennent en compte les mesures d'emploi auxquelles les entreprises agréées peuvent également recourir, le pourcentage de subventionnement atteint plutôt 80% (Pacolet J., De Wisplelaere F., De Coninck A., *De dienstencheque in Vlaanderen. Tot uw dienst of ten dienste van de zorg?*, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, K.U. Leuven, 2011, p. 27).

(tout en assurant aux travailleuses peu qualifiées l'accès à un emploi stable).[9] En plus de la mise à l'emploi de personnes peu qualifiées et éloignées du marché du travail et de la réduction du travail informel, les titres-services poursuivent donc un troisième objectif, celui de l'amélioration de l'équilibre vie professionnelle/vie familiale des ménages.

Au départ, de nombreux entrepreneurs ont aisément développé et fait fructifier leurs activités d'agence de titres-services sur le fondement non seulement d'un régime juridique peu contraignant mais aussi d'un faible besoin en capital de départ, et donc d'un important et rapide retour sur investissement. C'est ainsi que ce régime, initialement pensé pour le développement d'un service de proximité complémentaire au modèle social des agences locales pour l'emploi,[10] a largement été capté par des entreprises marchandes à but lucratif, leur part passant de 20 % en 2004 à 63 % en 2012.[11] Le pourcentage d'employeurs poursuivant un but lucratif au sein du régime à Bruxelles dépasse cette moyenne nationale et tourne autour des 90 % depuis 2012.[12] Notons d'emblée que la coexistence au sein du même secteur d'entreprises à but lucratif et de prestataires sans but lucratif à finalité sociale donne à ce régime sa nature particulière et inédite de quasi-marché : « *il s'agit en effet de l'entrée en vigueur d'une régulation concurrentielle dans laquelle des prestataires de nature différente – publics, privés lucratifs, et d'économie sociale, du secteur marchand et du secteur non marchand – sont mis en concurrence dans un champ jusqu'alors réservé aux organisations non-marchandes.* »[13] Un autre élément fait apparaître toute la particularité du régime : le fait que le dispositif de subventionnement n'est pas uniquement dirigé vers les structures en charge d'organiser le service mais bénéficie également au consommateur.[14]

De nombreux cas de fraude et de violations des conditions d'agrément, notamment constatés par la Cour des comptes en 2009,[15] ont ensuite justifié l'introduction de garde-fous et d'un contrôle plus importants sur l'octroi et la mise en œuvre de l'agrément. On pense notamment à l'introduction de conditions d'octroi et de retrait d'agrément relativement plus strictes (comme l'obligation d'un montant de 25 000 euros d'apport, la limitation des subsides en cas de constat d'infraction, la renforcement des conditions de retrait, etc.).[16] Différentes garanties sur le plan social ont également et graduellement été obtenues au profit des travailleuses telles que la suppression de la possibilité de conclure des CDD successifs et des contrats de moins d'un tiers temps, l'introduction

9 L'entreprise émettrice des titres (par exemple Sodexo) reverse à la société employeuse, pour chaque titre remis par les travailleuses de cette dernière, un montant de 27,81 euros à Bruxelles et de 28,98 euros en Wallonie (chiffres de 2024). Ce montant, dont un peu moins de la moitié revient à la travailleuse, comprend le prix payé par le client (entre 10 et 12 euros) ainsi qu'une subvention publique.

10 Projet de loi du 1er juin 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *Doc.*, Ch., 2000-2001, n° 50 1281/001, p. 8.

11 Marx I., Vandelannoote D., *op. cit.*, p. 200. Ces données incluent également la part (minime) d'employeurs personnes physiques.

12 Gerard M., Romainville J-F. et Valsamis D., *Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2012*, Rapport final, Idea Consult (commandé par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, Direction de l'intégration des demandeurs d'emploi), Bruxelles, 2013, p. 27.

13 Oulhaj L., Lemaître A., Nyssens M., « Titres-services, que comprendre, que penser ? », *Regards économiques*, 2004, n°20, p. 2.

14 *Ibid.*

15 Cour des comptes, *Titres-services. Coûts et gestion*, rapport transmis à la Chambre des représentants, Bruxelles, janvier 2009.

16 SPF Emploi, travail et concertation sociale, « Titres-services : mesures pour professionnaliser le secteur », *emploi.belgique.be*, 20 avril 2012, [en ligne :] https://emploi.belgique.be/fr/actualites/titres-services-mesures-pour-professionnaliser-le-secteur, consulté le 14 juin 2024.

d'une durée minimale de prestation, etc.[17] Le Code pénal social s'est également vu assortir d'une section dédiée aux infractions sociales propres au secteur (art. 177/1 et suivants du Code). Une obligation en matière de formation à l'arrivée de la travailleuse a également été introduite en 2014 par voie d'accord sectoriel (un trajet de formation de minimum neuf heures pour chaque nouvelle travailleuse)[18] et a récemment été renforcée en Wallonie [un minimum de neuf heures de formation par travailleuse *par an* par équivalant temps plein (ETP)].[19] La même réforme régionale a également consacré, à partir de 2022, l'obligation pour les structures agréées de comptabiliser une moyenne de dix-neuf heures de travail hebdomadaire par travailleur.[20]

Avec l'introduction d'un cadre organisationnel et social relativement plus contraignant et d'une politique d'octroi et de retrait d'agrément mieux définie, une baisse du nombre d'entreprises actives dans le secteur s'est amorcée depuis les années 2010.[21] Un autre facteur pourrait expliquer pourquoi cette tendance à la baisse s'est accélérée et a continué jusqu'à aujourd'hui : la saturation du marché et un risque de perte d'exploitation plus important pour les petites (et moyennes) structures[22] laissent graduellement les grands acteurs du secteur sortir gagnants par leurs stratégies de rachat et d'économie d'échelle.[23] Cet effet de concentration au sein du secteur, renforcé à Bruxelles par la crise sanitaire,[24] n'est pas prêt de s'arrêter[25] : le groupe flamand Trixxo, nouveau leader du secteur employant près de 13 000 travailleuses, s'était par exemple targué d'atteindre sa 90e acquisition en 2021 et comptait bien poursuivre sa lancée.[26] Notons que la politique d'expansion de cette entreprise a donné lieu à des stratégies d'ingénierie sociale visant à dégrader les conditions de travail des employées.[27]

17 Loi du 22 décembre 2008 portant dispositions diverses, *M.B.*, 29 décembre 2008.

18 De Rouck E., Valsamis D., Antoine M., *La formation dans le secteur des titres-services : une analyse des besoins, des obstacles et des incitants pour les travailleurs et entreprises*, rapport final, Idea Consult (commandé par le Fonds sectoriel Titres-services), Bruxelles, 22 mai 2023, p. 10.

19 Décret du 9 décembre 2021 modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 24 décembre 2021 (voy. aussi : Arrêté du Gouvernement wallon du 9 novembre 2022 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 des titres-services, *M.B.*, 22 novembre 2022).

20 Décret du 9 décembre 2021 modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 24 décembre 2021.

21 Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 47.

22 Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *Evaluation du dispositif des Titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2022*, Rapport, final, Idea Consult (commandé par le Service public régional de Bruxelles Economie et emploi), Bruxelles, 10 octobre 2023, pp. 107-8.

23 Valsamis D., Brolis O., Antoine M., Salvador E., *Evaluation du dispositif des Titres-services pour les emplois et services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020*, Rapport final, Idea Consult (commandé par le Service public régional de Bruxelles Economie et emploi), Bruxelles, octobre 2021, p. 21 (on observe un certain infléchissement de cette tendance à Bruxelles en 2022 avec une augmentation du nombre de petites et très petites entreprises : Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *ibid.*, p. 19).

24 Valsamis D., Brolis O., Antoine M., Salvador E., *ibid.*, 144.

25 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *Evaluation du dispositif des titres-services wallons, 2018-2020*, Rapport final, Idea Consult (commandé par le Forem), Bruxelles, février 2022, p. 163 ; Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 51.

26 « Trixxo réalise sa 90e acquisition : Huishoudservice s'appelle désormais «TRIXXO Titres-Services» », *trixxo.be*, 9 avril 2021, [en ligne :] https://www.trixxo.be/fr/titres-services/actualites/trixxo-realise-sa-90e-acquisition-huishoudservice-sappelle-desormais-trixxo-titres-services, consulté le 14 juin 2024.

27 « En février 2019, Trixxo reprend la société Bacca Homecare, qui a été active dans l'aide-ménagère et a fermé boutique. C'est une coquille vide. Jeurissen et son équipe la rebaptisent Trixxo 1 et ils vont y faire passer plus de 1 300 de leurs salariés. Il s'agit juste d'une opération à but stratégique. Pas du recrutement net. Pourquoi ? Parce que dans ces filiales vides, pas de délégation syndicale et donc personne pour bloquer le changement de règlement de travail et la RCTT. » (Van Ginneken L., « Trixxo, épisode 1 : les mains sales », *médor.coop*, 18 février 2020, [en ligne :] https://medor.coop/nos-series/mon-travail-mon-enfer/trixxo/trixxo-episode-1-les-mains-sales/?full=1, consulté le 14 juin 2024.

Si les représentants des employeurs pointent aujourd'hui un manque de rentabilité criant du fait de l'augmentation des coûts du travail, la réalité de la rentabilité au sein du secteur est plutôt contrastée : à Bruxelles par exemple, près de 80 % des grandes et moyennes entreprises ont réalisé un bénéfice d'exploitation en 2021 et la majorité des entreprises actives à Bruxelles sont rentables depuis au moins 2018 (même si la situation semble s'être dégradée en 2022 sous l'effet structurel de l'inflation sur les salaires et l'énergie).[28] En Belgique de manière générale, les grandes entreprises agréées réalisaient en 2016 près de 5 % de marge bénéficiaire.[29] Autre élément essentiel : les retours sur investissements (soit la rentabilité du capital investi, 13 % en moyenne) peuvent être assez importants, surtout pour les entreprises employant de nombreuses travailleuses, et ce dans la mesure où les investissements nécessaires au lancement d'une telle structure sont relativement peu importants (ce qui est d'autant plus le cas avec la numérisation des titres-services).[30]

S'il est indéniable que les marges restent limitées pour les plus petites et moyenne structures, il faut néanmoins nuancer l'alarme tirée par les représentants patronaux. Il apparait surtout essentiel de se préoccuper du phénomène de concentration du marché, qui éloigne l'aide à domicile (ici le ménage) de sa fonction sociale de départ, celle d'offrir un service de proximité, donc localement et sur le fondement d'un lien de confiance mutuelle liant l'ensemble des acteurs impliqués. Cette préoccupation est d'autant plus prégnante que les cadres réglementaires régionaux applicables aux entreprises diffèrent et ne mettent donc pas les entreprises sur un même pied d'égalité. En Wallonie, « *la part de Titres-Services remboursés aux entreprises wallonnes décroît d'année en année et plus particulièrement entre 2019 et 2020, où elle passe de 70 % à 65,5 %. Ce transfert de parts de marché se fait exclusivement au profit de quelques grandes entreprises localisées en Flandre.* »[31]

Nous nous sommes dès lors posé la question suivante : en mettant en concurrence des structures de nature différente et en laissant aux entreprises une large marge de liberté en termes de gestion, quelles sont les conséquences du modèle de quasi-marché des titres-services sur les conditions de travail des aide-ménagères ? Certains auteurs ont déjà pu mettre en avant des différences claires en termes de qualité d'encadrement social des travailleuses entre les entreprises poursuivant un but lucratif et celles ayant une finalité sociale (d'aide à la personne ou d'insertion sociale). Ces mêmes auteurs ont également observé une certaine hétérogénéité des pratiques de gestion au sein même de chaque catégorie de structure.[32] Notre démarche a donc consisté à interroger directement les travailleuses, via une enquête d'opinion à laquelle plus de 1300 travailleuses ont répondu, ainsi que leurs représentants syndicaux. Nous avons également donné la parole aux représentants patronaux des entreprises sociales et des entreprises poursuivant un but de lucre. De cette récolte de données, sont ressorties trois grandes problématiques qui rythment la concertation sociale :

28 Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *op. cit.*, pp. 107-8, 111-2.
29 Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 49.
30 Debognies B. (CSC Alimentation et services – service d'étude), interview avec l'auteure, Bruxelles, 1er mars 2024.
31 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 163.
32 Nyssens M., Brolis O., « La qualité des emplois peu qualifiés : la mission de l'entreprise fait-elle une différence ? », *Economie et société*, série « Socio-économie du travail », 2015, n°7.

