

CENTRE POUR L'
EGALITÉ
DES CHANCES
ET LA LUTTE CONTRE
LE RACISME



SERVICE DE
LUTTE CONTRE
LA PAUVRETÉ
LA PRÉCARITÉ ET
L'EXCLUSION SOCIALE

RAPPORT **SEMINAIRE**

MARDI 27 MAI 2008

**EMPLOIS TITRES-SERVICES:
MARCHEPIED OU CHAUSSETRAPPE POUR
LES PERSONNES PAUVRES ?**

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3
PROGRAMME	4
1. INTRODUCTION DU PRÉSIDENT DU JOUR IDES NICAISE	5
2. PRESENTATION DU CHAPITRE DU RAPPORT BISANNUEL 2007 'LES TITRES-SERVICES COMME MODE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE'	7
3. PANEL 1 : QUALITÉ DE L'EMPLOI, CRÉATION D'EMPLOIS	12
3.1. PRESENTATIONS DES MEMBRES DU PANEL.....	12
3.2. QUESTIONS AUX MEMBRES DU PANEL.....	20
3.3. DEBAT AVEC LA SALLE	23
4. PANEL 2 : FINANCEMENT, DURABILITÉ, ACCESSIBILITÉ, SERVICES PUBLICS VERSUS SERVICES PRIVÉS	31
4.1. PRESENTATIONS DES MEMBRES DU PANEL.....	31
4.2. QUESTIONS AUX MEMBRES DU PANEL.....	44
4.3. DEBAT AVEC LA SALLE	46
5. CONCLUSION DU PRÉSIDENT DU JOUR IDES NICAISE	53
ANNEXE : INSCRIPTIONS AU SÉMINAIRE	55

AVANT-PROPOS

Le système des titres-services a été créé en 2001. Ces dernières années, on observe une forte croissance du nombre de travailleurs titres-services et d'usagers' ayant recours aux services proposés (nettoyage et repassage, service de courses et transport de personnes moins valides). Aux yeux de certains, cela prouve que cette mesure a atteint ses objectifs officiels, à savoir créer de nouveaux emplois, essentiellement pour les travailleurs peu qualifiés, convertir le travail au noir en emploi salarié (surtout dans le secteur du nettoyage) et répondre aux besoins individuels ou familiaux dans la sphère domestique grâce aux services de proximité. Néanmoins, les organisations de terrain se demandent depuis longtemps déjà dans quelle mesure ces objectifs sont réalisés. Plus généralement, elles s'interrogent sur la plus-value des titres-services, tant pour les travailleurs et les utilisateurs que pour la société dans son ensemble.

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a consacré un chapitre de son rapport bisannuel 2007, intitulé « *Lutter contre la pauvreté. Evolutions et perspectives* », aux titres-services¹. Cet ouvrage est le fruit d'une concertation entre des associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent et des associations de lutte contre la pauvreté, des représentants de syndicats, des acteurs du secteur de l'économie sociale, des Unions des villes et communes, des fédérations de travailleurs sociaux de CPAS et des représentants des offices régionaux de l'emploi. Au cœur de la réflexion, une question : « Les titres-services sont-ils un outil approprié pour l'insertion socioprofessionnelle des personnes vivant dans la pauvreté et la précarité ? »

Les participants ne se sont pas seulement intéressés à la qualité des emplois titres-services, ils se sont aussi penchés sur diverses facettes du système dans sa globalité : la réalité de la création nette d'emplois, la durabilité de ceux-ci, l'accessibilité des services pour les utilisateurs (financièrement) vulnérables, la tension entre services publics et organismes privés et le financement du mécanisme.

Le séminaire organisé le 27 mai 2008 a été l'occasion de poursuivre le débat de société sur les titres-services, et d'examiner dans quelle mesure ce mécanisme contribue à lutter contre la pauvreté. Il avait aussi pour objectif d'élargir les échanges à des acteurs n'ayant pas participé à la concertation.

Ce séminaire a permis de récolter bon nombre d'analyses et d'éléments d'information intéressants. Nous espérons faire bénéficier le lecteur de cette richesse via ce compte rendu qui reflète le plus fidèlement possible les propos des participants au débat. Ces actes se veulent également une invitation à poursuivre les discussions toujours vives sur les titres-services.

Enfin, le Service tient à remercier toutes les personnes ayant contribué au bon déroulement du séminaire et à l'élaboration des actes.

¹ Vous pouvez consulter le rapport intégral sur le site web du Service <http://www.luttepauvrete.be>

PROGRAMME

- ❖ 8h45-9h15: Accueil
- ❖ 9h15-9h25: Introduction par le président du jour, Ides NICAISE, chef de recherches au sein du « Hoger Instituut voor de Arbeid » (HIVA), président du Comité de gestion du Service de lutte contre la pauvreté
- ❖ 9h25-9h40: Lignes directrices du chapitre « titres-services » du Rapport 2007 du Service de lutte contre la pauvreté: Emmanuelle DEVILLE et Henk TERMOTE
- ❖ 9h40-11h10: Panel 1: **qualité de l'emploi, création d'emplois** – suivi d'un débat avec la salle
Modérateur:
Bruno HUYGEBART journaliste VRT Radio
Membres du panel:
Eric BUYSENS directeur du service d'études, FGTB Bruxelles
Saskia DE BRUYN coordinatrice des services de proximité, Leren Ondernemen vzw
Jan HERTOGEN chercheur et sociologue
Soizic DUBOT coordinatrice nationale "emploi, revenus, formation" Vie Féminine
Koen REPRIELS collaborateur de la Vlaams Overleg Sociale Economie (VOSEC)
Sophie ZAMAN manager, Randstad Titres-Services
- ❖ 11h10-11h30: Pause
- ❖ 11h30-12h55: Panel 2: **financement / durabilité / accessibilité, services publics versus services privés** – suivi d'un débat avec la salle
Modérateur:
Christophe DEBORSU journaliste RTBF
Membres du panel:
Johan BLONDE administrateur délégué, Depot Dampoort bvba
Luca CICCIA vice-président du « Collectif Solidarité contre l'Exclusion »
Marie-Caroline COLLARD directrice de « Solidarité des Alternatives Wallonnes et Bruxelloises » (SAW-B)
Arnaud HENRY chercheur au « Centre d'Economie sociale » (CES-Ulg)
Lydia HEYLIGEN chef de service de l'aide aux seniors, CPAS d'Hasselt
- ❖ 12h55: Conclusion et invitation au lunch par le président du jour, Ides NICAISE

1. INTRODUCTION DU PRÉSIDENT DU JOUR IDES NICAISE

Les titres-services sont-ils un remède miracle permettant de créer des emplois pour des personnes défavorisées ? Ils constituent en tout cas un exemple de la 'flexicurité' actuelle ayant pour objectif de créer des emplois au moyen de contrats de travail plus flexibles, combinés à des transferts supplémentaires de revenus de la sécurité sociale. Ils sont aussi destinés à combattre et à éviter le travail au noir dans le secteur des tâches ménagères.

Toutefois, des associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent (et beaucoup d'autres aussi) se posent des questions sur la qualité de ce type d'emplois. En fin de compte, il s'agit d'un travail relativement lourd, caractérisé par une grande insécurité (certains parlent même de travail à la journée voire à la pièce). Quid de la protection sociale quand le travail représente moins d'un tiers d'un emploi à temps plein ? Dans quelle mesure les travailleurs(es) sont-ils formé(e)s ? Dans quelle proportion leurs frais de déplacement sont-ils remboursés ? Subventionner le système n'entraîne-t-il pas une redistribution des bas revenus vers les ménages plus aisés ? Ne doit-on pas craindre des phénomènes de substitution au détriment des services traditionnels de soins à domicile ?

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a pour mission de permettre aux personnes vivant dans la pauvreté (et à leurs associations) et aux autres acteurs de dialoguer sur ce type de questions (indépendamment des différents niveaux de pouvoir et de compétences).

La question fondamentale sous-tendant ce débat est la suivante : "Allons-nous vers un État social actif dans lequel les personnes pauvres deviennent 'des personnes pauvres actives' ?"

Depuis la deuxième guerre mondiale, nous observons un glissement au niveau des paradigmes sur lesquels l'État social est basé. D'un 'État assurance' qui vise la redistribution des revenus via la sécurité sociale, nous sommes passés à un État social actif axé sur la participation de tous les citoyens au marché du travail, puis à une société de la connaissance dans laquelle la cohésion sociale est assurée en permettant à chacun d'étudier et de se former.

Ce paradigme de la société de la connaissance ne s'est pas encore beaucoup imposé dans le domaine de la lutte contre la pauvreté. L'activation des demandeurs d'emploi (autrement dit le paradigme de l'État social actif) reste le mot d'ordre dominant. Il est peut-être bon de préciser la rationalité économique de ce paradigme. La politique active du marché du travail, promue par des économistes comme Layard, Nickell et Jackman, a pour principale fonction d'augmenter l'offre effective de main d'œuvre : les demandeurs d'emploi confrontés au chômage structurel et les personnes inactives sont incités à participer à des programmes de formation, d'expérience par le travail et d'accompagnement pour favoriser leur réinsertion. De cette façon, les goulets d'étranglement sur le marché de l'emploi sont plus facilement résolus et le

nombre d'emplois augmente, sans effet inflationniste secondaire. En fin de compte, cette stratégie axée sur l'offre entraîne donc une augmentation de l'emploi mais également une pression à la baisse sur les conditions de travail et les salaires. L'effet net sur la pauvreté reste incertain. Ce diagnostic vaut-il aussi pour le système des titres-services ? Ce type d'approche transforme-t-il les demandeurs d'emploi pauvres en travailleurs pauvres ou bien les titres-services contribuent-ils aussi à une réduction effective de la pauvreté ?

Ceci devient un cas de conscience pour beaucoup de promoteurs du système des titres-services, tant de l'économie sociale que du secteur commercial, qui veulent apporter leur pierre à l'édifice de l'inclusion sociale. Nous ne doutons pas que leurs intentions sont sincères. Néanmoins, il est important de chercher ensemble les méthodes les plus efficaces pour combattre la pauvreté.

Ne nous embarquons pas dans des discussions pour savoir qui a tort, qui a raison, dans des guerres de tranchées entre deux camps. Le débat porte plutôt sur les questions suivantes :

- Que savons-nous de la signification qu'ont ces emplois pour les milliers de personnes qui en vivent – et surtout pour les plus pauvres d'entre elles ?
- Quelles améliorations apporter au système des titres-services pour contribuer davantage à l'épanouissement personnel et social des travailleurs ?

2. PRESENTATION DU CHAPITRE DU RAPPORT BISANNUEL 2007 'LES TITRES-SERVICES COMME MODE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE'

Emmanuelle Devillé (Service de lutte contre la pauvreté)

A. Introduction

Ce chapitre a été rédigé sur la base de débats menés au sein d'un groupe de concertation coordonné par le Service.

Cette concertation a réuni, en 2006 et 2007, divers acteurs, parmi lesquels on trouvait *notamment* des représentants :

- d'associations de lutte contre la pauvreté, au sein desquelles des personnes pauvres se rassemblent,
- d'organisations syndicales
- de fédérations d'opérateurs et des opérateurs de l'économie sociale
- des Offices régionaux de l'emploi,
- des fédérations de CPAS et des CPAS
- de fédérations de travailleurs sociaux de CPAS,
- etc.

Le groupe de concertation a choisi d'examiner le dispositif « titres-services » car il apparaissait comme emblématique d'une certaine évolution de l'insertion socioprofessionnelle et du marché du travail, que les participants souhaitaient interroger.

B. Les objectifs du dispositif

Rappelons d'abord les objectifs du dispositif :

Celui-ci a été mis en place pour :

- offrir des perspectives d'emploi à des personnes fragilisées sur le marché du travail ;
- lutter contre le travail en noir ;
- répondre à de nouveaux besoins encore mal satisfaits jusqu'à présent ; notamment en matière de conciliation de la vie professionnelle et privée
- enfin, il s'agissait également de développer un mécanisme de soutien à l'économie sociale et aux services de proximité.

C. Qualité de l'emploi

Si en termes de création d'emploi le dispositif semble être un succès, la question de la *qualité* des emplois créés reste encore aujourd'hui peu débattue.

A côté d'exemples positifs, et derrière l'apparente réussite du système, se dessine en effet une grande diversité de situations pour les travailleurs titres-services.

Ces différences se marquent, par exemple, dans le type de contrat de travail offert. Ainsi on constate que si certains travailleurs bénéficient assez rapidement d'un contrat à durée indéterminée, d'autres cumulent une succession de contrats à durée déterminée (parfois au jour ou à la semaine).

En terme de durée de travail, des questions se posent également.

Le temps partiel est fréquent et dans certains cas il pose question. Particulièrement pour les travailleurs appartenant à la catégorie B, - comprenant ceux qui ne bénéficiaient pas auparavant d'une allocation de chômage ou d'un revenu d'intégration - pour lesquels il n'existe pas de durée minimale de travail obligatoire par jour ou par semaine. Ce qui revient donc dans certaines situations à déroger à la législation du travail, qui exclut pourtant en principe les prestations inférieures à un tiers-temps.

La faiblesse des rémunérations a également été pointée.

Une évaluation du système a d'ailleurs montré que 12,6% des travailleurs déclarent combiner leur emploi titre-service avec un autre emploi rémunéré.