- celle des conditions contractuelles et spécialement salariales ;
- celle liée à la santé des travailleuses et à leurs opportunités de formation et de mobilité professionnelle ;
- celle de l'autonomie réelle des travailleuses et de la qualité de l'intermédiation assumée par l'entreprise agréée.

II. TROIS POINTS DE TENSION

A. Les conditions contractuelles et salariales

Un premier constat s'impose, les salaires des travailleuses titres-services sont particulièrement faibles et se situent pour la plupart en dessous du seuil de pauvreté.[33] Cette faible rémunération est due, d'une part, aux barèmes horaires particulièrement bas (sans progressivité au-delà de quatre ans d'ancienneté), et d'autre part, au fait que la majorité des travailleuses prestent ce métier à temps partiel.[34] Le « choix » du temps partiel s'explique surtout par la pénibilité du travail d'aide-ménagère mais également par le fait que le temps nécessaire aux nombreux déplacements entre les clients n'est pas considéré comme du temps de travail[35] (le gouvernement à l'origine du régime avait pourtant garanti, lors des débats parlementaires, que « *le trajet d'un lieu de travail à l'autre [faisait] partie du temps de travail.* »)[36] Par ailleurs, la nécessité de concilier travail et responsabilités familiales constitue également un facteur déterminant du choix des travailleuses de prester leur travail à temps partiel.[37] Comme le précise Ben Debognies, de la CSC pour le secteur des titres-services, la faiblesse des revenus place typiquement les travailleuses dans deux situations types :

> *Soit, la travailleuse est en ménage avec enfants [52,3 % en Wallonie] et le ménage dépend – parfois principalement – du salaire du conjoint, augmentant alors le risque de dépendance, voire de violence, économique de la travailleuse au sein de son couple. Soit, la travailleuse est une mère isolée [20,2 % en Wallonie] qui, dans ce cas, vit le plus souvent dans la pauvreté.*[38]

33 Nyssens M., Brolis O., « La qualité des emplois peu qualifiés…», *op. cit.*, p. 81; Brolis O., Paul S., Stouffs A., Wattecamps C., *L'impact de la révolution numérique sur le secteur des services à la personne*, Rapport d'avancement de l'étude sur le volet 1 : revue de la littérature et d'initiatives existantes & entretiens exploratoires, Centre d'économie sociale ULiège, février 2018, p. 12; Debognies B. (CSC Alimentation et services – service d'étude), interview avec l'auteure, Bruxelles, 1er mars 2024.

34 Selon les acteurs dans le secteur, la moyenne d'un temps partiel dans le secteur s'élève plus ou moins à 24 heures par semaine. Les chiffres officiels ne reflètent pas la réalité dans la mesure où ils sont basés sur le nombre d'heures prestées par trimestre selon l'ONSS, divisées par le nombre de travailleuses titres-services actives. Ce calcul prend donc aussi en compte les congés maladie et réduit la moyenne à 20 heures. Or les congés maladie sont nombreux dans le secteur (Debognies B. (CSC Alimentation et services – service d'étude), interview avec l'auteure, Bruxelles, 1er mars 2024).

35 Brolis O., Paul S., Stouffs A., Wattecamps C., *op. cit.*, p. 12.

36 Projet de loi du 19 juin 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *Doc.*, Ch., 2000-2001, n°50 1281/003, p. 32.

37 Le secteur des titres-services comptabilise proportionnellement plus de mères que d'autres secteurs. Contrairement au secteur du nettoyage industriel, le travail de nettoyage à domicile offre aux travailleurs la possibilité de prester leur travail durant « les heures de bureau » et de fixer leurs horaires selon leurs besoins hebdomadaires. (Debognies B. (CSC Alimentation et services – service d'étude), interview avec l'auteure, Bruxelles, 1er mars 2024).

38 *Ibid.* (Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p.47). Voy. également : List D., *Les violences économiques faites aux femmes*, Analyse Financité, septembre 2023, Fédération Wallonie-Bruxelles. Voy. également : Peña-Casas R. et Ghailani D., »Towards individualizing gender in-work poverty risks », in Frazer N., Gutiérrez R. et Peña-Casas R. (dir.) *Working Poverty in Europe*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, 2011, pp. 202-231.

Un certain nombre de pratiques de « gestion » des annulations par les clients sont par ailleurs mises en place par de nombreuses entreprises agréées et exercent également un impact défavorable sur le salaire des travailleuses : à Bruxelles, un quart des entreprises privilégieraient (illégalement) une réduction du salaire en cas d'annulation (via le chômage temporaire ou via réduction du temps de travail, soit le congé sans solde).[39] En Wallonie, certaines entreprises vont jusqu'à demander à leurs travailleuses de prester mensuellement plus d'heures que le nombre déclaré en vue de compenser les heures payées plus tard pour des prestations non effectuées.[40] Les employeurs utilisant souvent des avenants au contrat, nombreuses sont les travailleuses à ne pas percevoir le salaire tel qu'il est fixé dans leur contrat de travail.[41] De manière générale, si les travailleuses se disent le plus souvent satisfaites de leurs horaires, les contrats à horaires flexibles deviennent de plus en plus la norme parmi les entreprises commerciales où le nombre d'heure de travail est le plus souvent adapté à la demande des clients qu'aux désidératas des travailleuses.[42]

> *Le plus grand problème, c'est les clients qui décommandent, donc pour nous pas de salaire*[43]

> *Le contrat est clair, les travailleuses doivent être payées selon le salaire indiqué et ne sont pas sensées avoir une relation directe avec le client mais bien avec l'entreprise. Mais la plupart des entreprises considèrent qu'une prestation annulée par le client se répercute d'office sur le salaire de la travailleuse.*[44]

L'amélioration des conditions salariales, constituant pourtant la principale préoccupation des travailleuses,[45] semble s'enliser de plus en plus dans une voie sans issue. De fait, les dernières tensions sociales autour de la prime de fin d'année et de la prime syndicale[46] mais aussi autour de l'augmentation (en Wallonie) du remboursement des frais de déplacement[47] témoignent d'un blocage structurel lié à la nature même (de quasi-marché) du secteur. D'une part, les entreprises agréées, pour la plupart orientées vers le profit mais disposant d'une marge de manœuvre limitée sur les recettes, ne se garantissent des marges qu'en optimisant leurs processus, c'est-à-dire en diminuant au maximum leurs

39 « Dans plus ou moins 30% des cas, le travailleur voit ses revenus diminuer en cas d'annulation d'une prestation par le client ce qui peut s'avérer très vite problématique pour une majorité d'entre eux au vu de la faiblesse de leurs revenus » (Valsamis D., Brolis O., Antoine M., Salvador E., *op. cit.*, p. 85).

40 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 78

41 « si la très grande majorité des travailleurs bénéficient d'un contrat à durée déterminée, il apparaît que ceux-ci ne sont pas toujours un gage de stabilité. Les travailleurs mentionnent des cas réguliers de fins de contrats ou d'avenants aux contrats qui réduisent les heures de travail en fonction des clients. » (Valsimis D., Perin E., *Evaluation du système des Titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale*, Rapport final, Idea Consult (commandé par le Service public régional de Bruxelles Economie et emploi), Bruxelles, octobre 2018, p. 96). En Wallonie « pour 21% des travailleurs, le salaire varie tous les mois, alors qu'il varie souvent pour 25,4% d'entre eux, que ce soit pour effectuer des remplacements ou encore pour répondre à des demandes ponctuelles des utilisateurs (...) un tiers des travailleurs déclare que leur entreprise utilise (très) fréquemment des avenants au contrat et un autre tiers que c'est parfois le cas » (Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 168).

42 Nyssens M., Brolis O., *op. cit.*, p. 15.

43 *Enquête d'opinion auprès des travailleuses titres-services sur la digitalisation du travail*, Témoignage anonyme, Bruxelles : Citoyenneté & Participation, mai 2024.

44 Kunzi M. (CSC Alimentation et service – permanence syndicale), interview avec l'auteure, Bruxelles, 3 avril 2024.

45 L'enquête que nous avons menée auprès d'un peu plus de 1.300 travailleuses le confirme : la majorité des participantes se disent plutôt insatisfaites (27,8%) ou pas du tout satisfaites (33,3%) de leurs salaires (*ibid.*).

46 Lorent P., « Les titres-services sous la menace d'une crise sociale sans précédent », *lesoir.be*, 29 décembre 2023, [en ligne :] https://www.lesoir.be/558408/article/2023-12-29/les-titres-services-sous-la-menace-dune-crise-sociale-sans-precedent, consulté le 14 juin 2024.

47 « Wallonie : le titre-service passe à 10 euros et les frais complémentaires sont interdits », *rtbf.be*, 1er décembre 2023 [en ligne :] https://www.rtbf.be/article/wallonie-le-titre-service-passe-a-10-euros-et-les-frais-complementaires-sont-interdits-11294993, consulté le 14 juin 2024.

coûts (essentiellement liés au travail) [48] et en effectuant des économies d'échelle (notamment par le rachat d'entreprises). [49] D'autre part, les Régions, finançant conjointement ce régime à hauteur de près de deux milliards d'euros, se voient contraintes par des impératifs stricts de « soutenabilité financière », soufflés à leur oreille par un cabinet conseil sur la base de calculs comptables parfois peu imaginatifs. [50] Elles disposent par ailleurs d'une marge d'action limitée quant à l'amélioration des salaires – la loi de 1996 sur la norme salariale et l'accord socio-professionnel du secteur situant cet enjeu principalement au niveau du dialogue social et du législateur fédéral.

L'augmentation du prix du titre-service offre-t-elle une voie de sortie aux travailleuses prises entre le marteau de la rentabilité privée et à l'enclume de la rationalisation budgétaire publique ? Le passage récent de neuf à dix euros en Wallonie n'y aura rien changé – l'euro supplémentaire n'étant pas strictement réservé à l'amélioration des conditions salariales (ou de travail) des travailleuses mais sert plutôt à compenser l'interdiction faite aux entreprises d'exiger des frais supplémentaires aux clients (et donc à préserver la solvabilité des entreprises). À Bruxelles, le prix du titre avait également été augmenté d'un euro en 2023, mais ce uniquement dans la perspective de diminuer l'équivalent en subsides. Défendue aujourd'hui principalement par le patronat, l'augmentation du prix du titre peut même avoir un effet néfaste sur les travailleuses : les clients sont enclins à acheter moins de chèques en moyenne tout en exprimant, faute d'un meilleur encadrement de la relation travailleuses/clients par les agences, un niveau d'attente identique (voire plus élevé) vis-à-vis de leur aide-ménagère :

> *Le problème c'est que c'est le client qui décide de la charge de travail. Si vous décidez de faire venir une aide-ménagère toutes les deux semaines plutôt que toutes les semaines, le niveau de saleté est doublé mais le nombre d'heures allouées à la travailleuse lors de sa venue reste généralement le même. Ce sont généralement les aide-ménagères qui subissent les conséquences d'une augmentation du prix.* [51]

Et de fait, bien que le nombre d'utilisateurs croisse d'année en année, l'intensité d'utilisation des titres est en baisse depuis 2012, chaque utilisateur achetant en moyenne moins de titres par an. [52] Cette tendance s'explique notamment par les augmentations successives du prix du titre et de la diminution de leur déductibilité fiscale. La diminution du nombre d'heures par utilisateur oblige les travailleuses à travailler pour plus de ménages, à effectuer plus de déplacements et à augmenter les cadences de travail. [53] L'hypothèse d'une accélération des rythmes de travail est confirmée pour une part non négligeable de travailleuses : selon l'enquête statistique que nous avons réalisée auprès d'un peu plus de 1300 travailleuses, plus d'un tiers des participantes (37 %) ont vu leurs rythmes de travail s'accélérer. [54]

48 Nyssens M., Brolis O., *op. cit.*, p. 19.
49 Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 51.
50 Winkel J., « Les titres-services, une histoire de gros sous », *alterechos.be*, 1er décembre 2015, [en ligne :] https://www.alterechos.be/les-titres-services-une-histoire-de-gros-sous/, consulté le 13 mai 2024.
51 Kunzi M. (CSC Alimentation et service – permanence syndicale), interview avec l'auteure, Bruxelles, 3 avril 2024.
52 Cette observation statistique est à nuancer dans la mesure où elle peut en partie être le fait de stratégies d'optimisation fiscale par les utilisateurs (Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 18).
53 Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 19.
54 Un peu moins de la moitié d'entre elle les estiment stables (48%) (*Enquête d'opinion auprès des travailleuses titres-services sur la digitalisation du travail*, *op. cit.*).

B. Balayées, la santé et la formation des travailleuses

La santé et le bien-être au travail constituent également une question épineuse dans le secteur. Les risques de maladies respiratoires et cardiovasculaires ainsi que les troubles musculosquelettiques sont particulièrement élevés et préoccupants.[55] La part de travailleuses en incapacité de travail explose les records : elle s'élève en moyenne à 20 % en Wallonie (voire 25 % en cas d'ancienneté de plus de quinze ans)[56] et croît de façon exponentielle à Bruxelles.[57] À noter par ailleurs qu'un nombre non négligeable (mais difficilement chiffrable) de travailleuses repoussent ou évitent les visites médicales par crainte d'être déclarées malades ou en incapacité et donc de ne plus pouvoir poursuivre leurs activités. Certaines entreprises peu scrupuleuses mettraient même en place des incitants financiers (primes ou chèques repas) pour éviter que leurs travailleuses ne se déclarent malades.[58] D'autre part, une étude d'Idea Consult[59] observe « *qu'un trop grand nombre d'aide-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* ».[60]

En plus du caractère éprouvant d'un tel métier, aucun cadre réglementaire précis n'oblige les entreprises agréées à garantir un suivi médical ainsi qu'un contexte de travail sein et soutenable pour les travailleuses. Par exemple, ce sont les clients qui fournissent aux travailleuses les outils de travail (souvent appropriés pour un usage ponctuel et donc peu ergonomiques et agressifs en cas d'exposition prolongée). En conséquence, une écrasante majorité des entreprises contrôlées par l'inspection sociale quant au respect de la loi bien-être ont été recalées ces deux dernières années. Ce que les organisations patronales ont contesté au vu du caractère « non officiel » des critères sur lesquels était fondée cette inspection, soit l'organisation d'une visite médicale par an par travailleuse et la visite par l'employeur chez le client pour vérifier la faisabilité des tâches et la sécurité du lieu.

Les bases légales ont toutefois été explicitement listées pour chaque infraction relevée au sein des différents rapports.[61] Face à ce blocage, le gouvernement reste muet et semble ainsi donner carte blanche aux entreprises puisqu'aucune d'entre elles n'a été sanctionnée sur le fondement des résultats de l'inspection. Par ailleurs, la pénibilité du métier n'est pas officiellement reconnue. Or, les affections physiques et psychologiques liées à son exercice sont directement et principalement corrélées au nombre d'années prestées (corrélation que viennent renforcer les caractéristiques personnelles des travailleuses

55 « Les aide-ménagères courent 35 fois plus de risque de tomber malade que la moyenne » (Kunzi M. (CSC Alimentation et service – permanence syndicale), interview avec l'auteure, Bruxelles, 3 avril 2024).
56 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 130.
57 Valsamis D., Brolis O., Antoine M., Salvador E., *op. cit.*, p. 121.
58 Kunzi M. (CSC Alimentation et service – permanence syndicale), interview avec l'auteure, Bruxelles, 3 avril 2024.
59 Idea Consult est une organisation privée qui « fournit des conseils indépendants à des organisations et gouvernements à tous les niveaux : local, intermédiaire, régional, fédéral et européen » (« Présentation IDEA Consult », *ideaconsult.be*, [en ligne :] https://www.ideaconsult.be/fr/a-propos/presentation-idea, consulté le 18 juin 2024).
60 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*
61 SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, *Rapport final de la campagne nationale 2022 dans le secteur des titres-services*, 22 décembre 2022, p. 8 ; SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, *Rapport final de la campagne nationale 2023 dans le secteur des titres-services*, 2 janvier 2024, p. 10-11.

sur le long terme, comme l'âge, le célibat, la responsabilité parentale, etc.).[62] Là encore, tout est une affaire d'argent : les revendications des travailleuses, dont la prise en compte de l'ancienneté (au-delà de quatre ans), la réduction de l'ETP à trente heures, les aménagements de fin de carrière etc., n'apparaissent dans les priorités ni des Régions ni des employeurs. Elles sont pourtant essentielles dans un secteur où une « carrière » complète est difficilement envisageable et où la population active est par ailleurs vieillissante.[63] Les coûts de ces mesures sont toutefois rarement mis en perspective avec ceux engendrés les nombreux cas de mise en incapacité puis de renvoi vers le régime d'invalidité à long terme (*cf.* supra). Cette mise en perspective est d'autant plus essentielle qu'une part minime d'entre elles retrouvent un emploi après un an et que la moitié reste en invalidité plus de dix ans.[64] À noter aussi qu'à Bruxelles, la grande majorité des travailleuses en incapacité de travail (58,3 %) ont perdu leur contrat de travail, les exposant ainsi à un risque de précarité d'autant plus important.[65] Les études officielles évaluant le système en viennent elles-mêmes à tirer la sonnette d'alarme :

> *Une proportion de plus en plus importante d'aide-ménagères titres-services voient leur santé se dégrader dans le temps et se retrouvent, de ce fait, en incapacité de travailler. Il apparaît essentiel, si pas urgent, de proposer des solutions pour éviter que le dispositif des titres-services ne mène un nombre trop important de Wallonnes, non pas vers un emploi stable et de qualité, mais à se retrouver dans des situations d'invalidité avec peu de perspective de retour à l'emploi à temps plein.*[66]

Les structures à finalité sociale, soit les organisations d'insertion sociale et les associations d'aide aux familles et aux personnes âgées,[67] bénéficiant de subsides complémentaires, entreprennent, non sans difficultés, des démarches pour offrir à leurs employées des conditions de travail de meilleure qualité[68] et, à celles qui le souhaitent, une formation professionnalisante ou une évolution interne vers d'autres activités d'aide à la personne.[69] En témoigne notamment Denis Morrier, directeur d'une coopérative liégeoise à finalité sociale active dans le secteur :

> *Nous avons assuré la formation d'agent de gardiennage pour une de nos travailleuses, payée de notre poche pour certains moments. Nous avons de ce fait rencontré les objectifs sociétaux de notre entreprise. Mais, selon moi, il y a aussi une logique économique derrière cette démarche : si cette personne était restée, elle serait certainement en maladie. Le gain économique est*

62 « les personnes qui travaillent depuis moins longtemps dans le secteur sont moins sujettes à des affections que celles qui ont plus d'ancienneté, ce qui démontre un lien évident entre la santé physique et l'emploi d'aide-ménagèr(e) » (Goffin K. Schooreel T., Valsamis D., *Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services*, Rapport final, Idea Consult (commandé par le Fonds de formation sectoriel Titres-services), Bruxelles, 25 mai 2018, p. 70 ; Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, 151-2; Leduc E., Tajerow I., « Subsidizing domestic services as a tool to fight unemployment : effectiveness and hidden costs », *IZA DP*, juillet 2020, n° 13544.

63 Près d'un tiers sont âgées de 50 ans ou plus (Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, pp. 41-2).

64 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 146, 178.

65 « La recherche d'emploi peut s'avérer des plus compliquée pour un travailleur qui a été fragilisée physiquement et psychologiquement et au vu de la réticence des employeurs à embaucher un demandeur d'emploi qui sort d'une période prolongée d'incapacité de travail. » (Valsamis D., Brolis O., Antoine M., Salvador E., *op. cit.*, p. 124).

66 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 181.

67 « [Ces associations] sont les seules à pouvoir leur offrir de réelles promotions en interne de par leurs activités annexes. Néanmoins, les places sont limitées et les promotions sont conditionnées au suivi d'une formation conséquente que peu de travailleurs sont prêts à suivre » (Nyssens M., Brolis O., *op. cit.*, p. 17).

68 Nyssens M., Brolis O., *ibid.*

69 Nyssens M., Brolis O., *ibid.*, p. 17.

> *plus difficile à estimer mais c'est possible.* [70]

Toutefois, dans une grande majorité de cas, les employeurs, soucieux de ne pas perdre leurs employées dans un contexte de pénurie, n'investissent que peu de temps dans des formations qui permettraient à ces dernières d'acquérir d'autres compétences. Bien que des obligations en matière de formation existent (9 à 18 heures pour celles qui débutent et 5 jours par an (en 2024)), elles n'établissent aucune norme précise quant au contenu, à la qualité et à l'adaptation de ces formations selon les besoins des travailleuses tout au long de leur carrière et ne sont souvent simplement pas respectées par les entreprises.

> *« Les formations sont intéressantes pour les débutantes mais pas pour celles qui ont de l'ancienneté » ; « Formation en interne la plupart du temps, par des employés ou par des incompétents » ; « depuis que je fais des formations, j'ai souvent les mêmes » ; « Nous ne sommes pas toujours informées des formations proposées et même après avoir suivi une formation on ne donne pas l'opportunité de la pratiquer » ; « les formations, (…) cela nous met parfois en retard sur notre travail, nous avons plutôt besoin de repos. »* [71]

Selon un rapport d'Idea Consult datant de 2023, 34 % des aide-ménagères disent n'avoir encore jamais reçu de formation (à noter que dès le moment où elles en reçoivent, les aide-ménagères se disent intéressées d'en suivre davantage – leur manque de motivation, déploré par les employeurs, est donc à nuancer). [72]

> *« En 6 ans de travail, je n'ai jamais reçu de formation ni aucune visite médicale » ; Je travaille [depuis] 15 ans chez Aaxe et je n'ai jamais eu une formation » ; « Je travaille pour Het Poetsbureau, et en trois ans, je n'ai jamais reçu de formation. »* [73]

La pénurie de travailleuses ne vient-elle donc pas aussi du manque d'attractivité d'un métier qui, en plus d'être faiblement rémunéré, génère de nombreux risques pour la santé et représente donc un véritable cul-de-sac professionnel ? Une étude de Dulbea, département d'économie appliquée de l'ULB, a de fait démontré que travailler dans le secteur des titres-services diminue significativement les chances de trouver un nouvel emploi non subsidié. [74] À mesure que le secteur s'est développé et que les entreprises commerciales ont étendu leurs parts de marché, les profils et attentes des travailleuses vis-à-vis de ce métier ont ainsi évolué : en 2007, le travail dans les titres-services était principalement considéré comme un emploi temporaire « offrant la possibilité d'accumuler de l'expérience professionnelle », alors qu'à partir de 2011, les travailleuses ont commencé à percevoir cette activité avant tout sur le long terme comme un emploi fixe, jugeant moins importante sa fonction de transition vers un autre emploi. [75] Cette évolution est par ailleurs corrélée au vieillissement de la population active dans le secteur. [76] Le régime, pensé initialement comme un tremplin social,

70 Morrier D. (directeur de Home Net, coopérative à finalité sociale active dans le secteur, et président de ConcertES), entretien avec l'auteure, Bruxelles, 22 mars 2024.
71 *Enquête d'opinion auprès des travailleuses titres-services sur la digitalisation du travail*, *op. cit.*
72 « Ce pourcentage est encore plus élevé pour les aide-ménagères domiciliées à Bruxelles, ayant une autre langue maternelle que le Français ou le Néerlandais et qui travaillent moins de 20 heures par semaine » (De Rouck E., Valsamis D., Antoine M., *op. cit.*, p. 82).
73 [*Op 6 jaar geen enkele opleiding of medisch onderzoek*] ; [*Voor het Poetsbureau werk, op 3 jaar nooit geen opleiding gehad*] [*Enquête d'opinion auprès des travailleuses titres-services sur la digitalisation du travail, op. cit.* (traduction de l'auteure)].
74 Leduc E., Tajerow I., *op. cit.*, p. 27.
75 Marx I., Vandelannoote D., *op. cit.*, p. 201. Voy. également : Gerard M., Romainville J-F. et Valsamis D., *op. cit.*, p. 53.
76 Marx I., Vandelannoote D., *ibid.*, p. 201.