Le caractère extrêmement désavantageux de la commission paritaire spécifique aux entreprises fournissant des services de proximité est notamment mise en cause.

L'analyse montre ainsi que certains travailleurs, les plus mal lotis, peuvent-être maintenus dans une certaine forme de précarité, précarité qui aura, à plus long terme, un impact négatif sur leur pension.

D. Qualité de l'emploi (2)

A côté de la sécurité d'emploi, l'épanouissement au travail constitue également un élément important d'appréciation. Ici encore, les expériences sont contrastées.

Plusieurs questions ont été pointées par les participants à la concertation.

D'abord, la pénibilité physique des travaux assumés par les travailleurs titres-services : cette pénibilité semble trop souvent sous-estimée et trop peu de mesures ergonomiques sont prises.

Ajoutons à cela le fait que la majorité des emplois concernés visent l'accomplissement de tâches « ménagères » peu valorisées (il s'agit de travaux de nettoyage, de repassage...), ce qui fait dire qu'il existe un certain mépris pour le travail féminin, assumées par des travailleuses qui se retrouvent ainsi dans le statut de domestique payée, dont la lourdeur du travail n'est nullement reconnue.

Autre dimension mise en avant : dans certaines entreprises on relève le manque de relations collectives sur le lieu de travail. Il y a, dans certains cas, peu de liens entre les travailleurs et l'employeur et aussi entre les travailleurs eux-mêmes.

Enfin, pour tout compliquer, les travailleurs sont confrontés à de multiples utilisateurs souvent perçus comme des employeurs ...

En résumé, si certaines évaluations montrent un taux de satisfaction relativement élevé des travailleurs, d'autres signaux tempèrent cette affirmation :

- le manque de travailleurs disponibles (interprété comme un manque de motivation par certains) ;
- mais aussi le taux d'absentéisme, plus élevé que dans d'autres secteurs comparables.

Néanmoins, pour encourager la formation des travailleurs, il existe un « Fonds de formation Titres-services » qui prend en charge une partie des coûts liés à la formation du personnel. Mais seules sont visées les formations qui ont un lien direct avec la fonction exercée par le travailleur, ce qui réduit fortement les possibilités. En outre, ce Fonds ne tient pas assez compte de la qualité des formations.

Henk Termote (Service de lutte contre la pauvreté)

E. La création d'emplois

La création d'emplois constitue le point suivant. Certes, on ne peut nier le succès du système en termes de création d'emplois, mais certains participants souhaitaient apporter quelques nuances.

En effet, si on tient compte de la forte proportion d'emplois à temps partiel dans le système titres-services et qu'on les convertit en équivalents temps plein, on arrive à un nombre déjà beaucoup plus faible d'emplois effectivement créés.

Un deuxième élément de discussion porte sur la transformation ou non d'emplois en noir en emplois officiels. Les évaluations d'Idea Consult n'apportent pas de réponse définitive, un tel phénomène étant de toute manière difficile à mesurer. Malgré cela, différentes personnes et organisations remettent en question l'efficacité du système pour la lutte contre le travail au noir. On a par exemple affirmé que la conversion du travail en noir en travail officiel dans le système titres-services qui ne représente qu'un segment minime du marché du travail ne pesait de toute façon pas lourd par rapport à un volume de travail en noir total estimé à 20% du PIB. Autre critique pertinente à ce sujet : selon l'étude d'Idea Consult de 2007, environ 38% des travailleurs qui arrivent dans le système titres-services exerçaient un emploi rémunéré auparavant.

Ce dernier chiffre laisse aussi supposer que des effets de substitution importants se produisent, autrement dit par une conversion d'emplois existants en emplois titres-services. Des participants ont donné l'exemple d'aides ménagères titres-services qui repassent ou nettoient, tâches auparavant effectuées par des aides familiales; ces dernières étaient mieux rémunérées et devaient satisfaire à davantage d'exigences en termes de qualification et de formation.

F. L'utilité sociale

A quels objectifs d'utilité sociale répond le système ?

Envisageons cette question du point de vue des usagers d'abord. Le montant des titres-services, qui est récemment passé à 7 euros, est souvent trop élevé pour des ménages plus pauvres. De plus, souvent ceux-ci ne peuvent pas

bénéficiaire de la déduction fiscale de 30 % par chèque acheté non plus. Reste à voir comment la modification législative destinée à remédier à cette situation via l'octroi d'un crédit d'impôt pourra, dans la pratique, faciliter le recours au système titres-services par des usagers plus pauvres.

La question du financement du système est également fort débattue. Le financement à l'aide des moyens de la sécurité sociale est-il par principe souhaitable? La sécurité sociale intervient traditionnellement quand des risques liés au travail (le chômage par exemple) ou des risques universels (charge d'enfant par exemple) surviennent. Or les activités autorisées avec les titres-services (nettoyage, lessive, repassage etc.) sont d'une autre nature. En outre, les titres-services répondent aux besoins de personnes qui, en fait, n'ont pas besoin d'intervention financière vu leurs revenus.

Beaucoup ont également critiqué le montant des subventions octroyées aux entreprises par titre-service. Par contre, les entreprises qui essaient d'offrir un encadrement supplémentaire et des avantages complémentaires aux travailleurs et /ou qui s'adressent à des usagers faibles trouvent ces subsides trop faibles. Selon elles, c'est certainement vrai maintenant que le subside a été réduit à 20 euros par titre-service alors que les subsides à l'embauche comme SINE et ACTIVA, qui peuvent être combinés aux subsides alloués dans le cadre des titres-services, arriveront pour la première fois à échéance en 2008. Ils plaident plutôt pour conditionner les subsides aux entreprises à des objectifs sociaux à atteindre, par exemple l'offre de formations de qualité et de contrats à durée indéterminée, pour éviter des pertes d'emploi.

G. Synthèse

Pour résumer, nous rappelons ci-dessous les tensions engendrées par le système titres-services.

Les pratiques des prestataires titres-services en matière de qualité de l'emploi diffèrent alors que toutes les entreprises reçoivent le même subside des pouvoirs publics par titre-service, quelle que soit la qualité de l'emploi pour les travailleurs et celle des prestations pour les usagers.

Les emplois titres-services doivent-ils devenir des emplois de qualité à part entière ? Ou est-il préférable que ce système fasse office de tremplin vers un autre emploi dans l'économie classique ou l'économie sociale ? Cette dernière option est-elle réaliste ? En effet, les travailleurs peu qualifiés sont souvent confrontés à une alternance d'emplois de courte durée et de périodes de chômage. En outre, le législateur a prévu peu d'incitants pour encourager les entreprises à offrir des formations pour favoriser les chances d'avancement des travailleurs.

Enfin, le système a donné naissance à un marché de titres-services fortement subventionné, caractérisé par une concurrence entre les différents opérateurs. C'est un marché qui suppose la solvabilité des usagers. Plusieurs participants se sont demandés s'il n'était pas préférable de réserver les activités autorisées en titres-services aux services publics qui sont accessibles à tous et veillent eux-mêmes à un contrôle de qualité strict des prestations. Cette idée a été

particulièrement mise en avant pour les services liés aux soins. Cette discussion demeure particulièrement pertinente dans le contexte d'un éventuel élargissement du champ d'activités à l'accueil des enfants par exemple.

3. PANEL 1 : QUALITÉ DE L'EMPLOI, CRÉATION D'EMPLOIS

3.1. PRESENTATIONS DES MEMBRES DU PANEL

Eric Buysens (directeur du bureau d'études de la FGTB Bruxelles)

Il s'exprime à la fois comme observateur critique du marché de l'emploi, comme administrateur de plusieurs projets titres-services (menés à l'initiative d'ALE) et, accessoirement, comme client.

Pour l'essentiel, il peut adhérer au tableau dressé dans le rapport, qui comporte des points positifs et d'autres négatifs.

Pour lui, il est clair que nous sommes face à la mesure la plus importante prise ces dernières années en termes de création nette d'emplois pour des travailleurs peu qualifiés. Cela nous pousse à s'interroger d'autant plus sur cette nouvelle forme d'emploi qui installe des travailleurs, et surtout des travailleuses, dans la pauvreté et la précarité. Dans son exposé, il se concentre sur trois points importants pour une organisation syndicale.

Comme administrateur d'ALE, il constate qu'en cumulant titres-services et aides à l'emploi (ACTIVA, SINE), en allant chercher des moyens en économie sociale et en ayant une certaine forme de management dynamique, on arrive facilement à dégager des marges financières assez importantes. Il est en tout cas assez étonné de voir, dans les conseils d'administration, les bénéficiaires dégagés annuellement, qui permettent de consolider l'emploi et d'augmenter les salaires. Il s'agit bien d'un dispositif pérenne de travail, en tout cas pour les projets d'économie sociale qui offrent une certaine qualité d'emploi. Il ne pense pas qu'on puisse pour autant parler d'un dispositif de transition ou d'un tremplin vers d'autres formes d'emploi. La préoccupation première des administrateurs des entreprises sociales doit donc être de voir comment ces travailleurs - essentiellement des travailleuses - peuvent s'établir durablement dans ce type d'emploi et en tirer un statut professionnel décent.

C'est le système en lui-même qui a quelque chose de fondamentalement pervers. En créant ce système à grand renfort de moyens publics, on est passé d'un financement traditionnel de l'offre de services aux ménages soumis à des normes d'organisation précises - ce qui a toujours été la règle dans les politiques de financement des services publics et des services non marchands - à un système de financement direct de la demande, sans aucune condition particulière de prestation, créant ainsi un véritable libre marché de services. Evidemment, en limitant son intervention au subventionnement de la société privée émettrice des chèques, l'Etat simplifie considérablement les modalités de subventionnement des services, permettant leur développement à très grande échelle. Il peut ainsi faire appel à tous les opérateurs, publics, privés, marchands, non marchands, y compris ceux passant avec un chapeau dans la rue et s'autoproclamant prestataires de titres-services. Quand on voit les marges

budgétaires que parviennent à dégager les entreprises d'économie sociale tout en offrant des emplois décents et en les pérennisant, on peut s'interroger sur les profits financiers dégagés par les opérateurs privés moins regardants sur la qualité de l'emploi et le bien-être de leurs travailleurs. A la lecture du rapport d'IDEA Consult, on peut aisément affirmer que les bénéficiaires privés doivent être importants.

Quand on connaît les marges budgétaires que les promoteurs d'économie sociale peuvent dégager, au bénéfice essentiellement de leur finalité sociale, on peut s'interroger sur les profits que peuvent engranger les autres entrepreneurs privés, qui ont pour finalité leur seul enrichissement patrimonial.

Sa dernière remarque, qui n'est certainement pas la plus simple à traiter, est évoquée dans le rapport bisannuel : cette activité lucrative d'un genre nouveau préfigure quelque chose de plus fondamental dans notre société, c'est-à-dire l'émergence d'une nouvelle forme d'organisation du travail caractéristique de l'économie de services. Progressivement, l'entreprise comme ordonnateur du travail s'estompe, disparaît au profit du client. De plus en plus de sociétés - et les titres-services en sont un exemple à grande échelle puisqu'ils touchent maintenant un nombre significatif de travailleurs - ont pour seule fonction, finalement, d'organiser la mise en relation entre un travailleur et le bénéficiaire final de ses prestations, son client. Les sociétés d'intérim trouvent pleinement leur raison d'être dans un système comme celui-là. Mais cela crée un problème en ce qui concerne la relation collective de travail puisque l'employeur n'est plus identifié par le travailleur, qui n'identifie plus ses collègues de travail. Même dans de grandes unités, les leviers traditionnels de l'action syndicale dont l'objectif premier est de défendre collectivement les intérêts des travailleurs se trouvent considérablement handicapés. On retrouve cette nouvelle forme de capitalisme dans d'autres secteurs, par exemple celui du commerce de proximité. Cette nouvelle forme de capitalisme fait l'économie de l'entreprise comme forme d'organisation collective du travail et inscrit les travailleurs dans une forme de précarité assez inquiétante. Tout ceci est à mettre en relation avec l'état social actif, système qui contraint les travailleurs à accepter des emplois ne répondant pas à certaines normes acceptables. On peut donc légitimement s'inquiéter de l'avenir qui sera réservé à ce système des titres-services sans renforcement considérable des relations collectives de travail.

Soizic Dubot (coordinatrice 'emploi, revenus, formation' à Vie Féminine)

Elle rejoint ce qui a été mis en avant précédemment par Eric Buysens en termes de déplacement des opérateurs et de marchandisation des services, notamment dans le domaine de l'aide à domicile et des soins aux personnes, et au vu des débats sur l'élargissement à d'autres secteurs. Elle souhaite par ailleurs souligner l'effacement de l'employeur officiel dans la relation triangulaire mise en place par les titres-services et la confusion entre le donneur d'ordre (les particuliers) et l'employeur officiel que cela peut alors générer, pour les travailleuses et travailleurs qui reçoivent des instructions des deux côtés. Cette

relation confuse caractérise une réelle mise à disposition des personnes au service d'autres personnes dans ce dispositif.

Saskia De Bruyn (coordinatrice des services de proximité, asbl Leren Ondernemen)

Leren Ondernemen est une association de Leuven dans laquelle les personnes pauvres se reconnaissent. Elle organise également des services de proximité (restaurant social et diminution de la facture énergétique). Des personnes vivant dans la pauvreté sont engagées dans ces services de proximité qui bénéficient aussi aux familles démunies.