semble ici buter contre les limites de ce que la logique compétitive et lucrative, prédominante dans le secteur, est en mesure d'offrir : les entreprises titres-services poursuivant le profit, et spécialement les plus grandes telles que Trixxo ou Het Poetsbureau (et comptabilisant une part toujours plus importante des travailleuses), [77] n'ont de fait aucun intérêt ni aucune obligation à garantir pour leurs travailleuses une sortie du secteur « vers le haut » (soit vers des métiers moins pénibles). Dans un contexte de forte concurrence et sans grandes marges de spécialisation de l'offre, elles se lancent dans une course effrénée à la « rationalisation » des processus, course de laquelle les plus grandes entreprises ressortent souvent gagnantes, quitte à réduire au strict minimum l'encadrement (médical, professionnel et administratif) de leurs travailleuses. [78]

> *En cas de soucis de santé par rapport à notre travail, aucune formation pour une réinsertion n'est possible. On doit être licenciée ou se débrouiller soi-même, donc aucun choix lorsque l'on devient plus âgée.* [79]

> *En ce qui concerne la santé, dans mon ancienne société chaque année nous allions à la médecine du travail alors que dans [la nouvelle agence], il va y avoir cinq ans que je travaille pour eux et pas une seule visite ! Je pense que notre travail est tout de même physique et personnellement j'ai 52 ans et ça devient difficile. Je pense que l'avis d'un professionnel de la santé serait le bienvenu !* [80]

Le régime des titres-services, tel qu'il s'incarne actuellement, génère donc un effet de verrouillage social dans un secteur où l'activité, du fait de sa pénibilité et faute de normes et de contrôle clairs, est insoutenable sur le long terme. Marina Kunzi, de la CSC pour le secteur Alimentation et services, l'affirme :

> *C'est un secteur qui crée des malades de longue durée. Ça implique de prendre des mesures qui conditionnent de manière stricte l'accès aux subsides.* [81]

77 Alors que « seulement 55,4% des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services wallons sont des entreprises commerciales (...), 75,2% des travailleurs ayant remis un Titre-Service wallon en 2020 sont employés par des entreprises du secteur privé à but lucratif » (W28). A Bruxelles, « les sociétés commerciales privées représentent 79,1% des entreprises Titres-Services actives [dans la région] alors qu'elles occupent 94,9% des travailleurs des Titres-Services bruxellois et ont remis près de 95,9% des Titres-Services bruxellois » (Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *op. cit.*, p. 73).

78 En Wallonie, par exemple il y aurait un encadrant pour 47 travailleuses (« Dupanloup (FGTB) : il faut réguler le secteur », propos recueilli par Yves Martens et Nicolas Moens, *Ensemble*, analyse n°107, mai 2022, p. 97) (voy. aussi : Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 157 ; Van Ginneken L., »Trixxo, épisode 2 : Management corrosif », Médor.coop, 20 février 2020, [en ligne :] https://medor.coop/nos-series/mon-travail-mon-enfer/trixxo/trixxo-episode-2-management-corrosif/?full=1, consulté le 13 mai 2024). Si certains prestataires, tels que les organisations d'aide au domicile (ASBL ou organisations publiques agréées par les régions) et les organisations d'économie sociale ou publiques, poursuivant une mission d'insertion, encadrent davantage leurs travailleurs et leurs utilisateurs, d'autres développent dans les faits, un mode de prestation «mandataire», dans lequel l'entreprise est avant tout chargée des formalités administratives mais où elle n'assure que peu d'encadrement de la relation de service tissée entre l'utilisateur et le travailleur. (Henry A., Defourny J., Nassaut S., Nyssens M., « Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation du service ? », *Regards économiques*, 2009, n°69).

79 *Enquête d'opinion auprès des travailleuses titres-services sur la digitalisation du travail*, *op. cit.*

80 *Ibid.*

81 Kunzi M. (CSC Alimentation et service – permanence syndicale), interview avec l'auteure, Bruxelles, 3 avril 2024.

C. Mobilité des travailleuses et qualité de l'intermédiation

Mais les travailleuses ne tirent-elles pas de cette situation de pénurie une certaine marge de négociation, sinon une certaine liberté de choix, vis-à-vis de l'agence titre-service pour laquelle elles travaillent ? Les rapports d'Idea Consult relèvent effectivement, sur le fondement de témoignages d'employeurs, une « rotation croissante » des travailleuses d'une agence à l'autre.[82] Tout en défendant la légitimité d'une telle mobilité professionnelle, Ben Debognies de la CSC nuance :

> *Les travailleuses présentent différents profils. Certaines, assertives et conscientes de leurs droits, n'hésitent pas à s'opposer aux demandes irrégulières de leurs clients et à interpeller leur employeur en cas de mauvais traitement, voire à aller voir ailleurs. D'autres sont issues d'un public plus fragilisé et disposent d'un capital social moins important. Du coup, elles restent auprès d'agences qui abusent de leur travail. Souvent, on ne parvient pas à convaincre ces travailleuses d'aller travailler ailleurs.*[83]

Ce second profil, plus précarisé, risque d'augmenter en proportion au sein de la population active du secteur dans la mesure où la pénurie pousse les entreprises à « *attirer (…) de plus en plus de travailleurs qui sont plus éloignés du marché du travail* ».[84] Par ailleurs, les groupes d'origine étrangère employés dans le système des titres-services sont proportionnellement plus importants que dans d'autres secteurs (surtout à Bruxelles où 97,8 % sont d'origine étrangère)[85] et ont connu une augmentation significative depuis les années 2010.[86] Or ces groupes, et spécialement les personnes anciennement sans-papiers (nombreuses dans le secteur), sont typiquement sujets à d'avantage de discriminations (surtout parmi les agences poursuivant un but de lucre)[87] et ont accès à un nombre limité d'agences du fait de leur méconnaissance des langues officielles du pays.[88] Ne disposant souvent pas des ressources sociales et de la stabilité matérielle nécessaires, ces groupes ne jouissent donc pas en pratique des mêmes opportunités de mobilité professionnelle que d'autres groupes de la population active du secteur.

Un deuxième élément qui semblerait dissuader les travailleuses de changer d'agence pour rechercher de meilleures conditions de travail tient d'une pratique de recrutement relativement répandue dans le secteur : certaines agences n'acceptent d'embaucher une nouvelle travailleuse que si celle-ci vient avec des clients, soit des clients avec lesquels elle travaille déjà, soit des clients qu'elle

82 Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 45.
83 Debognies B. (CSC Alimentation et services – service d'étude), interview avec l'auteure, Bruxelles, 1er mars 2024.
84 Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 46.
85 « A Bruxelles, 72% ont une nationalité étrangère et 97,8% sont d'origine étrangère, dont 39,1% originaires d'un pays hors UE » (Valsamis D., Brolis O., Antoine M., Salvador E., *op. cit.*, p. 28). « Les Titres-Services attirent proportionnellement plus de wallons (…) d'origine non belge (17,5% versus 8,4%) » (Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 165).
86 Bevers T., Gilbert V., « Intégration des personnes d'origine étrangère sur le marché du travail belge », *Reflets et perspectives de la vie économique*, 2016, n°4, pp. 41-55.
87 Brolis O., Courtois M., Herman G., Nyssens M., « Do social enterprises discriminate less than for-profit organizations? Influence of sector and diversity policies on managers' prejudice towards Immigrants », *Non-Profit and Voluntary Sector Quarterly*, 2018, vol. XLVII, n°2.
88 Elles sont d'autant plus dépendantes de leur employeur que celui-ci parle leur propre langue. Ce qu'atteste une enquête qualitative menée en 2015 auprès de travailleuses titres-services à Bruxelles : Perez I., Stallaert, C., « The professionalization of paid domestic work and its limits: Experiences of Latin American migrants in Brussels », *European Journal of Women's Studies,* 2015, p. 11.

aurait démarchés elle-même.[89] Cette pratique est interpellante dans la mesure où les entreprises perçoivent justement des subsides, à charge du contribuable, pour intermédier et organiser la relation de travail, et donc en premier lieu pour trouver des clients. Dans la pratique cependant, les aide-ménagères tissent un lien fort avec leurs clients et gèrent parfois elles-mêmes la relation administrative et commerciale avec ces derniers.

> *Les aide-ménagères gèrent souvent seules la relation avec le client, les horaires, la communication etc., et ce travail de gestion se fait généralement le weekend, le soir, sur leurs trajets, parfois même pendant leurs heures chez d'autres clients.*[90]

La relation triangulaire instituée par le système des titres, par laquelle l'employeur est sensé jouer le rôle d'intermédiaire, assumer la responsabilité administrative et commerciale de l'activité et par là, protéger la travailleuse contre des demandes et comportements abusifs des clients, apparaît donc en partie dysfonctionnelle (en tout cas pour ce qui concerne les structures privées à but lucratif).[91] Comment l'expliquer ? Les travailleuses peuvent se montrer désireuses d'assumer seules cette responsabilité, considérant leurs clients comme leur responsabilité propre, ce que les agences tolèrent (ou pas) et ce dont certaines tirent profit. Mais cette gestion assumée par les aide-ménagères peut également s'expliquer par la défaillance des agences elles-mêmes à endosser ce rôle de façon fiable et par le déficit de confiance accusé par les employeurs des (très) grandes structures aux yeux de nombreuses travailleuses (*cf. supra*, notre point sur l'optimisation de l'encadrement administratif des travailleuses) :

> *Dans l'agence de titre-service où je travaille, c'est une angoisse permanente car on ne rencontre plus l'administration. Quand on dépose le titre-service, on ne sait pas si elle l'a reçu ou non. Le personnel change tout le temps et s'il y a un problème on rejette toujours [la faute sur] l'aide-ménagère.*[92]

Un troisième facteur à prendre en compte pour comprendre la difficulté des travailleuses à modifier leurs conditions de travail au sein même du système tient de l'isolement dans lequel elles prestent leur métier. En plus d'augmenter le niveau de pénibilité physique ressenti,[93] l'isolement au travail empêche les travailleuses de percevoir, par l'échange avec leurs collègues, la marge de manœuvre collective dont elles disposent éventuellement vis-à-vis de leur employeur ainsi que les différences et les opportunités que présentent potentiellement d'autres structures agréées. L'écrasante majorité des aide-ménagères (81 %) n'ont que rarement sinon jamais la possibilité d'être aidée par une collègue en cas de question ou de besoin, et plus des deux tiers (68 %) disent n'avoir (quasi) jamais la possibilité de voir leurs collègues dans le cadre de réunions du personnel ou de concertation.[94] L'introduction des titres-services électroniques est venue empirer cette situation puisque les aide-ménagères ne se rencontrent plus pour venir déposer les titres papiers au bureau. Là encore, une distinction doit être tracée

89 Kunzi M. (CSC Alimentation et service – permanence syndicale), interview avec l'auteure, Bruxelles, 3 avril 2024.
90 *Ibid.*
91 Brolis O., Paul S., Stouffs A., Wattecamps C., *op. cit.*, p. 13 (voy. aussi : Nyssens M., Brolis O., *op. cit.*; Defourny J., Henry A., Nassaut S., Nyssens M., Économie plurielle et régulation publique : Le quasi-marché des titres-services en Belgique, Gent : Academia Press, 2009). Par contre, « [l'entreprise d'insertion] joue un vrai rôle d'intermédiaire entre l'usager et l'aide-ménagère, gérant de près la relation avec les clients. On observe donc bien une triangulation de la relation de service. » (Nyssens M., Brolis O., *op. cit.*, p. 17).
92 *Enquête d'opinion auprès des travailleuses titres-services sur la digitalisation du travail, op. cit.*
93 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 155.
94 Goffin K. Schooreel T., Valsamis D., *op. cit.*, p. 28.

entre les entreprises commerciales et les entreprises sociales où le souci de la qualité de l'emploi se traduit notamment par le rassemblement et la participation collective plus fréquente des travailleuses autour des enjeux propres à la structure et au travail. [95]

III. REGARD CRITIQUE SUR LES TROIS OBJECTIFS DES TITRES-SERVICES

Quel regard global peut-on dès lors porter sur le régime des titres-services ? Revenons aux trois objectifs poursuivis par le système : celui de diminuer l'activité d'aide-ménagère dans le circuit informel, celui d'offrir un tremplin professionnel aux personnes éloignées de l'emploi, et celui d'offrir aux familles un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. [96]

A. Quand marché au noir et titres-services font bon ménage

Tout d'abord, l'objectif de sortir cette activité de l'économie informelle est particulièrement difficile à estimer puisqu'il concerne un espace de travail qui sort par nature du radar des statistiques officielles. Selon les données d'Idea Consult, à Bruxelles un peu plus d'une travailleuse sur dix déclare avoir presté au noir comme aide-ménagère avant d'entrer dans le régime des titres-services [97] [en Wallonie cette proportion est plus limitée (2,5 %)]. [98] Les représentants des travailleuses observent par ailleurs depuis ces dernières années une recrudescence du travail informel dans le secteur. [99] Il est difficile d'étayer la proportion d'aide-ménagères qui prestent cette activité de façon informelle en plus ou en dehors du régime des titres-services. Si les raisons de travailler dans le circuit informel sont hétérogènes (le maintien d'allocations, le statut d'immigrant sans-papiers, une sortie volontaire du système des titres-services, un tarif horaire plus intéressant, etc.), il est vraisemblable que l'augmentation du prix du titre mais aussi les frais supplémentaires imposés aux clients (récemment supprimés en Wallonie) auront contribué à inciter ces derniers à opter pour le circuit informel. La pénurie pourrait également pousser les clients, inscrits sur de longues listes d'attente auprès d'agences agréées, à se tourner vers des travailleuses qui se rendent disponibles sur le marché informel.

Par ailleurs, plutôt que de distinguer dans un rapport d'exclusion le marché informel du marché des titres-services, il serait plus judicieux de les analyser comme un ensemble complexe et interdépendant en identifiant les liens et les parcours que tracent les travailleuses entre et au sein de ces deux espaces. [100]

95 Nyssens M., Brolis O., *op. cit.*, pp. 15, 17. (« Les [entreprises d'insertion] mettent également en place un contexte propice au développement de relations de bonne qualité, et particulièrement en ce qui concerne les relations entre collègues. En effet, elles se doivent d'encadrer leurs travailleurs au plus près tout en favorisant un esprit d'équipe, ce qui passe notamment par l'organisation de réunions ou autres activités qui rassemblent l'ensemble des travailleurs et des superviseurs. »).

96 Pour une analyse critique des résultats du régime à la lumière de ses objectifs tels qu'énoncés dans la loi, voy. : Lismond-Mertes A., « Objectifs atteints ? », *Ensemble*, dossier titres-services, analyse n° 107, mai 2022, p. 90.

97 Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *op. cit.*, p. 107.

98 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 118.

99 Debognies B. (CSC Alimentation et services – service d'étude), interview avec l'auteur, Bruxelles, 1er mars 2024.

100 Perez I., Stallaert, C., *op. cit.*, p. 11.

En effet, tout d'abord, il n'est pas rare que des travailleuses combinent les titres-services et le travail au noir. Sachant que la plupart des aide-ménagères prestant sous le régime perçoivent un salaire se situant en dessous du seuil de pauvreté, on pourrait avancer l'hypothèse que ce régime maintient certaines travailleuses dans un rapport de nécessité vis-à-vis du marché au noir, celui-ci exerçant, par sa plus grande flexibilité (apparente), un effet tampon sur leurs revenus.[101]

D'autre part, il apparaît que la Belgique connaît une immigration visant expressément les titres-services. Des statistiques datant de 2012 montrent en effet qu'un nombre important de femmes originaires d'Amérique du Sud/Centrale (45 %) (mais aussi de l'UE-12)[102] nouvellement inscrites au registre national étaient employées sous le régime. Ce groupe (comme d'autres d'origine étrangère) augmente par ailleurs proportionnellement toujours plus que le groupe d'origine belge au sein de la population active du système.[103] Or, autour de cette même période, d'autres statistiques démontrent que parmi l'ensemble des personnes migrantes latino-américaines, dont deux tiers étaient sans papiers, la majorité des femmes prestaient un travail de service domestique.[104] Sans le démontrer explicitement, le recoupement de ces statistiques laisse apparaître un parcours migratoire imbriquant le marché au noir et le système des titres-services – de nombreuses femmes transitant de l'un à l'autre une fois régularisées sur le territoire – parcours sans lequel ce système aurait rapidement atteint ses limites et l'offre n'aurait pas pu répondre à la demande.[105] Ce parcours peut par ailleurs se révéler d'autant plus aliénant qu'il implique un « déclin » de statut socio-professionnel pour les travailleuses issues de l'immigration, nombre d'entre elles disposant d'un diplôme d'étude supérieur non reconnu[106] et/ou ayant pratiqué des activités plus qualifiées avant leur émigration.[107] Le fonctionnement pratique du régime est donc directement connecté à une forme plus large de domination socio-économique sur les femmes, celle de la chaîne globale du *care* qui mêle dominations économiques Nord/Sud, politiques migratoires restrictives et opportunistes et rapports de pouvoir fondés sur le genre, la race et la classe.[108]

101 « Many informants told us they used to earn more money in the informal market than they do under the Titres Services scheme, and that is why many of them tried to keep some jobs outside the scheme. In that way, they were able to combine the advantages of each kind of employment. » (Perez I., Stallaert, C., *op. cit.*, p. 9*)*.

102 En plus de la Belgique, l'Europe des douze inclut l'Allemagne de l'Ouest, la France, l'Italie, le Luxembourg, le Danemark, l'Irlande, le Royaume-Uni, la Grèce, l'Espagne et le Portugal.

103 Bevers T., Gilbert V., *op. cit.*

104 Sáenz R., Salazar I., « Realidad y sueño latinoamericano en Bélgica », in Yepez del Castillo I.,Herrera G. (dir.) *Nuevas migraciones latinoamericanas a Europa. Balances y desafíos*, Quito: Flacso/Universidad de Lovaina/Universidad de Barcelona, 2007, pp. 167–188.

105 Bevers T., Gilbert V., *op. cit.*

106 Goffin K. Schooreel T., Valsamis D., *op. cit.*, p. 14 ; Valsamis D., Brolis O., Antoine M., Salvador E., *op. cit.*, p. 41 (à Bruxelles, « 15,4% de ces travailleurs ont un diplôme universitaire ou de l'enseignement supérieur et que 6,7% détiennent un diplôme de type autre. Il s'agit, a priori, de travailleurs qui ont obtenu leur diplôme dans un pays étranger qui n'est pas, ou trop peu, reconnu en Belgique et, dans une moindre mesure, de jeunes qui ont terminé leur scolarité et qui sont en transition professionnelle. ») ; Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 45.

107 Perez I., Stallaert, C., *op. cit.*, p. 41.

108 Sur ce sujet voy. par exemple : Parreñas R. S., *Servants of Globalization. Migration and Domestic Work*, Second Edition, Standford University press, 2015 ; Hochschild A.R., « Global Care Chains and emotional surplus value », in Hutton W., Giddens A. (dir.), *On the edge : Living with Global Capitalism*, London, Jonathan Cape, 2000.

B. La mise à l'emploi des unes…

Qu'en est-il du deuxième objectif, celui d'offrir un tremplin aux personnes éloignées du marché de l'emploi ? Il est indéniable que l'introduction du régime, visant notamment la réduction du chômage, est concomitante à et en parfaite symbiose avec l'émergence d'une nouvelle et « troisième voie institutionnelle » entre le socialisme étatiste et le néolibéralisme pur et dur, soit la voie de l'État social actif. L'État social actif (fondé notamment sur des politiques de limitation des allocations et de l'accès au chômage) redéfinit le chômage et ses objectifs. Celui-ci passe, dans ce cadre, d'une compensation au « *risque encouru par les individus en participant au marché de l'emploi* » à une allocation « *donnée si et seulement si l'individu prouve qu'il fait tout son possible pour retrouver n'importe quel emploi* ».[109] Le régime des titres-services vient d'ailleurs d'abord en complément puis en substitution du régime d'insertion sociale des Agences locales pour l'emploi.

Ce deuxième objectif accuse toutefois d'un résultat tout aussi contrasté que le premier. Tout d'abord, s'il est indéniable que dans la pratique ce régime donne accès à l'emploi à de nombreuses femmes peu qualifiées,[110] la question des contraintes légales et procédurales permettant de garantir l'objectif de promotion de l'emploi (spécialement auprès des personnes au chômage donc) reste épineuse. Cette question avait par ailleurs été posée par une députée sans recevoir de réponse claire dès le stade de préparation parlementaire du régime : « *le gouvernement estime que le texte proposé est une mesure de promotion de l'emploi (en témoigne la formulation de l'article 2,3°). Or, ce texte ne vise pas des catégories sociales (chômeurs, bénéficiaires du minimum de moyens d'existence) susceptibles d'être engagées par des entreprises qui offrent de tels services de proximité.* »[111] À noter que le régime des titres-services, depuis sa fédéralisation en 2004, n'obligeait plus les entreprises agréées à engager des personnes inoccupées.[112] A donc été observé, en conséquence, le glissement d'un nombre relativement important de travailleuses d'emplois non subsidiés vers le régime subsidié des titres-services (soit un effet de substitution).[113]

En 2012, une obligation d'embauche faite aux entreprises agréées a ensuite été réintroduite[114] : 60 % des nouveaux emplois titres-services doivent être des chômeurs complets indemnisés (CCI) et/ou des personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration. À la suite de la régionalisation du régime en 2014, cette obligation a été supprimée en Flandre et légèrement modifiée en Wallonie et à Bruxelles (la règle vaut pour chaque année, et non plus pour chaque semestre). Les données statistiques tirées des études d'Idea Constult suggèrent toutefois que les 60 % sont loin d'être atteints, et ce malgré l'introduction en 2020 d'un incitant financier (un remboursement plus élevé des titres) au profit des entreprises

109 Ceulemans E., Sheikh Hassan N., Maira M., Martinez E., Zune M., « Jobs, jobs, jobs oui… Mais lesquels ? », Campagne TAM-TAM, avril 2018, p. 4 [en ligne :] https://www.econospheres.be/IMG/pdf/jobsjobsjobstamtam.pdf, consulté le 4 juin 2024.