C'est justement parce que le groupe cible est défavorisé que l'association ne peut pas utiliser les titres-services. Cela parce que les titres-services sont chers pour les personnes précarisées et que les personnes à revenus limités ne paient pas d'impôts (et ne peuvent donc rien retoucher). En outre, la déduction fiscale n'a lieu que 2 ans après la date. Quand on a juste assez (voire trop peu) pour vivre, c'est beaucoup trop tard.

Parmi les membres de Leren Ondernemen, beaucoup travaillent ou ont travaillé dans le système des titres-services. Et il y a des expériences positives comme négatives. Saskia De Bruyn donne par exemple l'exemple d'une femme qui n'arrivait pas à travailler en groupe. Il y avait constamment des conflits. Le système des titres-services lui convenait car elle ne devait travailler qu'avec un client à la fois.

D'autre part, on entend aussi des échos inquiétants. Un problème fréquent est le caractère particulièrement éprouvant du travail de femme de ménage. Les personnes travaillent généralement 9 heures. Après quelque temps, elles sentent que le travail est trop lourd. Des symptômes physiques apparaissent (par exemple, aux poignets, à force de tordre les torchons), ainsi que des problèmes : elles perdent leur emploi, ne sont plus en ordre de mutuelle, ...

Un deuxième problème concerne la formation, l'encadrement et la formation continue : peu d'exigences sont imposées aux sociétés de titres-services.

Saskia De Bruyn émet aussi une remarque sur la problématique du genre : la plupart des personnes qui travaillent en tant qu'aide-ménagère via le système des titres-services sont des femmes. Elle donne l'exemple d'un homme qui s'est présenté comme aide-ménagère via les titres-services, et il lui a été répondu qu'il ne pouvait pas commencer car il ne s'agissait pas d'un travail d'homme.

Bien entendu, il existe également des bonnes pratiques. Elles sont toutefois peu nombreuses étant donné qu'on utilise beaucoup les titres-services et que leur utilisation est soumise à peu de conditions. Comme ces conditions ne sont pas assez strictes (aujourd'hui tout le monde peut travailler avec des titres-services), il existe également des pratiques qui bénéficient de subsides à outrance et dont on pourrait se demander si elles peuvent bénéficier (à ce point) d'un subside à l'embauche.

La formation et la formation continue pour les travailleurs, le travail en tandem, l'encadrement des personnes dans leur travail ... peuvent contribuer à la

création d'emplois pour un grand nombre de personnes dans la pauvreté via le système des titres-services. Malheureusement, les pouvoirs publics imposent trop peu de conditions aux sociétés de titres-services, ils ne mettent donc pas tout en oeuvre pour que cela se concrétise.

Vu la forte tendance à l'activation, bon nombre de personnes sont en outre obligées de travailler sous peine de sanctions. Il est dès lors important de vérifier si les titres-services constituent véritablement un levier pour sortir de la pauvreté.

Jan Hertogen (sociologue)

"Les titres-services : des bonbons pour les riches et l'aumône pour les pauvres?" C'est ainsi que le professeur Pacolet posait la question il y a dix ans de cela.

A. Qualité du travail

La qualité des emplois a été analysée en profondeur par le Service de lutte contre la pauvreté et considérée comme insuffisante, à juste titre. Cela est dû au fait que le ménage, le repassage, le transport ont été soustraits au fonctionnement des commissions paritaires normales (CP) et attribués à une nouvelle CP 322.01, qui doit donner à ce statut bancal un semblant de légalité. L'attribution d'une commission paritaire doit - tout le monde le sait - s'effectuer légalement via le SPF Emploi, sur la base de l'activité et non d'un financement. Le fait que cette nouvelle CP ressort du secteur de l'intérim est complètement fou, parce qu'en soi, le travail intérimaire est temporaire, alors que l'objectif est de créer des emplois fixes. L'emploi via les titres-services est donc bel et bien un piège qui, dans sa forme actuelle, se heurte aux seules bonnes intentions ; il n'offre ni sécurité d'emploi ni perspectives aux travailleurs, même pas à plus long terme.

Que faire ?

1. Reprendre chaque activité et chaque emploi dans la CP compétente pour cette activité, par exemple le nettoyage dans la CP nettoyage, ...
2. Reprendre tous les travaux liés aux soins à domicile sous la CP propre au non-marchand.
3. Interdire aux asbl du non-marchand de se lancer sur ce marché. Si elles constituent des entreprises séparées, elles doivent être directement reprises, avec d'autres entreprises *sui generis*, sous la CP compétente.
4. Interdire la pratique d'une activité lucrative avec les fonds de la sécurité sociale (voir arrêt 42/2008 de la cour d'arbitrage).
5. Exclure le secteur intérimaire des titres-services : 666.593 contrats intérimaires pour 21.908 travailleurs, soit 29 par intérimaire en 2006, représentant ¼ de la production, c'est non seulement illégal et scandaleux, mais c'est de l'exploitation à l'extrême des travailleurs les plus faibles. En 2007, ce sera à peine mieux. Le jour où les secteurs concernés seront à nouveau compétents pour leurs activités, le secteur de l'intérim pourra proposer des emplois temporaires en titres-services comme pour toutes les autres activités,.

B. Création d'emplois

Parler de création d'emploi par le biais des titres-services ne constitue pas un point de départ adéquat. La question est de savoir combien d'emplois ont été "payés" avec des titres-services. Il convient ici d'opérer une distinction entre :

1. Les emplois déjà payés dans le secteur du nettoyage, du repassage, du transport – si on lit les recommandations des bureaux comptables en la matière sur la façon de profiter au maximum des titres-services, on en sait déjà assez.
2. Les emplois d'agents contractuels subventionnés (ACS) et via les agences locales pour l'emploi qui sont bien souvent transformés par les pouvoirs publics en statut TS. Entre-temps, les ACS libres sur le marché peuvent être employés ailleurs sans aucun contrôle ou cadre légal, ou les budgets récupérés.
3. Les personnes âgées qui passent aux TS et sortent du système de la solidarité caractérisé par un paiement selon les revenus. C'est dramatique. 43 % des utilisateurs d'aides ménagères auraient à la limite plus intérêt à utiliser les TS. Avec pour conséquence que les ministres des affaires sociales font moins de recettes et que les organisations telles que les services socialistes d'aide familiale, qui fonctionnent avec un public aux revenus peu élevés, sont confrontées à des difficultés pour leurs prestations classiques. C'est donc la porte ouverte aux détournements et à la rupture de la solidarité.
4. Les emplois qui devaient être créés via d'autres moyens de financement pour les nouveaux besoins sociaux comme le nettoyage, le repassage et le transport, sont reportés sur les TS. Il s'agit d'une économie sur le budget des ministres des affaires sociales. C'est là un usage inapproprié des TS.
5. Marché de l'emploi au noir ? – encore faut-il le prouver : le Professeur Pacolet l'estime à maximum 10 %, - mais ce chiffre doit encore être prouvé – Quand il s'agit d'emplois au noir, l'offre en travailleurs ne pose aucun problème.
6. L'offre de main-d'œuvre est insuffisante tandis qu'on constate un fort accroissement des emplois (+ 18.000). Cela s'explique par le transfert de l'emploi actuel vers un subventionnement des titres-services et aussi par une norme plus stricte pour l'obtention d'un emploi en TS : sur 20 candidats, seuls 2 conviennent pour le CPAS ; dans ce cas, ce n'est pas la bonne piste.
7. Reste le développement d'un nouveau marché, où le citoyen n'a investi aucun moyen et qui crée à présent, avec les deniers publics, de nouvelles activités et de nouveaux emplois initialement destinés aux travailleurs les plus faibles et les moins qualifiés. C'était aussi le point central qui a été soulevé dans la recherche de la Fondation Roi Baudouin de 1994². Mais cet aspect a été étouffé. Les orateurs ont tout à fait raison dans leur analyse.

Croissance de l'embauche (sur la base des chèques présentés) : de 41.212 emplois en 2006 à 59.951 en 2007, soit +18.739. C'est quasi le double des 10.000 emplois créés sur les 112.000 en 2007, selon l'Enquête sur les forces de travail que Jan Denys (expert du marché de l'emploi chez Randstad) mentionne. Selon Denys, une petite moitié était des emplois existants.

² Lebrun Jean-Françoise, De Selys Lysiane, *Le chèque-service : Un instrument pour le développement des services de proximité*, Bruxelles: Fondation Roi Baudouin, 01/10/1994.

Analyse de l'emploi : l'on peut déduire des informations disponibles à ce jour que :

- 40 % des 59.951 emplois étaient des emplois déjà existants
- 15 % sont de nouveaux emplois créés indûment grâce au financement des TS.

Des 45 % des emplois justifiés restants, le rendement est de 57 %, donc, seuls 25,7 % du budget global (visible) en TS concerne le paiement des ces emplois, destinés aux personnes moins qualifiées et occupés par elles.

Mais il existe également les "coûts invisibles" qui sont également calculés cash :

- le cumul avec d'autres diminutions de charges ;
- les coûts d'infrastructure et de matériel ;
- les services supplémentaires (aller chercher le repassage, par exemple), que les pouvoirs communaux surtout et les entreprises répercutent sur d'autres budgets.

Etant donné le système de subvention fixe et le manque de responsabilisation, toute récupération de coût par des employeurs bien intentionnés ou non, constitue une augmentation du bénéficiaire et un surplus : il s'agit d'un mécanisme de marché pervers qui va à l'encontre du subventionnement et du contrôle strict des activités dans le domaine de la santé, du bien-être, du socio-culturel, de l'insertion, etc. avec l'argent de l'ONSS et des impôts.

Que faire ?

1. Subvention unique pour les coûts salariaux du travailleur en titres-services avec au maximum 5% de surplus pour les prestations prouvées.
2. Les actions sociales spécifiques (par exemple des efforts en matière d'insertion et de formation) doivent être imputées au budget des ministres compétents en la matière.
3. Tous les frais s'ajoutant au salaire des travailleurs payés en titres-services doivent être à charge de l'utilisateur. Même dans ce cas, l'utilisateur s'en tire encore à bon compte.
4. L'extension à d'autres activités est possible moyennant le respect de toutes les conditions fixées ici.

Koen Repriels (collaborateur de la plate-forme de concertation flamande pour l'économie sociale - VOSEC)

Il s'agit d'une plateforme de concertation confédérale à laquelle les ateliers sociaux, les ateliers protégés, les centres de recyclage et les structures de soutien sont affiliés. L'économie sociale est également entrée dans le système des titres-services. En Belgique, elle occupe environ 10 % de ce marché. En 2007, il s'agissait environ d'une centaine de sociétés de titre-services, soit entre 3.000 et 4.000 travailleurs en titres-services.

Le thème de cet atelier est la qualité du travail ; la position défendue aujourd'hui est la suivante : "les emplois en titres-services ne sont pas des emplois de qualité". Dans un premier temps, certains problèmes sont soulevés. Ceux-ci illustrent

pourquoi la situation est telle. Viennent ensuite un certain nombre de pistes qui pourront peut-être être reprises comme recommandations politiques.

Dans un premier temps, il est utile de nuancer quelque peu ce point de vue. En fait, cette affirmation n'est pas tout à fait juste car sur le marché des titres-services, on trouve aussi un grand nombre d'entreprises qui souhaitent maximiser l'utilité sociale de ces titres-services et également générer du bénéfice social. Cela s'opère à trois niveaux. Tout d'abord, ces entreprises réinvestissent leur bénéfice financier. Deuxièmement, elles choisissent délibérément de s'adresser aux personnes occupant une position basse sur le marché du travail. On peut effectivement parler d'embauche supplémentaire de personnes issues de groupes défavorisés que l'on essaie de mettre au travail. Troisièmement, toute une série d'acteurs de l'économie sociale, pensons surtout aux services de proximité, mèneront une politique spécifique de correction sociale : ils constituent un fichier de clients, des personnes socialement vulnérables et, dans certains cas, négocient même des systèmes de tarification sociale avec les CPAS.

Tout cela n'empêche pas – et cela a été démontré en suffisance dans l'article du Service – qu'il existe bel et bien des problèmes. Où se situent les pierres d'achoppement du point de vue du Vosec ?

L'une d'entre elles est le fait que tout un chacun peut se prétendre entreprise de titres-services. Aucune condition qualitative n'est imposée pour être agréé comme entreprise titres-services. Il suffit, dirons-nous, d'envoyer un fax et on peut se mettre au travail.

Le deuxième problème – que nous avons déjà mentionné avant – est la grande quantité de jobs intérimaires au sein du système. Si l'on se base sur une estimation de 2007, 35 % des heures sont prestées par le biais d'un contrat intérimaire.

Troisièmement : les objectifs que les pouvoirs publics associent aux titres-services n'ont pas été adaptés au système, après 6 ans d'expérience. Quand les autorités parlent des titres-services, elles évoquent toujours la création d'emplois et la lutte contre le travail au noir. Beaucoup de chiffres ont déjà été présentés à ce sujet aujourd'hui. Ces résultats doivent cependant être quelque peu nuancés. Mais le principal problème réside dans l'approche linéaire des autorités envers les différents types de fournisseurs de titres-services : aucune différenciation n'est effectuée en fonction du type de fournisseur, et des conditions qualitatives qu'ils offrent. En définitive, le système est le même pour chaque entreprise, tout le monde peut bénéficier des mêmes aides financières. Cela place en fait les entreprises qui poursuivent un objectif social dans une position concurrentielle désavantageuse. Elles ne disposent pas des mêmes armes et doivent en réalité faire face à l'objectif de rentabilité. L'étude de Price Waterhouse Coopers a clairement démontré qu'un certain nombre d'entre elles risquent, à long terme, d'être confrontées à des problèmes de rentabilité si aucun ajustement n'est pratiqué. Autrement dit : la survie de ces entreprises ne tient toujours qu'à un fil.

Quelques pistes :

Une solution : fixer des normes de qualité aux entreprises de titres-services, des conditions au niveau de la politique des conditions de travail et demander des

garanties d'emploi durable. Un appel aux autorités : commencez par réfléchir aux objectifs que vous voulez atteindre grâce à ce système. Si l'on analyse cela d'un point de vue de l'économie sociale, le système devrait 12

Sophie Zaman (Randstad Titres-Services)

Randstad a démarré son activité titres-services en mai 2003. Aujourd'hui, le groupe gère 35 agences et fournit du travail à plus de 3.700 aides ménagères dans notre pays. Plus de 17.000 particuliers ont recours à leurs services. Les trois quarts des aides ménagères mises au travail par Randstad sont en possession d'un contrat à durée indéterminée. Les aides ménagères, dans bien des cas, trouvent un travail sur mesure par le biais du système des titres-services. Les formations dont bénéficient les aides ménagères sont, elles aussi, axées sur les techniques de nettoyage ou du repassage mais également sur la sécurité.

Randstad souhaite également remplir son rôle social en tant qu'expert du marché de l'emploi. Des projets d'accompagnement en collaboration avec des partenaires d'insertion (des asbl, missions locales...) sont mis en place régulièrement. Dans le même esprit, ce qui est essentiel, c'est de valoriser auprès du grand public le métier d'aide ménagère. Il reste encore du chemin à parcourir dans ce domaine.

Il est utile de rappeler ici les objectifs du système des titres-services fixés par le gouvernement : mettre au travail des personnes peu qualifiées, officialiser le travail au noir et répondre à un besoin de milliers de particuliers. Ces objectifs ont été largement dépassés à l'heure actuelle. Randstad espère en tout cas que les pouvoirs politiques garantiront la pérennité du système des titres-services. Une indexation des tarifs et la mise à la disposition de budgets suffisants pour les formations s'imposent afin de garantir le système qui connaît un succès sans précédent dans notre pays.

En Belgique, Randstad est un important prestataire de services en ressources humaines (recrutement et sélection, outplacement, formations, agences in-house, projets en ressources humaines, secrétariat social, détachement, consultance, titres-services) et leader du marché de l'intérim avec une part de marché de 24%. Randstad est le plus grand employeur de Belgique. Chaque semaine, l'entreprise met en moyenne 35.400 personnes au travail. Elle compte 1.600 collaborateurs permanents et 142 agences réparties dans tout le pays. En outre, 109 agences inhouse sont établies chez des clients. Randstad dispose encore de 9 HR Centers. Toutes les semaines, 2.750 nouveaux candidats viennent se présenter. En 2007, Randstad a réalisé en Belgique et au Luxembourg un chiffre d'affaires de 1.072,7 millions d'euros.

3.2. QUESTIONS AUX MEMBRES DU PANEL

Le modérateur demande à Eric Buysens si les volets négatif et positif du système dont il a parlé sont en équilibre.

Eric Buysens répond que cette mesure crée incontestablement un volume important d'emplois. Pour les clients, elle présente un avantage dont on n'a pas encore parlé, elle leur permet de concilier vie privée et vie professionnelle. Il est clair que ce système présente plusieurs éléments positifs : une série de personnes, principalement des travailleuses, peuvent sortir du travail au noir, elles ont accès à la sécurité sociale, elles peuvent entrer dans une forme de travail avec un contrat à durée indéterminée, avec une certaine stabilité même si, évidemment, pour la FGTB, les éléments négatifs pèsent beaucoup plus lourd sur l'avenir du système. Le problème se situe au niveau des effets pervers du système, qui est basé sur les lois du marché. C'est vrai qu'avec les législations européennes relatives aux marchés de service, on peut difficilement agir : dès le moment où avec ce système de chèques, on crée un marché de services, on se prive de toute possibilité de soumettre les prestataires de services à des normes de qualité et donc, par exemple, d'exclure les entrepreneurs purement commerciaux. Il faudrait repenser le système mais on ne va pas revenir en arrière. On ne peut que regretter qu'une telle masse financière, qui aurait pu être réservée au développement des secteurs public et non marchand, ait filé ainsi dans les mains du secteur marchand.

Le modérateur demande à Eric Buysens si d'un point de vue syndical, il pense qu'il faut changer le système plutôt que l'abolir.

Eric Buysens répond qu'il faut faire avec. Il voit mal aujourd'hui comment remettre en cause un système qui occupe autant de travailleurs et qui, en outre, répond à des besoins sociaux. Il ne faut pas oublier les clients qui ont aujourd'hui trouvé une solution régulière à leurs besoins d'aide ménagère. Il existe heureusement des opérateurs d'économie sociale qui peuvent leur proposer une qualité de services différente. En tant qu'administrateur, il pense que des choses très positives peuvent être réalisées au sein de l'économie sociale. Il est évidemment beaucoup plus réservé vis-à-vis du secteur commercial.

Le modérateur demande à Soizic Dubot ce que selon Vie féminine, il faut faire de ce système.

Soizic Dubot répond qu'il ne faut pas seulement réfléchir en termes de nombre d'emplois créés, malgré les intentions louables qui ont été rappelées ici précédemment. On parle de lutter contre le travail au noir, mais qu'offre-t-on à la place ? Il est question d'insertion d'un public en difficulté, mais une insertion dans quoi ? Dans quelles conditions ? On encourage et on développe des

services aux personnes, mais des services pour quelles personnes ? Et effectués par qui ? Ces questions semblent essentielles à Vie féminine, elles les ont amenés à être très critiques à l'égard du système des titres-services.

Le rapport du Service de lutte contre la pauvreté et les chiffres repris dans ceux d'Idea Consult montrent que, avec les titres-services, on est loin de la norme classique du contrat à durée indéterminée à temps plein. Dans le dispositif des titres-services, le temps partiel est la norme, il est incontournable : il y a seulement moins de 10% d'emplois à temps plein. La moyenne hebdomadaire de travail est très faible : 23 heures. On est dans un système de contrats à durée déterminée qui se succèdent et de salaires peu élevés. Par conséquent, en 2004, plus de la moitié des travailleuses ne gagnaient pas plus de 700 euros par mois. Cela pose question en termes de sens de l'emploi, pour des emplois pourtant promus à renfort de subsides publics qui auraient pu être investis différemment (dans des services collectifs par exemple). En effet, quel sens a un emploi qui ne permet pas l'autonomie financière, qui ne permet pas un niveau de vie décent à moins de tomber dans la dépendance ou les solutions de débrouille ? Peut-il réellement représenter une opportunité enviable face à une situation de travail au noir ou de chômage indemnisé ? Quant à y voir un tremplin, cette question a précédemment été abordée ici : on peut vraiment se demander s'il est justifié de parler de tremplin vers une insertion et une situation meilleure.

Voilà quelques-unes des questions que pose le système des titres-services, des questions qui font écho à la position des femmes sur le marché de l'emploi puisque, aujourd'hui, 98% des personnes employées avec des titres-services sont des femmes : les titres-services ne font que renforcer la surreprésentation des femmes dans le temps partiel, les secteurs non valorisés socialement, les bas salaires, la courte durée, l'emploi peu qualifié... En outre, ils génèrent également un écart entre, d'une part, des personnes qui vont être du 'meilleur côté' de l'emploi, des revenus, de la position sociale, à savoir celles qui vont pouvoir déléguer des tâches ménagères et, d'autre part, des femmes qui, elles, sont du 'mauvais côté', dans les conditions de travail décrites, et qui n'auront pas d'autre choix que de prendre ces tâches en charge... en plus des leurs. C'est ce qui a amené Vie Féminine à parler de développement d'une domesticité de services.

Vie Féminine est extrêmement critique à l'égard du système. Mais à l'heure actuelle, de nombreuses femmes travaillent dedans. S'il peut paraître difficile de revenir en arrière, des changements en profondeur sont alors absolument nécessaires. Plusieurs pistes d'action sont évoquées : le verrouillage de toutes les libéralités que le système permet aujourd'hui, des balises incontournables en termes de qualité des emplois, des normes d'agrément pour les entreprises, des mécanismes de contrôle (de l'utilisation des subsides, de la qualité des emplois, du respect des balises)...

A défaut de le supprimer, il faudrait limiter au maximum ce système et non pas l'élargir ! Idéalement, on pourrait le remplacer par un autre poursuivant les mêmes objectifs d'insertion d'un public en difficulté mais axé sur des services comme des services collectifs, et garantissant la qualité des emplois créés.

Le modérateur demande à Saskia De Bruyn quelles sont les nouvelles conditions qu'elle désire pour le système puisque selon elle, les conditions actuelles ne sont pas assez strictes.

Saskia De Bruyn répond que les conditions doivent être garanties tant au niveau de la facilité d'utilisation du système par le client qu'à celui de la qualité de l'emploi. En ce moment, on réfléchit à une modification de la loi, qui permettrait aux personnes ne payant pas d'impôt d'également récupérer un certain montant. Elle pense que ce n'est pas une solution réelle pour les personnes dans la précarité. Ce montant n'est alloué que deux ans plus tard, ce qui est bien trop tard. Et l'on doit également déjà avoir dépensé un montant considérable en titres-services avant de pouvoir faire valoir son droit à ces compensations. Au niveau de la qualité du travail, il faut se demander si les titres-services constituent des leviers pour sortir de la pauvreté, et si c'est le cas, à quelles conditions. Le respect de la législation n'est, à cet égard, pas une condition suffisante. Il faut également analyser si des contrats fixes sont proposés, ainsi que des salaires raisonnables, une bonne formation – et tout cela, c'est bien plus qu'apprendre à nettoyer - il s'agit d'une formation sociale au sens large. Cela comprend également l'encadrement sur le lieu de travail. Et pour cela, des subsides sont nécessaires.

Le modérateur renvoie à la vive critique de Jan Hertogen quant au fait que le secteur des entreprises de titres-services fait partie de la commission paritaire 322.01, qui est une sous-commission du secteur intérimaire. Il lui demande s'il souhaite que les activités qui tombent sous cette sous-commission ressortent à nouveau des autres commissions paritaires (330, 331, 332...). Et que faut-il faire des activités en titres-services du secteur de l'intérim ?

Jan Hertogen répond que la règle en vigueur doit être appliquée : les activités de nettoyage doivent tomber sous la commission paritaire (CP) compétente pour le nettoyage, celles de repassage sous la CP du repassage, celles de transport sous le CP transport, ... L'aide familiale doit être soumise à la CP du secteur non marchand. Ce repositionnement doit tout d'abord avoir lieu. Ensuite, le secteur des titres-services a encore du pain sur la planche, à savoir proposer des emplois temporaires, offerts par le secteur de l'intérim. Cela ne peut cependant pas être généralisé au système. Le secteur de l'intérim ne peut par conséquent pas se charger de gérer ni de chapeauter, et donc déstabiliser le système. Sa gestion doit retourner au mode de concertation normale, afin que les emplois puissent être suffisamment protégés. Mettre le système sous la CP du secteur intérimaire s'est révélé un choix totalement irréel, alors qu'il s'agissait d'un élément si important auquel tant d'objectifs sociaux sont liés.

Le modérateur souligne que Koen Repriels vient de parler d'imposer des normes de qualité aux entreprises titres-services faisant leur entrée sur le marché. Il se demande que faire des entreprises existantes qui ne répondraient pas aux nouvelles normes.

Selon **Koen Repriels**, le mérite de la situation actuelle du marché des titres-services avec ses nombreux services et clients revient à tous ces acteurs, tant commerciaux que non commerciaux, qui se sont battus pour cela. Ce fut aussi

un choix délibéré des décideurs politiques il y a quelques années. Après une expérience de 5 à 6 ans, le moment est venu de faire de nouveaux choix en se basant sur une analyse correcte. L'un d'eux consiste à introduire la sélectivité et la différenciation dans le système pour améliorer la qualité des emplois. Pour ce faire, une régulation stricte est nécessaire ainsi qu'une meilleure inspection des entreprises. La situation s'est peut-être améliorée depuis mais au début de 2007, selon un représentant syndical, aucune entreprise titres-services ne s'était encore vu retirer son agrément. Or on dénombre 1.200 à 1.300 opérateurs titres-services environ.

3.3. DEBAT AVEC LA SALLE

Patrick Schoenaers (Startcentrum Economie sociale de Halle-Vilvorde)

L'année dernière, il a créé et encadré dix-neuf entreprises de titres-services, tant auprès de particuliers qu'auprès des pouvoirs locaux. Au total, ce sont 300 équivalents temps plein environ qui ont été mis au travail. Selon lui, cela donne une image assez représentative. Il dit être relativement choqué par les témoignages. Il encadre au quotidien des entrepreneurs poursuivant un objectif social, qui ne font pas beaucoup de bénéfices et rentrent à peine dans leurs frais. Il plaide dès lors pour une approche différenciée et pour davantage de contrôle. Ce contrôle doit porter non seulement sur la législation sociale, mais aussi sur la façon dont l'accompagnement est effectué. Il ne rejoint pas Eric Buysens. De nombreux pouvoirs locaux se tracassent en effet bien moins de leur personnel que des entrepreneurs privés. Il trouve dès lors fort léger de considérer que tous les entrepreneurs en titres-services sont tous des grands profiteurs.