110 De Rouck E., Valsamis D., Antoine M., *op. cit.*, pp. 5-7.

111 Projet de loi du 1er juin 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *Doc.*, Ch., 2000-2001, n° 50 1281/001, p. 10

112 Oulhaj L., Lemaître A., Nyssens M., *op. cit.*

113 Marx I., Vandelannoote D., *op. cit.*

114 Le régime des titres-services, depuis sa totale fédéralisation en 2004, avait supprimé l'obligation fait aux entreprises agréées d'engager des personnes inoccupées.

agréées à Bruxelles.[115] Par ailleurs, bien que parfois frauduleusement esquivée par l'inscription préalable de la travailleuse auprès d'Actiris ou du Forem, cette règle semble mettre en difficulté les plus petites structures agréées comparées aux grandes entreprises : « Sans cette règle-là, ce serait plus simple de recruter. Car, du coup, les candidats vont vers d'autres entreprises comme Daoust où il y a plus de travailleurs, et ces entreprises ont plus [de facilité] à recruter plus de travailleurs et donc à respecter la règle. »[116] À Bruxelles, la grande majorité des nouvelles travailleuses semblent donc provenir d'une catégorie résiduaire (« Autres ») comprenant les femmes au foyer, les personnes en situation d'incapacité de travail totale, le personnel domestique non déclaré, les chômeurs suspendus, les étudiants, les mineurs, etc.[117] Afin d'avoir une vision claire du statut social des travailleuses précédant leur entrée au sein du régime, il serait opportun de calculer, via une analyse quantitative plus précise, les proportions dans lesquelles se répartissent les différents postes que recouvre cette catégorie « Autres ». En Wallonie, la majorité des nouvelles travailleuses titres-services (58 %) travaillaient déjà sous un contrat (soit dans le secteur du nettoyage, soit dans un autre secteur), le glissement de l'emploi classique vers l'emploi subsidié se constatant encore donc clairement dans la région.[118]

Si ce régime a vocation à offrir une porte d'entrée au sein du marché du travail belge aux travailleuses peu qualifiées, il est indéniable qu'au vu des observations étayées plus haut, il enferme souvent ceux qui s'y risquent dans une voie professionnelle sans issue. L'effet tremplin escompté du régime est quasi-nul, voire négatif dans de nombreux cas, les chances des travailleuses de trouver un nouveau métier non subsidié diminuant au fur et à mesure des années prestées sous le régime. Du fait de la pénibilité (non reconnue) du métier couplé au manque de cadre médico-social et de formations professionnalisantes, le travail sous les titres-services souffre d'un « douloureux paradoxe » : il est pour de nombreuses travailleuses insoutenable à long terme mais n'offre que peu, sinon aucune, perspective d'évolution vers d'autres emplois.[119] Si le système des agences pour l'emploi produisait des pièges à l'emploi du point de vue des finances publiques,[120] le régime des titres-services peut parfois constituer, tel qu'il est aujourd'hui mis en œuvre, une autre forme de piège, mais ici du point de vue des travailleuses et de leur santé.

115 Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *op. cit.*, p. 64 ; Goffin K. Schooreel T., Valsamis D., *op. cit.*, p. 14.

116 *Analyse du dispositif des titres-services*, Confédération des Entreprises à Profit Social ASBL, 2020 [en ligne :] https://www.bruxeo.be/sites/00_algol_websites/files/c02/files/media/Analyse%20-%20Titres-services%20%28002%29-Rem%20BG%20LS.pdf, consulté le 14 juin 2024.

117 « En conséquence, le dispositif Titres-Services bruxellois a découlé sur l'embauche de bruxellois qui étaient pour la plupart sans revenus déclarés en Belgique » (Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *op. cit.*, p. 64).

118 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 118 (« Ce résultat est quelque peu interpelant quand on considère que l'un des objectifs du dispositif est d'offrir un travail à des personnes éloignées du marché de l'emploi. »).

119 Romainville A., « Titres-services : la précarité organisée au service des classes aisées », *inegalites.be*, 25 novembre 2019, [en ligne :] https://inegalites.be/Titres-services-la-precarite, consulté le 14 juin 2024.

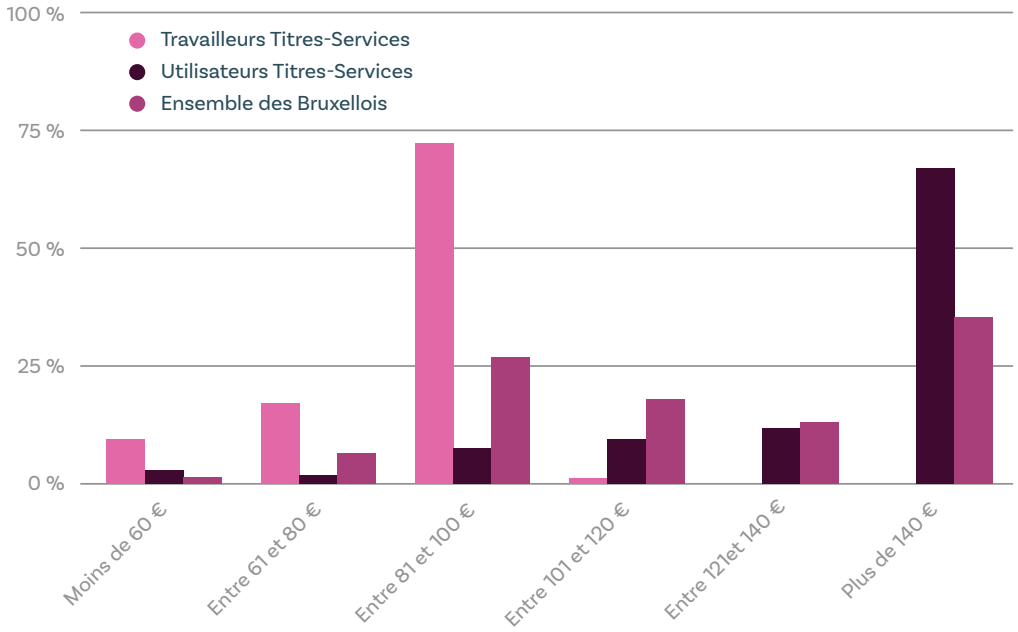
120 Les allocataires recevaient une indemnité complémentaire sur la base de leurs prestations auprès des ALE, ce qui représentait souvent une position financière globale plus intéressante qu'une sortie complète du chômage par l'emploi.

C. … pour la productivité et le confort des autres ?

Pour finir, le troisième objectif, celui d'offrir aux ménages un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie familiale, est également sujet à critiques. Tout d'abord, dans la pratique, ce sont en réalité les ménages plus aisés en moyenne qui profitent d'un tel régime subsidié [121] (alors qu'il est mis en œuvre par les travailleurs actifs parmi les moins bien rémunérés en Belgique) : « *la grande majorité de ces utilisateurs [70,1% en Wallonie et 75,8% à Bruxelles] ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros (ou plus de 3.080 EUR mensuel brut) alors que seuls 42,3% de la population wallonne active et âgée de 18 ans ou plus disposent d'un tel salaire [et 43,8% de la population bruxelloise active et majeure].* » [122] Cette inégalité est d'ailleurs inhérente au système : « *la demande est rendue possible par l'écart entre le revenu des demandeurs et celui des offreurs : le prix de l'heure de ménage doit être inférieur au salaire horaire du client. Les inégalités de revenus sont nécessaires pour que ces services soient externalisés et non pas effectués « en interne » par les membres du foyer.* » [123] Les titres-services institutionnalisent ainsi les rapports inégalitaires de classe au sein de la société belge, [124] rapports qui s'inscrivent en partie eux-mêmes dans une logique plus globale, soit celle de la division internationale du travail reproductif (*cf. supra*). Cet objectif de conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, supposé soutenir l'émancipation et l'égalité des femmes vis-à-vis des hommes, [125] se réalise donc par le truchement de la reproduction d'autres rapports de domination, notamment celui des femmes blanches et aisées sur les femmes racisées et/ou précaires. [126] Ces inégalités transparaissent également sur les cartes bruxelloise indiquant le lieu de domiciliation des travailleuses et le taux d'utilisation de titres-services par commune : le taux d'utilisation est le plus important dans les communes les plus riches alors que les travailleuses sont domiciliées dans les communes plus pauvres et où le taux d'utilisation est le plus bas. Cette fracture est moins marquée en Wallonie bien que l'utilisation des titres-services se concentre également dans les communes les plus riches.

121 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 57
122 *Ibid.*
123 Devetter F-X., Rousseau S., *Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*, Raisons d'agir, 2011, 140 p.
124 Romainville A., *op. cit.*
125 Projet de loi du 1er juin 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *Doc.*, Ch., 2000-2001, n° 50 1281/001, pp. 5, 7 (« Dans le cadre des services de proximité, les externalités positives identifiées sont : (…) la contribution à la diminution des inégalités de genre sur le marché du travail »).
126 Voy. à ce sujet : F. Vergès, Un féminisme décolonial, Paris, La Fabrique, 2019.

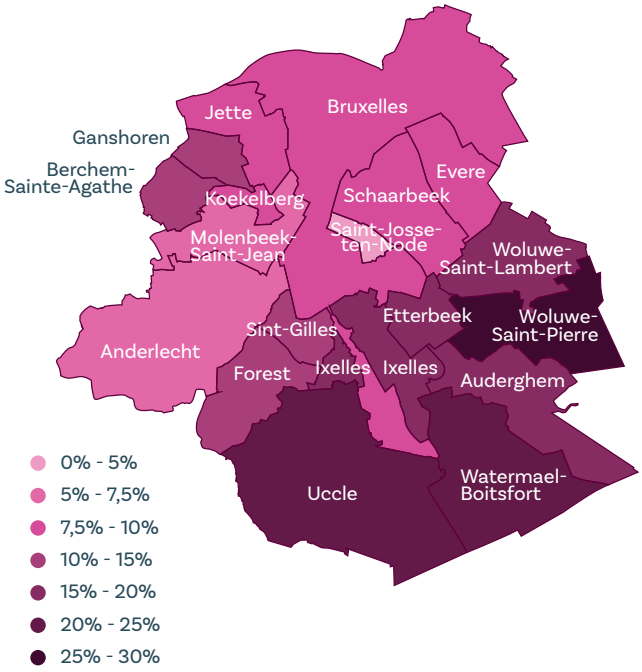
Salaire moyen brut par jour : comparaison



Lecture du graphique
La plupart des utilisateurs de titres-services (rouge foncé) dispose de salaires supérieurs à la moyenne, et le nombre d'utilisateurs augmente avec l'aisance financière. Le salaire des travailleurs du secteur, lui, plafonne à 100 euros bruts par jour (pour un équivalent temps-plein), largement sous la moyenne régionale.

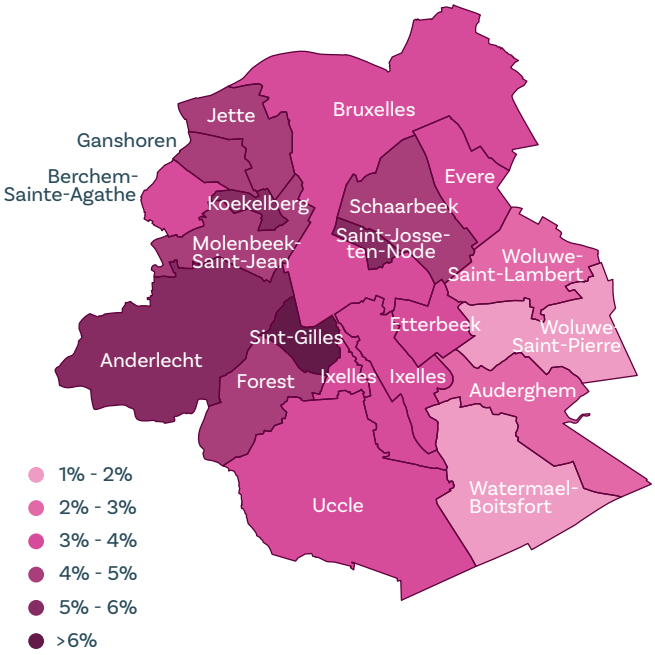
Source : Idea Consult sur base des données Sodexo et BCSS

Taux de pénétration des utilisateurs Titres-Services dans les communes de la Région de Bruxelles-Capitale en 2022



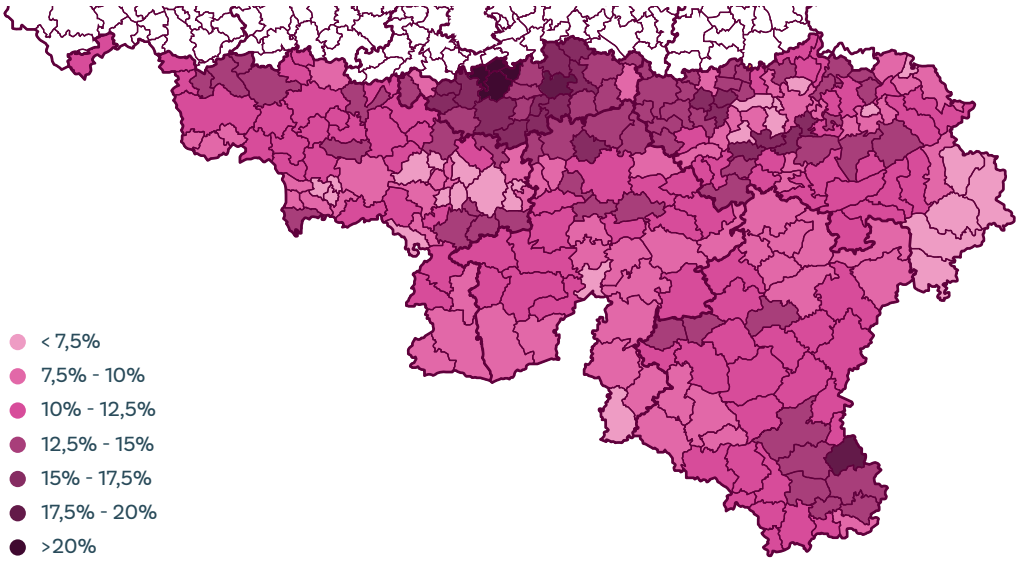
Source : Idea Consult sur base des données de Sodexo et données de la population de 18 ans et plus au 1er janvier 2022 selon l'IBSA

Taux de pénétration des travailleurs Titres-Services dans les communes de la Région de Bruxelles-Capitale en 2019



Source : Idea Consult sur base des données de Sodexo sur base du lieu de domicile des travailleurs et données de la population active (2019) par commune, données IBSA

Taux de pénétration des utilisateurs Titres-Services par commune de la Région wallonne



Ainsi, les communes qui ont le taux de pénétration le plus élevé sont :

Lasne (Brabant wallon) : 27,8% de la population de plus de 20 ans utilise les Titres-Services ;
La hulpe (Brabant wallon) : 22,5% de la population de plus de 20 ans utilise les Titres-Services ;
Rixensart (Brabant wallon) : 21,5% de la population de plus de 20 ans utilise les Titres-Services ;
Waterloo (Brabant wallon) : 21,4% de la population de plus de 20 ans utilise les Titres-Services.