Le modérateur demande s'il peut préciser ce qui l'a principalement choqué.

Selon **Patrick Schoenaers**, beaucoup d'entrepreneurs privés avec un énorme engagement social investissent leur argent dans le secteur des titres-services et ne bénéficient d'aucune sécurité juridique. Les choses changent constamment. Ces entrepreneurs emploient 30 à 40 personnes. Par changement, nous entendons les changements de commissions paritaires, l'élargissement, ... A aucun moment, les décideurs politiques n'ont procédé à une véritable analyse économique des entreprises s'en sortant bien. Le problème, c'est que on délivre un agrément à ces entreprises, mais que, par la suite, aucun contrôle n'est effectué. On est toujours en train de discuter à un niveau théorique, se demandant si le système des chèques-services est bon ou mauvais. Il serait plus simple de tout simplement rémunérer les bonnes pratiques et d'expulser les mauvaises du système. En Flandre, il existe des exemples de faillites dues à des mauvaises pratiques. On en parle dans la presse mais pas du reste. Il est choqué

parce que l'on ne respecte pas assez les entrepreneurs qui gèrent leur entreprise de façon valable et conviviale, en tant qu'exploitants et non exploités.

Il a quelque peu l'impression que dans ce panel, on considère les entreprises d'économie sociale au sens strict, les Agences locales pour l'emploi et autres, comme des entrepreneurs sanctifiant. Les entrepreneurs privés ne fonctionnent pas comme cela : ils offrent parfois plus d'opportunités que les pouvoirs locaux. Il faut parfois le reconnaître.

Le modérateur invite Eric Buysens à réagir au commentaire de Patrick Schoenaers. Ce dernier disait que des pouvoirs locaux font moins pour leurs travailleurs que certaines entreprises privées.

Eric Buysens répond qu'il peut être d'accord. Il n'a jamais dit que les pouvoirs locaux ou que les entrepreneurs d'économie sociale ne présentaient aucun manquement. Il faisait une remarque générale sur le système. Dans notre pays, on trouve des entrepreneurs commerciaux qui travaillent correctement, heureusement d'ailleurs. Mais cela ne change rien à la mainmise du secteur marchand sur le système.

Il n'y a pas de système d'inspection ni de contrôle des services, ni a priori, ni a posteriori. C'est le travers même du système. Dans le secteur non-marchand aussi, il y a des opérateurs qui ne travaillent pas correctement. Mais dans le secteur non marchand traditionnel, une forme de tutelle est exercée par les ministères compétents pour l'aide aux personnes. Certes encore faut-il qu'elle fonctionne bien et que chacun fasse son travail mais elle existe. Par contre, de facto, ce n'est pas mis en place dans le système titres-services. Il est illusoire de croire que les corps d'inspection sociale, qui sont déjà si peu nombreux et ont tellement de choses à faire - or manifestement, on ne leur donne pas les moyens de le faire - peuvent jouer à la police et confondre les margoulines. Il y a évidemment la solution des labels, ce qu'on appelle la *soft law*, où on récompense finalement les entreprises qui respectent les lois sociales. Pour revenir à la question de tout à l'heure, l'enjeu, c'est effectivement le contrôle. Le système actuel d'agrément d'opérateurs de titres-services n'est absolument pas sélectif. Le promoteur doit simplement réunir une série de papiers attestant qu'il n'a pas de dette sociale ou de condamnation mais pour le reste, quels que soient son projet ou ses intentions commerciales, on ne peut pas lui refuser l'agrément. Par contre, il faut peut-être être partie prenante d'un dialogue social renforcé, pour une commission paritaire qui soit bien outillée. Il faut peut-être essayer de contourner les effets pervers du système et arriver à construire des relations collectives de travail avec le secteur privé.

Le modérateur demande s'il est d'accord avec Jan Hertogen qui proposait de faire dépendre le secteur titres-services d'une ou plusieurs autre(s) commissions paritaires.

Eric Buysens peut s'associer à l'idée de se référer aux acquis de la commission paritaire du nettoyage industriel ou de celle du secteur de l'aide aux personnes, mais c'est une question à traiter au niveau sectoriel avec les représentants des travailleurs.

Le modérateur transmet à Jan Hertogen la remarque de Patrick Schoenaers qui n'a pas entendu assez d'avis nuancés. Il souligne en outre que Jan Hertogen a émis une critique assez vive à l'égard du système actuel.

Selon **Jan Hertogen**, on ne peut perdre de vue l'objectif même des titres-services. Les titres-services constituent une illusion qui remonte à 1994 déjà. A l'époque, à la suite d'une recherche de la Fondation Roi Baudouin, les services de proximité ont été mis à l'avant-plan, dans une perspective qui correspond à l'approche actuelle du Service de lutte contre la pauvreté. C'est devenu quelque chose de complètement différent, à savoir l'hyperlibéralisme qui essaie, par des voies et moyens divers, de déstabiliser l'économie de concertation et les services collectifs. Élément central de ce phénomène : un certain nombre d'activités ont été soustraites aux commissions paritaires normales. La protection sociale a été réintroduite dès que les activités ont à nouveau été confiées aux commissions paritaires. Il s'agit là du nœud du problème et chaque solution qui n'en tiendrait pas compte serait vouée à l'échec. On souhaite à présent ramener davantage de relations collectives à des relations individuelles, en se plaçant du point de vue de l'utilisateur et en ayant recours aux subsides, faisant ainsi fonctionner la loi du marché. Donner à des services commerciaux la possibilité "de cambrioler" les personnes dans le besoin : tel est l'agenda caché des titres-services. La Belgique est un pays doté d'un secteur non marchand public très développé - soins de santé, aide sociale, etc. – mais qui possède également un secteur privé non marchand important : les ASBL. Cette situation est unique dans le monde.

Le modérateur demande si Jan Hertogen accepte le point de vue de Patrick Schoenaers. Ce dernier gère quotidiennement des entrepreneurs qui s'engagent socialement; il estime qu'il ne faut pas mettre tout le monde dans le même panier.

Jan Hertogen rappelle qu'il a commencé par remarquer que, malgré le système, les intéressés sont laissés à leur sort, également ceux qui sont de bonne volonté. En d'autres termes la bonne intention est le moins bon maître dans une situation où l'on commet des hold-ups. Dans le cas présent, il s'agit d'un hold-up illimité envers la sécurité sociale et son argent. L'argent que les travailleurs versent chaque jour à la sécurité sociale est pris et redistribué aux ménages qui gagnent

le plus. En outre, aucun bénéficiaire ne devrait pouvoir être généré avec l'argent de la sécurité sociale.

Jean-Sébastien Sterk (Côté soleil sprl)

En tant qu'entrepreneur privé de titres-services, Jean-Sébastien Sterk s'est senti très peu à sa place en début de matinée. Il trouve qu'on a diabolisé les entrepreneurs privés et qu'on est en train de culpabiliser les utilisateurs parce qu'ils sont des exploitants de main d'œuvre. Il fait remarquer que sans entrepreneur et sans client, il n'y a pas de marché. Tout le monde reconnaît qu'il y a des abus et des mauvaises pratiques. Pour le reste, il va essayer de ne pas s'énerver pour répondre, tant il a entendu des choses qui semblent totalement aberrantes. On ne réglera jamais le problème de la pauvreté par les titres-services et remplacer un système par un autre n'y changera rien. A l'origine, le système des titres-services avait des objectifs et maintenant, on veut lui en attribuer d'autres puis on dit qu'il n'y répond pas. Ce raisonnement ne tient pas, il faut rester logique. On a instauré les titres-services parce qu'on avait besoin de créer des dizaines de milliers d'emplois à des fins électorales. On y est arrivé. Maintenant, on dit que socialement, cela ne va pas. C'est vrai mais le but était autre. Il est donc logique qu'il faille corriger le tir. Il est normal qu'il faille adapter le système au succès inattendu des titres services. Mais la pauvreté était là avant les titres-services et malheureusement, elle sera là après. Alors s'attaquer aux raisons de la pauvreté, c'est une chose. Essayer de diminuer l'impact de la pauvreté par un système de titres-services par exemple en est une autre. Il ne faut pas tout mélanger non plus. Il pense que les entrepreneurs privés accordent un grand soin aux emplois car avoir un travailleur malade parce qu'il a de mauvaises conditions de travail, qu'il s'est blessé en soulevant des charges trop lourdes ou que son travail est trop pénible constitue un handicap beaucoup plus important que dans le secteur social. Tous les chiffres rendus publics par la ministre l'ont montré : les ASBL, les ALE etc. ont des bénéficiaires quatre fois supérieurs à ceux des entreprises privées. Il pense donc que la faiblesse du système ne se situe pas du côté des entreprises privées. D'autant plus qu'on a voulu légaliser le travail au noir, ce que les entreprises privées ont fait quand elles le pouvaient. Les emplois en noir qui restent maintenant sont le fait de personnes qui n'arrivent pas à avoir de permis de travail pour pouvoir se mettre en ordre. Les employeurs privés qui veulent donner des contrats à durée indéterminée avec des taux horaires importants, si possible temps plein, se trouvent confrontés à la difficulté d'engager du personnel parce que le secteur de l'intérim fait main basse sur les demandeurs d'emploi. Il est aussi difficile de donner des formations. Pourquoi ? Parce qu'on a délivré des permis de travail à des personnes qui ne parlent pas une des langues nationales, qui ne savent pas lire ou pas écrire.

Le modérateur soumet ces considérations à Koen Repriels (VOSEC) et Soizic Dubot (Vie Féminine).

Koen Repriels peut plus ou moins y souscrire. On doit en fait reconnaître que les entrepreneurs privés ont apporté leur pierre au système des titres-services. L'économie sociale n'aurait pas pu créer autant d'emplois à elle seule. Il

n'empêche que ce sont surtout les pouvoirs publics qui fixent les règles du jeu : ils déterminent le prix, les activités autorisées et le montant du subside. Le citoyen désire que les moyens soient utilisés au mieux. Aux pouvoirs publics de chercher comment les investissements peuvent engendrer le maximum de bénéfices pour la société, bénéfices qui dépassent la création d'emplois et la lutte contre le travail au noir. Ils doivent aussi vérifier les conséquences, en termes de bien-être, pour le travailleur concerné et certains groupes cibles. Le système demeure sans que des choix clairs soient faits. Certains étaient inscrits dans les négociations gouvernementales de l'orange bleue. L'économie sociale n'était peut-être pas très heureuse de ceux-ci car on optait clairement pour la privatisation du système : élargissement à d'autres activités avec une stratégie de retrait des pouvoirs publics. Or on ne peut pas perdre de vue la question de la qualité de l'emploi et des relations de travail si on veut générer un maximum de bénéfices sociaux grâce au système des titres-services. Il convient par exemple d'étudier comment transformer le travail intérimaire en contrat fixe.

Pour **Soizic Dubot**, un élément du débat est très intéressant. Dans le système des titres-services, une confusion entre deux logiques existe et persiste. D'une part, il existe une logique de pure création chiffrée d'emplois qui correspond tout à fait au contexte qui est le nôtre, à savoir un contexte d'activation conforme aux objectifs européens que sont les objectifs de Lisbonne. Cette logique entre en collision avec une logique d'insertion socioprofessionnelle qui mise plus sur le social. D'où les questionnements sur la qualité et les conditions de travail puisque ces logiques sont le plus souvent contradictoires. Comment vouloir générer le plus d'emplois possible sans laisser de côté la qualité de ces emplois ? Comment vouloir mobiliser un maximum de personnes pour effectuer des tâches ménagères sans aller à l'encontre d'une logique de socialisation des tâches qui devrait, au contraire, réduire le temps consacré à celles-là ? Il y a une contradiction inhérente au système qui entraîne les questions soulevées aujourd'hui. Et devant cette contradiction, une logique prend le pas sur l'autre, au détriment de la qualité.

*"Faut-il se réjouir des très bonnes facettes du système"
demande le modérateur ?*

Soizic Dubot répond que Vie Féminine interroge les logiques qui sous-tendent ce système. Au vu des budgets investis, de la promotion qui est faite des titres-services, de l'orientation quasi obligée des demandeuses d'emploi vers ce dispositif... on peut questionner la notion même du 'choix' de ces emplois. Bien sûr, on peut y trouver de bonnes facettes : les titres-services peuvent, à un niveau individuel, être perçus comme positifs par certaines travailleuses, dans certaines entreprises ou certains systèmes d'insertion, mais est-ce suffisant ? Si on prend l'optique sociale, doit-on tenir un discours du type : « *c'est mieux que rien* » sans voir ce que recouvre réellement ce 'mieux' ? On peut descendre très bas en tenant ce discours. Et avec les titres-services, les exceptions – descendre en dessous du tiers temps, proposer des emplois qui ne garantissent pas un niveau de vie décent, etc. – prennent le pas et deviennent la norme tout en

étant fortement promues par l'Etat. En termes de précarité, l'emploi a un rôle essentiel à jouer puisque dans notre société, avoir un emploi est peut-être la première condition à remplir pour échapper au risque de pauvreté. Mais s'il est nécessaire, cette condition n'est pas suffisante : d'autres doivent être remplies concernant les emplois eux-mêmes (quels emplois propose-t-on ?), sans quoi, ces emplois ne sont que des emplois condamnant à la précarité et générant des travailleuses et travailleurs pauvres.

Yves Martens (animateur du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion et porte-parole de la Plateforme Stop à la chasse aux chômeurs)

Si l'on parle de la qualité de l'emploi, la première question qu'on doit se poser, c'est celle du libre choix. Or, à partir du moment où, dans ses contrats, l'Onem impose aux femmes peu qualifiées de se diriger vers la filière des titres-services, il n'y a plus de libre choix, on est bel et bien dans un système de contrainte. La première chose qu'on devrait faire, c'est interdire à l'Onem d'imposer aux femmes peu qualifiées de se diriger d'office vers la filière titres-services.

Le modérateur soumet ces considérations à Saskia De Bruyn, Soizic Dubot et Sophie Zaman

Saskia De Bruyn est complètement d'accord pour dire que la tendance à l'activation basée sur la sanction pose problème. La mise au travail mène certainement à des actions positives. Mais ce sont principalement les groupes précarisés qui sont confrontés à cet aspect 'sanction' de la mise au travail. Et si les efforts de recherche d'un emploi ne débouchent pas sur des emplois de qualité, cela engendre un sentiment d'échec chez le demandeur d'emploi en question. Il ne faut pas perdre de vue cette préoccupation. Même si les titres-services ont été conçus pour créer le plus d'emplois possibles, ce n'est aujourd'hui plus suffisant.

Soizic Dubot trouve que cette question de libre choix est liée à la position des femmes sur le marché de l'emploi. Ce choix va être fortement orienté dans le cadre de l'activation. Entre des titres-services avec des conditions d'emploi précaires, un emploi à mi-temps ou une sanction, le choix est malheureusement vite fait.

Sophie Zaman dit que cela ne les intéresse pas d'employer des personnes obligées de venir se présenter chez eux. Ce métier, elles doivent le choisir, il est suffisamment difficile que pour ne pas leur imposer. Il ne peut pas y avoir de vision à long terme et de continuité si les personnes sont contraintes d'aller travailler, qu'elles ne sont pas motivées.

Nathalie Martens (sprl Angel's Home)

Elle essaie aussi de faire au mieux pour le personnel. Elle voulait juste faire remarquer que souvent, c'est le personnel lui-même qui demande un contrat à durée déterminée et / ou à temps partiel. Ce phénomène est aussi dû au

manque de crèches car actuellement, ce sont encore les femmes qui prennent les enfants en charge.

Régis De Muylder (Mouvement ATD Quart Monde)

Il demande à Madame Zaman quels bénéfices Randstad tire du système titres-services. Il suppose que l'entreprise dispose de comptes des recettes et des dépenses et voudrait savoir quel bilan elle dresse dans le cadre d'une évaluation bien comprise du système.

Sophie Zaman demande s'il veut parler de francs sonnant et trébuchant. La dernière étude sur les marges bénéficiaires des entreprises titres-services réalisée par Price Waterhouse Coopers a clairement montré que la marge bénéficiaire de Randstad était parmi les plus faibles. Elle n'a pas de chiffres en sa possession mais comme les comptes seront sans doute publiés prochainement, tout le monde pourra en prendre connaissance.

Pour **Régis De Muylder**, la question de fond est la suivante : "Est-il normal que l'argent public serve à financer des entreprises du secteur marchand ? Est-il normal que les fonds publics servent à des personnes qui ont les moyens de se payer des aides à domicile et qu'elles bénéficient d'un service financé pour les deux tiers par l'argent public ?"

Patrick Schoenaers pense que les personnes qui travaillent à deux, les revenus supérieurs, donc, génèrent également le plus de cotisations ONSS. Selon lui, elles ont le droit de bénéficier d'une intervention au niveau de leur vie familiale, en contribuant toutefois davantage, étant donné que leurs revenus professionnels sont plus élevés. Il y en a beaucoup qui sont encore au lit à 9 h 00 tandis que bon nombre de personnes qui travaillent sont déjà dans leur voiture à 06 h 30 pour aller conduire les enfants à la crèche. Quand on dit que les titres-services ne font qu'engendrer un effet Matthieu, cela me semble être un fameux raccourci. Il faut ajouter à cela que la dame qui travaille via le système des titres-services gagne un euro de plus que si elle travaillait à l'usine. Il se demande d'ailleurs qui a déjà nettoyé pendant 38 heures pendant une semaine ? Les emplois à temps partiel dans le système des titres-services correspondent à la demande des travailleurs, qui souhaitent encore avoir une vie normale, s'occuper des enfants, faire des courses, ... Il pense par conséquent qu'il ne s'agit pas du tout d'un mauvais système.

Sophie Zaman pense que c'est un outil mais qu'il est utopique de le considérer comme un tremplin. Les femmes qui choisissent ce métier le choisissent à long terme. Ce n'est pas un tremplin vers autre chose. Pour certaines, c'est un outil permettant de retrouver un respect des horaires, un salaire régulier. On n'imagine même pas ces petites choses. Pour venir travailler, elles devront s'habiller, dire bonjour, ce qui, selon elle, constitue déjà une grande partie de l'insertion. Cela leur permet aussi de louer quelque chose, d'avoir un contrat fixe, un contrat à durée indéterminée. Les titres-services sont donc un bon outil mais il est certain qu'ils ne vont en tout cas pas résoudre le problème de la pauvreté et de la précarité.

Laurence Barbaix (section titres-services de l'ALE de Tournai)

La presse a mis en avant le fait que les agences locales pour l'emploi (ALE) faisaient des bénéfices plantureux. Laurence Barbaix est d'accord mais à la différence d'entreprises privées, les ALE sont des associations sans but lucratif dirigées par un conseil d'administration comprenant les organisations syndicales et, dans le cas de l'ALE de Tournai, le CPAS aussi.

Un contrôle est effectué directement par les travailleurs, via le Comité de prévention et de protection au travail et la délégation syndicale ; les bénéfices ne vont donc pas dans la poche de l'entreprise titres-services, ils sont redistribués. La section titres services de l'ALE de Tournai a choisi de procéder comme en ALE. Tout comme 25% de la quote-part sur les chèques en ALE sont redistribués à des organisations qui s'occupent d'insertion socioprofessionnelle, elle distribue 25% de ses bénéfices à d'autres entreprises d'économie solidaire ou d'économie sociale, ce qui génère d'autres emplois. L'argent public est, selon Laurence Barbaix, distribué de façon un peu trop importante dans le système des titres-services, mais il est possible pour les entreprises, comme à l'ALE de Tournai, de redistribuer cet argent public à d'autres actions qui ont le mérite de créer de nouveaux emplois. Question de choix d'entreprise ou idée à développer au sein du cabinet de la ministre.

Il est vrai aussi que la norme horaire de travail est le temps partiel. Mais le référendum réalisé auprès des 140 travailleuses de l'ALE de Tournai a montré qu'elles préfèrent un temps partiel. Deux raisons expliquent cette préférence. Premièrement, le travail est pénible : travailler 38h par semaine au domicile d'utilisateurs privés, en faisant des trajets, en organisant les horaires, tout en gardant le mercredi après-midi, est difficilement faisable. L'ALE a choisi de favoriser le temps partiel. Comme les travailleuses sont souvent des chefs de famille avec enfants à charge, elles organisent leurs horaires en fonction des entrées et sorties d'école. Elles ne travaillent jamais le mercredi après-midi. Les titres-services, s'ils ne répondent pas à toutes les préoccupations au niveau de la précarité, donnent quand même de la dignité à ces femmes, ce qu'on oublie de dire. Les enfants qui viennent parfois, viennent voir le patron de leur maman qui travaille.

Laurence Barbaix pense que la dignité n'est peut-être pas suffisamment mise en avant dans ce système.

Elle souligne que l'employeur peut faire plus : l'ALE de Tournai paie les chèques repas, offre des chèques cadeaux, la Saint Nicolas, les frais de garderie à concurrence de 150 euros par an et par enfant et souscrit une assurance hospitalisation pour les travailleuses et leurs enfants...histoire de diminuer cette précarité.

4. PANEL 2 : FINANCEMENT, DURABILITÉ, ACCESSIBILITÉ, SERVICES PUBLICS VERSUS SERVICES PRIVÉS

4.1. PRESENTATIONS DES MEMBRES DU PANEL

Arnaud Henry (chercheur CES – ULg)³

Il est maître en sciences économiques de l'UCL, chercheur au Centre d'Economie sociale (CES-ULg). Il travaille avec 3 autres chercheurs de l'UCL et de l'ULg depuis 2 ans à la réalisation d'une étude sur les titres-services. Cette étude compare la performance des prestataires agréés au niveau de la qualité des services et de la qualité de l'emploi (cette recherche est financée par la Politique Scientifique Fédérale)

Dès la mise en place du dispositif titres-services qui a mis en concurrence de nombreuses organisations de nature différente (ALE, CPAS, sociétés d'intérim, entreprises d'insertion...), certains prestataires du secteur privé à but lucratif ont dénoncé une concurrence déloyale en argumentant du fait que tous les types d'organisations ne disposent pas des mêmes ressources (monétaires, mais pas uniquement).

Pour notre part, nous pensons que la question de la concurrence déloyale doit être abordée en mettant en rapport les ressources des différentes organisations avec leur « production », comprise au sens large. Dans ce cadre, il ne s'agit pas seulement de comparer les ressources disponibles avec le nombre d'emplois créés. Il faut aussi considérer la qualité de ces emplois et le profil des personnes mises au travail. En outre, il convient également de comparer les organisations en prenant en compte le profil des utilisateurs à qui elles s'adressent et la qualité des services prestés.

Dans ce contexte, la suite de cette intervention permettra de présenter différents résultats, tantôt issus d'évaluations du dispositif titres-services déjà existantes, tantôt issus de la recherche que le CES et le CERISIS mènent conjointement.

³ **Remarque** : cette intervention a été réalisée dans le cadre du séminaire « *Emplois titres-services : marchepied ou chausse-trappe pour les personnes pauvres ?* » organisé par le Service de lutte contre la pauvreté le 27 mai 2008. Etant donné la brièveté de chaque intervention, nous vous invitons à vous référer aux textes suivants pour tout complément d'information :

Defourny, A., Henry, A., Nassaut, S., Defourny, J. et M. Nyssens (2008), *Performance evaluation and legitimacy of the third sector: the case of the Belgian domiciliary care quasi-market*, HEC-ULg Working paper n°200807/02

Henry, A., Nassaut, S., Defourny, J. et M. Nyssens (2008), "Titres-Services : Régulation quasi-marchande et performances comparées des entreprises prestataires", à paraître dans la revue belge de sécurité sociale

Nassaut, S., Nyssens, M. et A. Henry (2008), *Enjeux d'une coexistence de prestataires à finalité sociale et lucrative, suite à l'introduction, en Belgique, d'un quasi-marché dans le champ des services de proximité*, HEC-ULg Working paper n°200803/03

Au niveau du type de travailleurs engagés :

Le niveau de qualification des travailleurs donne une idée de leur profil. Le tableau ci-dessous nous montre que les travailleurs n'ayant qu'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur sont plus nombreux au sein des opérateurs communaux et des CPAS, puis au sein des entreprises d'insertion.

Si on ajoute à cette première catégorie de travailleurs peu qualifiés le pourcentage de travailleurs qui ont bénéficié au maximum d'un enseignement secondaire professionnel, ce sont les entreprises d'insertion qui accueillent le plus de travailleurs « moins qualifiés ». Ce sont là des différences qu'il faut prendre en compte lorsqu'on évalue le dispositif, parce que le type d'accompagnement nécessaire pour encadrer les travailleurs (supervision, formation,...) dépend fortement de leur qualification.

	Travailleurs peu qualifiés – enseignement primaire ou enseignement secondaire inférieur (%)	Travailleurs peu qualifiés + travailleurs ayant effectué un enseignement secondaire professionnel (%)
Entreprises d'insertion	48,1 %	81,4 %
ASBL	19,5 %	64 %
ALE	38,4 %	74 %
Communes	55,5 %	77,7%
CPAS		
Personnes physiques	18,7 %	64,4 %
Entreprises privées à but lucratif hors intérim		
Entreprises intérim	31,5 %	62,3 %

Source : Rapport annuel Idéa Consult

D'autres différences entre prestataires, concernant des dimensions liées à la qualité de l'emploi, vont maintenant être présentées. Mis à part le premier indicateur qui concerne le régime de travail offert, les résultats présentés ci-dessous sont tous originaux par rapport aux indicateurs présentés par les évaluations annuelles effectuées par Idéa Consult.

Au niveau du régime de travail offert

On constate que 43,8% des travailleurs en intérim prestent moins d'1/3 temps. Or tous les autres types d'organisations, en ce compris les autres entreprises privées à but lucratif hors intérim, offrent généralement des temps de travail qui oscillent entre plus d'1/2 temps et moins d'un temps plein.