Source : Idea Consult sur base des données de Sodexo et du Forem (répartition selon le domicile de l'utilisateur) et de l'IWEPS

D'autre part, les parents solos et les ménages précaires, les plus en besoin d'un tel service, n'y accèdent pas facilement. Ce sont en outre eux qui sont les plus affectés par l'augmentation du prix du titre [127] et par les périodes de crise : « *ce sont les utilisateurs avec les revenus les plus faibles qui ont quitté le dispositif des Titres-Services wallons dans cette période de crise sanitaire sans être remplacés par de nouveaux utilisateurs aux revenus similaires.* » [128] On observe également en Wallonie et à Bruxelles une surreprésentation des ménages sans enfants dans l'utilisation des titres-services ce qui suggère que la conciliation des responsabilités familiales avec les responsabilités professionnelles ne constitue pas le seul objectif poursuivi par les utilisateurs. [129]

L'introduction du régime (au début des années 2000) s'inscrit plus globalement dans un tournant politique général suivant lequel la réduction collective du temps de travail, comme mesure d'emploi et de bien-être social, est exclue du champ politique des possibles et laisse place à une logique de flexibilisation et de distorsion individuelles du temps de travail (entre ceux et celles qui travaillent de nombreuses heures et ceux et celles qui ne travaillent pas ou peu). [130] L'exigence persistante d'une augmentation continue de la productivité des travailleurs *sans* réduction collective du temps de travail pourrait ainsi expliquer (ou en tout cas avoir accentué) le succès important que connaît depuis ses débuts le système des titres-services (près d'un quart des ménages belges en utilisent aujourd'hui). De fait, l'externalisation des tâches domestiques, permise par leur marchandisation ultra-subsidiée, est principalement mobilisée dans la perspective d'organiser, au niveau individuel (du ménage), un aménagement plus équilibré de son temps, et ce au profit d'autres activités (dont le travail, spécialement en ce qui concerne les femmes) : « *au sein de la famille, le temps consacré au ménage diminue en raison de l'augmentation du taux d'activité des femmes. (…) Concilier un emploi et des tâches ménagères constitue un défi pour de nombreuses familles. (…) Près de 60 % des Belges se sentent parfois, voire presque toujours, trop fatigués pour effectuer des tâches ménagères après leur journée de travail. L'externalisation (d'une partie) des tâches ménagères peut fournir une solution.* » [131] Selon les dernier calculs d'Idea Consult datant de 2018, 20 % des utilisateurs estiment travailler plus et 11 % auraient recommencé à travailler grâce aux titres-services. [132] À noter toutefois, comme soulevé ci-avant, que ce mode d'aménagement du temps au profit du travail (ou du confort) n'est principalement mobilisé et accessible que par les franges plus aisées de la population belge.

127 Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *op. cit.*, p. 42 ; Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 39.

128 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 57.

129 Brolis O., Valsamis D., Salvador E., Antoine M., *op. cit.*, p. 55 ; Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *op. cit.*, p. 42.

130 Raucent E., « Réduction collective du temps de travail et productivisme. Un mariage de (dé)raison ? », Bruxelles : CPCP, Étude n°40, 2023, [en ligne :] http://www.cpcp.be/publications/rctt.

131 Parmi les facteurs expliquant la constante hausse de la demande en titres-services, une enquête d'Idea Consult pointe l'augmentation du taux d'activité des femmes et du nombre de couples biactifs (Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 7, 9). Voy. aussi : Projet de loi du 1er juin 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *Doc.*, Ch., 2000-2001, n° 50 1281/001, p. 5.

132 Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 96. Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *op. cit.*, p. 124.

D. Colonisation marchande des matières sociales

En plus de contribuer à l'augmentation de la productivité (et/ou du confort) de certains, le régime des titres-services s'inscrit dans une logique globale de mise à l'emploi fondée d'une part sur « l'activation » des personnes éloignées du marché du travail (*cf. supra*) et, d'autre part, sur la création d'un marché fictif transformant le travail (ici un service de proximité) en une commodité abstraite. Au-delà de la question de savoir si le régime atteint ses objectifs, c'est donc peut-être la philosophie politique même du système (qui sous-tend ses moyens et ses fins) qu'il s'agirait d'interroger.

En effet, ce régime, de par sa mouture de quasi-marché, s'inscrit plus globalement dans la nouvelle politique européenne de coordination et de monitoring en matière d'emploi développée au tournant du XXIe siècle, soit celle du soutien à l'emploi par la création de nouvelles activités marchandes. Et de fait, le gouvernement, lors de l'adoption du régime, cite les constats et suit les recommandations du Livre Blanc « *Croissance, Compétitivité et Emploi. Débats et voies pour entrer dans le XXIème siècle* », publié par la Commission européenne en 1993, pour justifier la mise en place d'une régulation quasi-marchande de (certains) services de proximité : « Si ce système est proposé, c'est parce que «de nombreux besoins restent aujourd'hui encore insatisfaits. Ils correspondent à l'évolution des modes de vie, à la transformation des structures familiales, à l'augmentation de l'activité professionnelle féminine, aux aspirations nouvelles d'une population âgée, voire très âgée. (…) On objectera que, si de tels besoins existent, le marché devrait y pourvoir rapidement. En vérité, tant l'offre que la demande de ces nouveaux services rencontrent des obstacles importants pour se développer». »[133] Selon le même Livre blanc, « le problème du prix » lié aux coûts du travail et celui de la « *réticence à s'engager dans des emplois perçus à tort comme dégradants* » constituent autant d'obstacles à dépasser.[134]

Le constat de ce « marché imparfait » (fait de travailleurs (trop) bien payés et de chômeurs « difficiles ») justifie alors une intervention étatique, sous la forme d'une régulation concurrentielle, visant la fabrication et l'expansion de la logique marchande et de libre concurrence au sein d'un champ d'activités, ici des services de proximité, qui sans cette intervention y est incompatible.[135] Avant l'introduction du régime, l'intervention étatique dans le champ des services de proximité (dont le nettoyage à domicile) s'inscrivait essentiellement dans une logique non marchande et sociale, celle de la régulation d'insertion sociale[136] ou de la régula-

133 Projet de loi du 1er juin 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *Doc.*, Ch., 2000-2001, n° 50 1281/001, pp. 5-6.

134 Commission des Communautés Européennes, « Croissance, Compétitivité et Emploi. Débats et voies pour entrer dans le XXIème siècle », Livre blanc, janvier 1993, p. 20.

135 « Certaines caractéristiques propres à ces services mettent en échec le mécanisme d'offre et de demande via le seul marché. (…) La présence d'externalités collectives et d'asymétries d'information appelle donc une intervention publique pour solvabiliser la demande et structurer l'offre. » (Projet de loi du 1er juin 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *Doc.*, Ch., 2000-2001, n° 50 1281/001, pp. 6, 7).

136 « L'attribution par les pouvoirs publics de financements aux organisations non-marchandes acceptant de se soumettre à un cadre réglementaire qui édicte des normes précises pour la mise à disposition de services sociaux, comme c'est le cas dans les différents décrets régionaux qui couvrent le champ de l'aide à domicile » (Oulhaj L., Lemaître A., Nyssens M., *op. cit.*, p. 2).

tion tutélaire [137] des services sociaux régionaux (soit l'aide aux personnes vulnérables) [138] : « *avec cette mesure [des titres-services], il s'agit (…) de l'entrée en vigueur d'une régulation concurrentielle dans laquelle des prestataires de nature différente – publics, privés lucratifs, associatifs et d'économie sociale – sont mis en concurrence dans un champ jusqu'alors réservé aux organisations non marchandes.* » [139]

Alors qu'à son introduction en 2001, un doute subsistait quant à la portée sociale ou économique de la politique des titres-services, [140] sa fédéralisation en 2004 (uniquement pour l'aide-ménagère) a définitivement extrait ce service du champ des politiques sociales : « *avoir fait glisser la part la plus désagréable de l'aide dans les titres-services participe à une disqualification interne au sein de la profession d'aide aux personnes… Les prestations d'une travailleuse titres-services sont en effet réduites au strict nettoyage, alors que celles d'une aide familiale sont globales et variées, ce qui est enrichissant pour les deux parties. De plus, la personne qui appelait auparavant une seule travailleuse pour l'assister dans son quotidien devrait donc faire appel à deux personnes : l'une pour les tâches ménagères, l'autre pour le reste.* » [141] Il apparaît ainsi que l'intervention publique sur des matières relevant initialement du champ social fait ici l'objet d'une « colonisation tendancielle » par des préoccupations strictement économiques tournées vers la rentabilité et l'accroissement à tout crin des marchés et de l'emploi, notamment sous l'inflexion néolibérale de l'intégration européenne. [142] L'incitation européenne à la libéralisation et à l'expansion des marchés n'implique donc pas une disparition, un laissez-faire, de l'État, mais au contraire un interventionnisme fort : « *les États sont devenus de plus en plus soucieux, et interventionnistes, vis-à-vis de la régulation des relations de classe de sorte à faciliter une large libéralisation du travail et des institutions gouvernant les relations d'emploi. (…) Créer une société de marché requiert un rôle actif de l'État pour surmonter toute résistance vis-à-vis de la création de "commodités fictives".* » [143]

Cet interventionnisme public a un coût important pour la collectivité – coût qui, d'un côté, permet aujourd'hui à une poignée de grandes entreprises de dégager d'importants dividendes et aux ménages plus aisés de faire nettoyer leur chez-soi à bas prix, et de l'autre, ne permet pas à la plupart des travailleuses

137 « La notion de régulation tutélaire caractérise un mode de régulation publique où la production des services est encadrée par la puissance publique agissant ainsi comme « tutrice » du bénéficiaire. Elle s'inscrit dans des cadres réglementaires, édictés dans des décrets régionaux ou nationaux, garantissant l'accès à des publics vulnérables (usagers pour certains, travailleurs pour les autres), à des services prestés par des organisations non lucratives tout en garantissant des normes d'encadrement et de professionnalisation. » (Nyssens M., Brolis O., *op. cit.*, p. 5).

138 Contrairement à ces deux modes d'intervention, le modèle des titres-services subventionne non plus seulement l'offre (les travailleurs et les structures d'aide sociale ou d'insertion) mais la demande (soit les consommateurs) pour rendre le service attractif et concurrentiel (Oulhaj L., Lemaître A., Nyssens M., *op. cit.*).

139 Chambeau M., « L'économie sociale et les services de proximité. Analyse des décisions de la conférence nationale belge pour l'emploi », *Pensée plurielle*, 2004, vol. VII, n° 1, p. 54.