	Travailleurs à moins d'1/3
Entreprises d'insertion	1,3 %
ASBL	1 %
ALE	1,6 %
Communes et CPAS	2,9 %
Personnes physiques et entreprises	6,5 %
Entreprises intérim	43,8 %

Source : Rapport annuel Idéa Consult

Au niveau du type de contrat offert

La dia suivante considère le pourcentage des travailleurs de la catégorie A (travailleurs qui, lorsqu'ils sont engagés, bénéficient encore d'allocations) qui ont immédiatement reçu un CDI à l'embauche. Notons que si le graphique concerne les travailleurs de catégorie A, la réalité est assez similaire pour les travailleurs de catégorie B.

En abscisse, se trouvent les différents types d'organisations enquêtées :

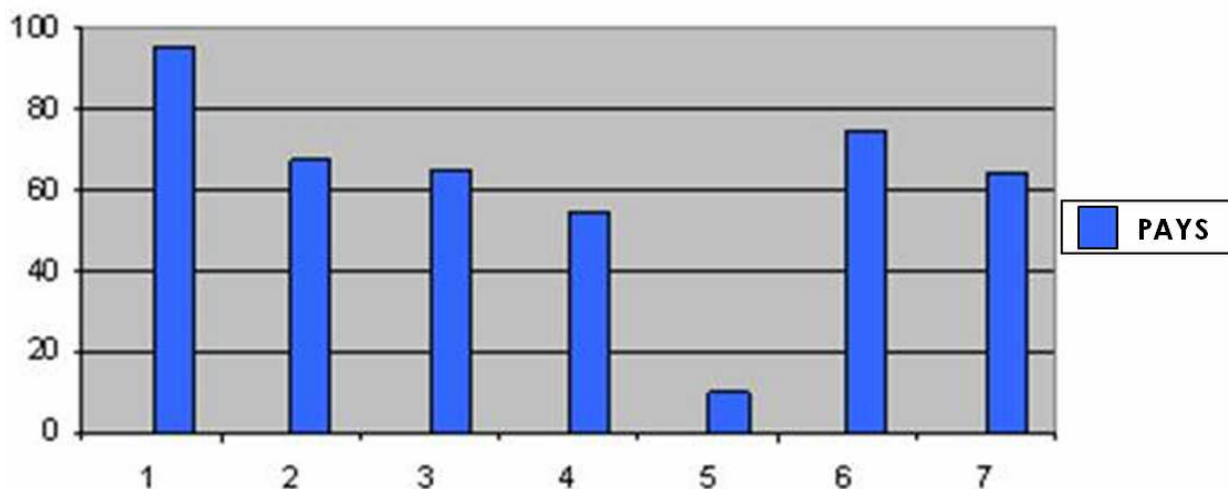
1. Les organisations d'économie sociale d'insertion (entreprises d'insertion,...)
2. Les organisations de l'économie publique d'insertion (ALE,...)
3. Les associations d'aide aux personnes, c.-à-d. les ASBL qui ont également un agrément « service agréé d'aide aux familles et aux personnes âgées »
4. Les initiatives publiques d'aide aux personnes : les CPAS qui ont également un agrément « service agréé d'aide aux familles et aux personnes âgées »
5. Les sociétés d'intérim
6. Les entreprises privées à but lucratif hors intérim
7. Les autres initiatives d'économie sociale

Les bâtonnets représentent quant à eux le pourcentage de travailleurs ayant directement un CDI à l'embauche.

Dans ce graphique, l'examen des 2 extrêmes est notamment intéressant :

- 90% des travailleurs au sein des organisations d'économie sociale (catégorie 1) reçoivent immédiatement un CDI ;
- 10% des travailleurs au sein des sociétés d'intérim (catégorie 5) sont dans le même cas.

Pourcentage des travailleurs ayant reçu un CDI à l'embauche (travailleurs de la catégorie A)

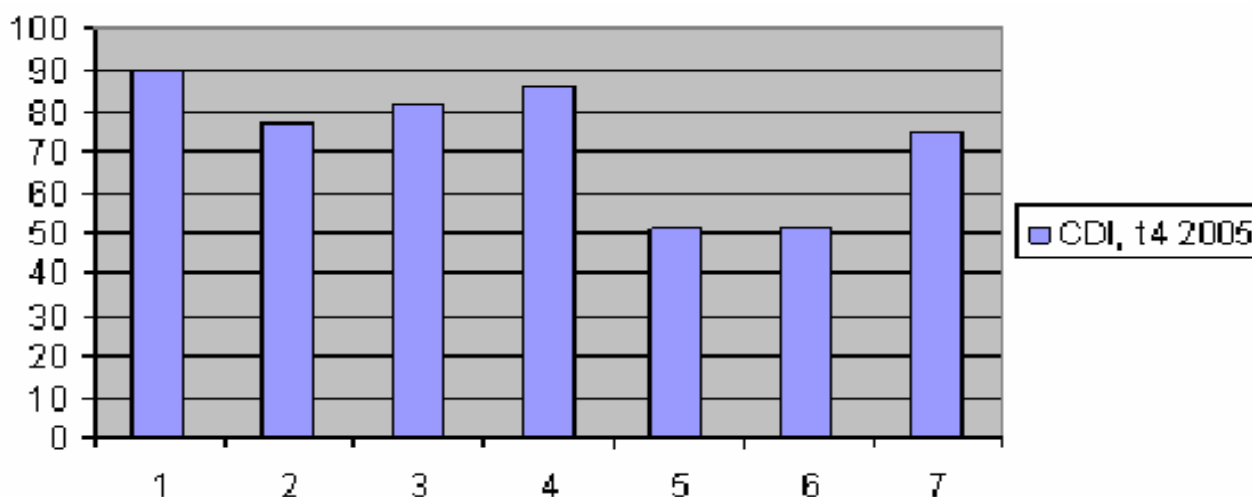


Source : Recherche « Economie sociale et libéralisation des services : le cas des services de proximité » menée par le CES (ULg) et le CERISIS (UCL) et financée par la Politique Scientifique Fédérale.

Il est par ailleurs intéressant de regarder ce qui se passe 6 mois après pour les travailleurs qui n'avaient pas immédiatement reçu un CDI. Ont-ils reçu, entre temps, un CDI ? A nouveau, on ne considère que les travailleurs de catégorie A. En abscisse, se retrouvent les catégories de prestataires décrites ci-dessus⁴.

Comme on peut le constater, les travailleurs des catégories 5 (sociétés d'intérim) et 6 (entreprises privées à but lucratif hors intérim) semblent recevoir moins fréquemment un CDI 6 mois après leur engagement.

L'embauche (travailleurs de la catégorie A, entrés au second trimestre de 2005)



Source : Recherche « Economie sociale et libéralisation des services : le cas des services de proximité » menée par le CES (ULg) et le CERISIS (UCL) et financée par la Politique Scientifique Fédérale.

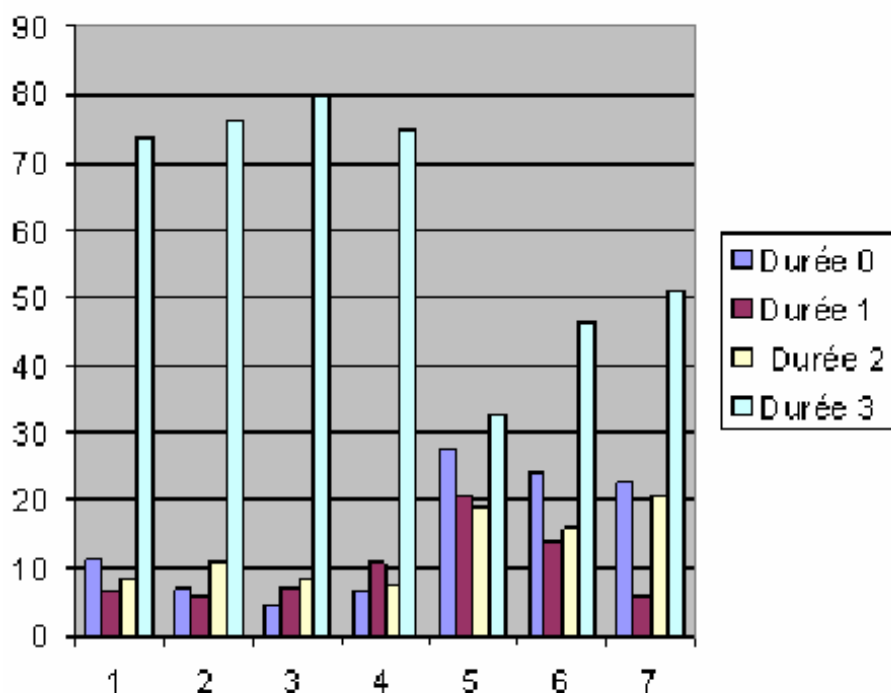
⁴ Sur la base des données disponibles, seuls les travailleurs entrés au second trimestre de l'année 2005 ont pu être considérés dans ce graphique.

La recherche explore une autre dimension de l'emploi qui ne figure pas dans les rapports d'Idéa Consult : la rotation des travailleurs. De nouveau, le graphique ne considère ici que les travailleurs de la catégorie A, mais l'ajout des travailleurs de la catégorie B ne change pas fondamentalement le graphique⁵.

En abscisse, on retrouve à nouveau les différents types d'employeurs de notre typologie. Les bâtonnets représentent la durée pendant laquelle les travailleurs sont demeurés au sein de l'entreprise qu'ils ont initialement rejointe. On passe du bâtonnet mauve (à l'extrême gauche) qui représente les travailleurs qui sont restés entre 0 et 1 trimestre, au bâtonnet bleu clair (à l'extrême droite) qui représente les travailleurs qui sont demeurés plus de trois trimestres.

On remarque que pour la catégorie 5 (sociétés d'intérim), seuls 30% des travailleurs restent plus de 3 trimestres dans l'organisation, alors qu'ils sont plus de 70% à le faire au sein des organisations de l'économie sociale d'insertion, de l'économie publique d'insertion, des associations d'aide aux personnes et des initiatives publiques d'aide aux personnes.

Rotation des travailleurs de la catégorie A (entrés au deuxième trimestre de 2005)



Source : Recherche « Economie sociale et libéralisation des services : le cas des services de proximité » menée par le CES (ULg) et le CERISIS (UCL) et financée par la Politique Scientifique Fédérale.

Il ne s'agit là que d'une partie des dimensions liées à la qualité de l'emploi. Il en existe d'autres importantes. On aurait également pu montrer que l'offre des employeurs en termes de formation ou d'encadrement est aussi très variable. En résumé, comme on a pu le constater, notre recherche montre que tous les

⁵ Sur la base des données disponibles, seuls les travailleurs entrés au second trimestre de l'année 2005 ont pu être considérés dans ce graphique.

prestataires n'adoptent pas les mêmes pratiques en ce qui concerne la qualité des emplois offerts.

L'analyse du profil des utilisateurs et de la qualité des services est également très intéressante. Ce sont en effet également des aspects qui doivent être pris en compte quand on compare la performance des organisations de nature différente. A cet égard, et bien que la recherche ne soit pas terminée, il semblerait que les prestataires s'adressent à des publics cibles différents. De même, il semblerait, d'après nos premiers résultats, que l'accompagnement des utilisateurs diffère également selon les organisations.

En résumé, dès lors qu'il est question de comparer les organisations entre elles, il semble nécessaire de mettre en rapport le financement des organisations avec leur « production » au sens large. Dans ce cadre, il faut dépasser le seul critère du nombre d'emplois créés et comparer :

- la qualité des emplois créés,
- le profil des travailleurs engagés,
- la qualité des services,
- le profil des utilisateurs auprès desquels les organisations vont prester.

Or d'après nos premiers résultats, des différences marquées entre prestataires apparaissent. Ces différences doivent être prises en compte et c'est, selon nous, la seule manière d'aborder la question de la concurrence déloyale.

Johan Blondé (administrateur délégué de la sprl Depot Dampoort)

Il explique rapidement comment il a lancé son entreprise de titres-services : en 2000, il possédait un magasin de seconde main. Les clients pouvaient venir y laisser des objets en dépôt pour les vendre. Dans bon nombre de cas, les acheteurs étaient des personnes plus pauvres qui manquaient d'argent et qui souhaitaient acheter à bon prix des meubles et toutes sortes d'autres appareils. C'est comme cela qu'il a rencontré de nombreuses personnes vivant dans la pauvreté ou la précarité. Après environ un an, il a engagé une femme de ménage quatre heures par semaine dans le magasin. Après quelques années, elle a demandé un poste à plein temps. Ce n'était cependant pas possible dans le cadre du magasin. Il a analysé le système des titres-services et a demandé un agrément qu'il a obtenu. Il a engagé la femme de ménage à temps plein dans le cadre des titres-services. Il a reçu bien trop de demandes de prestations en titres-services pour une seule femme de ménage. Aujourd'hui, quelques années plus tard, il a 50 à 60 femmes de ménage qui travaillent pour lui, en majorité des étrangères (2 sont autochtones, les autres allochtones).

Dans le cadre du séminaire, il analyse le système des titres-services à partir du point de vue suivant :

1. Le système des titres-services est-il un instrument valable pour combattre la pauvreté ?

Il pense que c'est le cas pour les femmes allochtones non qualifiées, ayant une connaissance (très) limitée du néerlandais. Ces femmes ne peuvent en effet pas

accéder à toute une série d'autres emplois parce que leur connaissance du néerlandais est insuffisante et parce qu'elles ne possèdent pas les diplômes requis, si bas soient-ils. Elles disposent cependant des capacités nécessaires et pour entretenir une maison, à ne pas sous-estimer : pouvoir travailler seules, avoir de la discipline, des compétences relationnelles, pouvoir s'adapter aux exigences des différentes familles où elles travaillent, être honnêtes et fiables, ... Dans presque tous les cas, il représente, pour ces femmes, le premier employeur à leur avoir fourni un permis de travail.