140 « Si l'objectif principal du titre-service était de créer des emplois (compétence fédérale et régionale), il touchait également aux secteurs de l'aide à domicile et de l'accueil de la petite enfance qui, eux, se situent dans le champ des politiques sociales (compétences clairement régionales ou communautaires). » (Oulhaj L., Lemaître A., Nyssens M., *op. cit.*, p. 4)

141 « Titres-services : un statut "plaqué or" », *Vie Féminine*, Bruxelles, juillet 2006, [en ligne :] http://www.viefeminine.be/IMG/pdf/prise_de_position_TITRES_SERVICES, consulté le 14 juin 2024.

142 Dumont D., « Les traductions de l'activation. La douce européanisation des systèmes nationaux de protection sociale », Revue interdisciplinaire d'études juridiques, 2009, n°63 ; Cassiers I., Lebeau E., « De l'État-providence à l'État social actif – Quels changements de régulation sous-jacents ? », in Vielle P., Pochet P. et Cassiers I. (dir.) *L'État social actif – Vers un changement de paradigme ?*, Bruxelles, P.I.E.-Peter Lang, coll. « Travail & société », 2005, p. 93- 120, p. 99 à 102.

143 Howell C., « Regulating class in the neoliberal era », *Work, Employment & Society*, 2016, vol. XXX, n°4 (traduction de l'auteure). Voy. aussi : Brown, W. « Neo-liberalism and the End of Liberal Democracy », *Theory and Event*, 2003, vol. VII, n°1.

de gagner un salaire au-dessus du seuil de pauvreté. Par ailleurs, si les données d'Idea Consult suggèrent que le régime est (presqu') à l'équilibre sur le plan budgétaire,[144] se pose la question non seulement de la non-prise en compte des effets négatifs non quantifiables du régime notamment sur le plan de la santé (nombreuses sont les travailleuses malades qui continuent de travailler ou retournent au travail avant d'être complètement rétablies) mais aussi de l'extrapolation questionnable de certaines données dans ces calculs (on pense par exemple à la supposition qu'une travailleuse titres-services précédemment à l'emploi libère un poste qui permet d'office à une personne au chômage de l'occuper ainsi qu'à la supposition selon laquelle les heures travaillées en plus par les utilisateurs grâce aux titres-services, extrapolées en ETP, produisent d'office d'importants revenus additionnels pour les pouvoirs publics).[145] Dans tous les cas, le maintien, en l'état, par les autorités publiques d'un régime qui institutionnalise les inégalités sociales et détruit la santé de nombreuses travailleuses qui y participent pose sérieusement question.[146]

CONCLUSION

Face à ce constat, quelles pistes de solution peut-on dès lors envisager et défendre ? Comme l'affirme notamment le Collectif contre l'exclusion, l'idée d'un réinvestissement régional massif du système, qui permettrait sa transformation en un service public démocratique et respectueux des travailleurs, occulte la question fondamentale de l'utilité sociale d'un tel dispositif : « *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.* »[147] À l'inverse, en plus de l'augmentation du prix du titre strictement dédiée à l'amélioration des conditions de travail (notamment salariales) des travailleuses, ils proposent aussi la réorientation d'une partie du budget régional alloué au régime des titres-services vers le secteur de l'aide familiale à domicile de telle sorte à garantir à ceux qui en ont le plus besoin l'accès à ce service de proximité.[148]

Selon nous, il apparaît essentiel de donner au dispositif des titres-services les moyens de sa vocation initiale, soit celle d'offrir aux personnes peu qualifiées un tremplin vers un emploi de qualité. Initialement dominé par des structures d'économie sociale soucieuses de cette vocation, le régime des titres-services était principalement envisagé par les travailleuses comme une étape temporaire dans leurs parcours professionnels.[149] Aujourd'hui, il est plutôt envisagé comme un emploi fixe et appréhendé sur le long terme. S'il ne nous appartient pas de dé-

144 Goffin K., Schooreel T., Mertens K., Valsamis D., Van der Beken W., *op. cit.*, p. 52 et s.
145 À Bruxelles, ces revenus équivaudraient à 25% de l'ensemble des effets de retour positifs du système (Antoine M., Brolis O., Salvador E., Valsamis D., *op. cit.*, p. 125).
146 Brolis O., Paul S., Stouffs A., Wattecamps C., *op. cit.*, p. 12
147 Lismond-Mertes A., Martens Y., « Une proposition de réforme des titres-services », *Ensemble*, dossier titres-services, analyse n° 107, mai 2022, p. 108.
148 *Ibid. Les conditions de travail au sein du secteur de l'aide familiale et les perspective d'évolution professionnelle sont par ailleurs nettement meilleures que dans le secteur des titres-services et cela tient principalement du mode de régulation de chacun d'eux : « alors que les services d'aide familiale sont limités aux services publics (CPAS) ou aux entreprises à but non lucratif et s'accompagnent de conditions strictes d'agrément, les titres-services se caractérisent par un mode de régulation qui accepte des entreprises à but lucratif et qui demande des conditions d'agrément limitées et peu contrôlées. »* (Moens N., « Titres-services versus aide familiale », *Ensemble*, analyse n°107, mai 2022).
149 Marx I., Vandelannoote D., *op. cit.*, p. 201.

cider pour les travailleuses de la place que ce métier devrait occuper dans leur vie, il est essentiel que, quel que soit leur choix, le régime leur permette de concrétiser ce choix d'une façon viable et digne. Ainsi, d'une part, il apparaît judicieux de consacrer dans la loi l'obligation, pour chaque structure agréée, de créer un dispositif d'accompagnement (ou plus exactement d'assistance sociale) et de formation/stage professionnalisant au profit des travailleuses suivant leurs besoins et désirs. Et de fait, fortement éloignées de l'emploi, elles ont le plus souvent besoin d'un appui concret à leur aspiration à l'autonomie et à l'émancipation. Il apparaît évidemment indispensable que les administrations en charge du contrôle des conditions d'agrément exercent une inspection contraignante sur ce dispositif et son efficacité concrète, retrait d'agrément et sanctions à la clef.

D'autre part, pour celles qui ne désirent pas se former à un autre métier, il apparaît évident qu'un aménagement du temps de travail (par l'augmentation du nombre de jours de congé en fonction de l'ancienneté par exemple) ainsi qu'une reconnaissance de la pénibilité du métier (par la diminution de l'âge légal de départ à la retraite) doivent leur permettre de poursuivre ce métier avec dignité. Ces droits sociaux, couplés à une augmentation salariale sur la base de l'ancienneté, pourraient avoir comme effet d'inciter les structures agréées à promouvoir auprès des travailleuses, sans bien sûr les y contraindre, un parcours de formation vers un autre métier (moins pénible). Autant pour les formations à l'acquisition d'autres compétences que les formations en tant qu'aide-ménagère, une grille de critères de qualité doit permettre à l'administration et aux travailleuses d'évaluer les dispositifs de formation, de telle sorte à garantir l'adéquation de ces dispositifs aux besoins de ces dernières.

L'ensemble de ces propositions, et spécialement l'obligation en matière d'insertion, remettent sérieusement en question la légitimité de la présence, au sein du système des titres-services, d'entreprises poursuivant un but lucratif. Celles-ci donnent, en effet, nécessairement la priorité à des objectifs de rendement incompatibles avec un modèle d'entreprise et de gestion vertueux sur le plan social. Il convient ainsi de s'interroger sur la captation de fonds publics par des entreprises privées détruisant la santé de leurs travailleuses, les poussant régulièrement jusqu'à l'incapacité de travail. Dans ce cadre, on peut affirmer que ces entreprises sont un double poids pour le contribuable ; une première fois par le biais des subsides qu'elles captent et une seconde fois, en forçant un nombre croissant de travailleuses à tomber sous le régime de l'assurance maladie.

Mais ces différentes pistes de solution ne devraient pas nous faire perdre de vue la perspective plus large dans laquelle s'inscrirait une réorientation de ce régime vers un modèle d'insertion sociale fondé sur la solidarité collective et citoyenne. Envisagé comme tel, le régime n'a plus vocation à permettre à tout un chacun (ou plutôt aux individus pouvant se le permettre) de faire faire, à bas prix, le ménage dans leurs chez-soi. Il est dès lors question d'analyser « à la racine » les raisons du succès d'un tel régime et d'envisager d'autres voies politiques pour répondre au « besoin en temps » exprimé par la population. Alors que se posait la question de savoir, à l'introduction du régime, si les ménages parviendraient à accorder leur confiance à une personne pour nettoyer leur lieu de vie, [150] ce service à domicile semble aujourd'hui être devenu pour de nombreux individus un véritable besoin, une habitude, pleinement ancrée dans l'ordre de la normalité et justifié par l'augmentation des rythmes de travail et de vie. Mais c'est bien cette

[150] Oulhaj L., Lemaître A., Nyssens M., *op. cit.*, p. 6-7.

augmentation des rythmes, faisant exploser le stress et les cas de burnout,[151] et pourtant laissée comme un impensé politique ou un phénomène social inévitable, qu'il est question d'interroger. Plutôt que de tenter d'y pallier par l'introduction d'un service subsidié, accessible aux classes plus aisées et consacrant du travail sous-rémunéré et pénible, il est essentiel d'interroger de façon plus systémique et démocratique la répartition actuelle du temps de travail rémunéré et non rémunéré. Et cela, de telle sorte à la repenser d'une façon plus juste et soutenable sur les plans social et écologique.[152]

**

Emma Raucent est titulaire d'un master en droit ainsi que d'un master de spécialisation en philosophie du droit. Elle est chargée de recherche dans la thématique Famille, Culture & Éducation, au sein du pôle Recherche & Plaidoyer chez Citoyenneté & Participation.

151 Delefosse M-S., *Cahier - Le burn-out*, Bruxelles : CPCP, Cahier du CPCP n°1, octobre 2018, [en ligne :] http://www.cpcp.be/publications/cahier-burnout, consulté le 14 juin 2024.

152 Raucent E., « Le travail dans une économie décroissante. Replacer l'activité humaine dans les limites planétaires », Bruxelles : CPCP, Étude n°42, 2023, [en ligne :] http://www.cpcp.be/publications/travail-decroissance, consulté le 14 juin 2024.

RAUCENT Emma, *Le quasi-marché des titres-services. Succès ou non-sens ?*, Bruxelles : Citoyenneté & Participation, Étude n°46, 2024, [en ligne :] http://www.cpcp.be/publications/e46-titres-services.

Désireux d'en savoir plus !

Animation, conférence, table ronde… n'hésitez pas à nous contacter,
Nous sommes à votre service pour organiser des activités sur cette thématique.

www.cpcp.be

FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES

Avec le soutien du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

CPCP ASBL – Avenue des Arts 50/bte 6 – 1000 Bruxelles | N° d'entreprise : 0409 117 690 | RPM Bruxelles
info@cpcp.be | www.cpcp.be | BE67 3101 6586 0487

Le régime des titres-services, système de chèques subsidiés pour la prestation de tâches d'aide-ménagère à domicile, a souvent été présenté comme une politique à succès dans les sphères politico-médiatiques belges. Mesure d'emploi la plus subventionnée de tous les régimes de ce type en Europe, il a connu dès ses débuts un succès certain, avec d'abord une augmentation exponentielle tant du nombre de travailleuses et d'employeurs que de clients (puis, depuis ces dernières années, une relative stagnation de cette tendance, voire un renversement en ce qui concerne le nombre d'employeurs). Selon les données les plus récentes, les titres-services rassemblent environs 150 000 travailleuses (98 % sont des femmes), soit un peu plus de 3 % de la population active en Belgique, et seraient utilisés par 22 % des ménages belges (chiffres de 2016).

Citoyenneté & Participation

Avenue des Arts, 50/6 – 1000 Bruxelles
02 318 44 33 | **info@cpcp.be**
www.cpcp.be | www.facebook.com/CPCPasbl

Toutes nos publications sont disponibles en téléchargement libre :
www.cpcp.be/publications/

E.R. : John Lewis – Avenue des Arts; 50/6 – 1000 Bruxelles

© CPCP ASBL – septembre 2024