Pour la plupart de ces femmes, travailler comme femme de ménage dans le cadre des titres-services constitue une promotion sociale importante par rapport à une situation de femme au foyer dépendant d'un époux souvent au chômage. Leur revenu augmente considérablement par rapport à une situation où elles percevaient au mieux une aide du CPAS. Comme elles gagnent elles-mêmes de l'argent, elles deviennent aussi financièrement indépendantes de leur partenaire.

Le passage à un autre travail est exceptionnel à cause du manque de connaissance de la langue et des diplômes : pour les personnes âgées de quarante ans ou plus, ce retard ne peut quasi plus être rattrapé. Pour leurs enfants, par contre, c'est possible. La situation est toutefois très différente en fonction du pays d'origine et de l'attitude vis-à-vis des études.

Pour les femmes autochtones d'origine belge disponibles depuis plusieurs années sur le marché du travail et non qualifiées, un travail de femme de ménage dans le cadre des titres-services est généralement trop difficile : elles ne disposent bien souvent pas de la discipline nécessaire pour arriver à l'heure, ne peuvent pas travailler de façon autonome ni s'adapter aux exigences diverses des familles pour lesquelles elles travaillent. Il convient d'élaborer d'autres mesures et de prévoir un accompagnement bien plus important pour ces personnes. Or 20 euros ne suffisent pas pour fournir cet encadrement.

2. Le système des titres-services est-il extensible ?

Etendre le système à d'autres segments du marché comme l'accueil des enfants, l'aide aux personnes âgées etc. pour combattre la pauvreté chez les femmes n'a pas de sens. Le système actuel remplit cette fonction dans la mesure de ses possibilités. Les capacités des travailleuses sont les seules limites. Il n'y a donc pas de plus-value sociale.

Pour les hommes, c'est différent : beaucoup ne trouvent toujours pas de travail. Généralement, il s'agit de personnes plus âgées non qualifiées et de nombreux jeunes allochtones, pour la plupart pas assez qualifiés. Une scolarisation défailante, une mentalité pas assez orientée vers le travail et une discrimination sur le marché de l'emploi limitent leurs perspectives d'obtenir un travail stable, ce qui provoque des frustrations. Les récents troubles à Anderlecht en sont, notamment, l'une des conséquences.

Pour les hommes, l'extension du système de titres-services au bricolage dans et autour de la maison, serait conseillée. Les tâches qui entreraient en considération sont : l'entretien de jardins, les travaux de peinture et de tapissage, les réparations en plomberie, électricité, maçonnerie, menuiserie. Pour que le système réussisse, seules les sociétés spécialisées dans ces activités devraient

être agréées comme entreprises titres-services. Elles ne pourraient en outre pas engager plus d'un certain nombre de personnes, en fonction du nombre de professionnels déjà en poste. Le soutien lors de la formation doit être garanti et il doit être possible de passer des examens au bout de quelques années pour obtenir une attestation de compétence dans la spécialité concernée. Comme dans le système actuel des titres-services, cela serait uniquement possible pour les particuliers. Le système doit être élaboré pour éviter toute concurrence déloyale par rapport aux entreprises actives dans ces secteurs.

Luca Ciccia (vice-président du « Collectif Solidarité contre l'Exclusion », licencié en sciences politiques de l'ULB, permanent à la CSC. Il travaille sur les questions d'aide sociale et d'accès à l'emploi et au chômage)

Le Collectif Solidarité contre l'Exclusion défend actuellement une proposition de loi qui consiste à relever les allocations du CPAS, dont le revenu d'intégration sociale, au niveau du seuil de pauvreté. Pourquoi parler de cela? C'est un peu la question du débat : est-ce que, finalement, les titres-services permettent de sortir les gens de la pauvreté?

A titre indicatif, la Cour des comptes a estimé que relever les allocations de l'aide sociale au niveau du seuil de pauvreté coûterait 190 millions d'euros. Le coût net du système titres-services est estimé pour 2006, effet retour compris, à plus de 308 millions d'euros. Pour la moitié de ce prix, on sort plus de 100.00 personnes de la pauvreté. Avec 300 millions d'euros, on crée des travailleurs pauvres. Cela pose question, c'est un joli paradoxe. Mais évidemment il y a des gagnants : les sociétés commerciales (sociétés d'intérim surtout) qui pourtant n'ont rien à faire là. Elles disent merci à la collectivité qui leur a permis de financer leurs activités, mais pour autant, elles continuent à critiquer l'impôt.

Parlons de service à la collectivité justement. Malheureusement, un intervenant aurait dû être là aujourd'hui mais il n'a pas pu venir. Il est syndicaliste à la LBC (syndicat des employés en Flandre). Il se serait attardé sur le problème de concurrence que les titres -services posent aux services non marchands. Cette question mérite réflexion : *"Est-ce qu'on subsidie des services, dans le cadre de services non marchands et publics, qui permettent d'offrir des contrats de qualité et d'offrir des services de qualité ou est-ce qu'on solvabilise la demande, en permettant à des individus d'acquérir par les titres-services des services que, par ailleurs, ils pourraient financer eux-mêmes, en payant le prix coûtant ?"*

Cette question de fond touche à la logique de la commercialisation des services non marchands (voir la directive « services » - dite Bolkestein - et l'Accord Général sur le Commerce des Services - l'AGCS-, etc.). Il y a une logique de commercialisation des services et de mise en concurrence de ces services non marchands, qui offrent des services et des contrats de qualité, avec des sociétés d'intérim principalement. Le fait que le budget de la sécurité sociale nourrit les bénéfices des sociétés d'intérim pose également question.

Autre question fondamentale: *"quid des usagers 'faibles'"* ? On associe souvent les sociétés de titres-services à des utilisateurs assez aisés finalement. C'est vrai et ce n'est pas tout à fait vrai. Des usagers 'faibles', qui n'ont pas beaucoup de

moyens, utilisent aussi des titres-services. Mais, logiquement, ces personnes-là devraient faire appel à des services d'aide familiale qui font varier les prix en fonction du budget de l'utilisateur. Désormais, ces personnes ont un choix difficile à faire. Est-ce qu'elles paient un service un peu plus cher, mais de qualité (un service d'aide familiale par exemple), ou est-ce qu'elles paient pour avoir un service commercial de titres-services, qui ne leur fournira pas le même type de service ? Il n'agira pas en matière de prévention de la santé, par exemple. Finalement, les usagers faibles payeront deux fois la note car, petit à petit, ces services d'aide familiale auront évidemment du mal à survivre, parce qu'ils ne sont pas assez financés, etc.

Dans le débat de ce matin un monsieur a dit à juste titre: "sans entrepreneur, sans client, pas de marché". Mais justement, est-on dans une situation de marché dans ce secteur des services aux ménages ? On est dans une situation de marché si on n'induit pas un financement qui est absolument colossal : 300 millions d'euros par an, c'est gigantesque (500 millions d'euros nets en 2006, tenant compte des effets de retour). En tout, nous parlons uniquement des entreprises à but lucratif car, c'est beaucoup plus que de relever les allocations au niveau du seuil de pauvreté. Pas d'entreprises, pas de clients, pas de marché. Mais précisément, dans la logique des titres-services, la possibilité pour les gens de faire appel à des sociétés d'intérim par exemple, est financée, on fausse donc totalement les règles du marché. D'une certaine manière, les opérateurs privés font appel aux lois du marché quand ça les arrange. Sur la question des titres-services, ils n'y font pas appel du tout. Que du contraire ! Ils demandent l'intervention de l'Etat, ils demandent le financement. Sans cela, ils ne pourraient pas fonctionner. C'est quand même problématique car c'est grâce à ce financement qu'ils parviennent à faire du profit alors que des sociétés d'économie sociale ou non marchandes pourraient fonctionner, elles, si elles étaient subsidiées. Il s'agit ici d'un débat de société assez important.

Autre question, celle de la société que nous voulons construire. On nous dit qu'il y a une demande. C'est vrai, certaines personnes travaillent beaucoup. Il y a des couples où monsieur et madame travaillent à temps plein. En créant le système des titres-services, on permet à une société basée sur le plein emploi, et le plein chômage, de se poursuivre. On a d'un côté un couple qui travaille beaucoup, qui n'a pas le temps de voir ses enfants, de s'en occuper, qui n'a pas le temps de faire son ménage lui-même et, de l'autre côté, des personnes au chômage à qui on demande de travailler 1/3 temps pour faire le ménage de ce couple et s'occuper de ses enfants. Il y a un problème d'équilibre. Ce serait peut-être plus sain et plus cohérent de s'assurer qu'il y a de l'emploi de qualité pour tout le monde en diminuant un peu le temps de travail. Il s'agit d'un débat trop peu abordé. Faire travailler deux personnes dans un couple à plus de 40 heures par semaine, parfois plus, cela pose inévitablement des problèmes en termes de garde d'enfants, etc.

Autre réflexion : l'abandon des politiques de plein emploi ! Croyons-nous vraiment que c'est par des politiques de subvention, comme celles mises en place actuellement, que l'on va atteindre le plein emploi ? Non, bien entendu.

Par contre, certains prétendent qu'il s'agit d'une politique d'insertion ou de réinsertion. De deux choses l'une : soit on fait de la réinsertion et on vire les sociétés d'intérim, c'est possible. Soit on les intègre dans le système de titres-services comme c'est le cas maintenant mais alors, ce n'est pas de l'insertion.

Pour prendre une image un peu provocatrice : quand on apprend à quelqu'un à nager, on ne lui met pas la tête dans l'eau ou dans de l'eau froide. On fait ça gentiment pour qu'il ait envie d'aller nager. Pour l'emploi, c'est un peu pareil. Envoyer des chômeurs dans les sociétés d'intérim en leur disant "vous allez vous réinsérer par ce biais-là", c'est une sinistre blague. En plus, cela coûte à la collectivité.

Lydia Heyligen (responsable du service de soins aux seniors du CPAS d'Hasselt)

Ce service travaille avec des titres-services. Elle est en charge d'une équipe de nettoyage de 31 femmes et un homme. Les travailleurs ont entre 35 et 58 ans. Les utilisateurs – quelque 300 au total – sont des seniors. Les prestations leur coûtent moins qu'un titre-service, le CPAS paie la différence.

Le CPAS d'Hasselt a clairement opté pour deux activités principales : non seulement un service social, mais aussi, vu la tendance de société et le vieillissement croissant de la population, des soins aux personnes âgées. Dans le cadre de ces services, il est important que la personne âgée puisse rester le plus longtemps possible chez elle.

Pour ce faire, il faut pouvoir offrir assez de services. D'une part, il est nécessaire de jouer le rôle d'acteur : s'il n'y a pas assez de services pour répondre aux besoins des seniors, les pouvoirs publics – dans ce cas-ci le CPAS – doivent le faire. D'autre part, il y a une fonction de régie particulièrement importante : quand l'offre est suffisante sur le marché, le CPAS d'Hasselt renvoie tout simplement aux autres services concernés.

Son service s'adresse à chaque personne âgée qui a besoin d'aide pour des soins, indépendamment du revenu. Mais cela ne veut pas dire que ce service sera proposé à chaque senior. Etant donné la longueur des listes d'attente à Hasselt, les autorités ont décidé de lancer elles-mêmes un service de nettoyage (et non un service d'aides familiales, objet de nombreuses critiques de la part de membres du panel). Un service de nettoyage est bien souvent la première chose dont un senior a besoin pour pouvoir rester dans son environnement familial.

Vu la grave pénurie à Hasselt, le CPAS a décidé de travailler avec les ACS. Entre-temps, le service n'a cessé de se développer. En 2006, le transfert vers les titres-services a eu lieu dans le cadre d'une convention. Il faut reconnaître qu'une étude interne avait montré que d'un point de vue financier aussi, il valait mieux passer au système des titres-services. Par ailleurs, les possibilités existant au niveau du fonctionnement (formation, attention aux groupes défavorisés, encadrement) ont pu être maintenues et s'intégrer parfaitement dans la convention 'titres-services'.

Un autre avantage enregistré à l'occasion de ce passage fut l'augmentation du volume de travail d'1/3. Les contrats à durée indéterminée sont d'une importance capitale : ils procurent aux personnes la sécurité d'emploi. Un autre avantage, c'est qu'elles ne tombent pas sous une autre commission paritaire, mais continuent à travailler pour la même CCT, celle qui vaut pour le CPAS.

Ce service de nettoyage ne génère absolument aucun bénéfice, il n'atteint même pas le seuil de rentabilité. Si on tient uniquement compte des heures prestées par la femme de ménage, il atteint peut-être tout juste le seuil de rentabilité. Le CPAS d'Hasselt doit cependant faire abstraction de l'aide qu'il apporte. Il s'adresse aux groupes précarisés (personnes ayant peu de moyens financiers et présentant bien souvent une problématique sociale) à qui il applique une tarification sociale, élément particulièrement important. Néanmoins, vu ce principe, le seuil de rentabilité n'est pas atteint. En fin de compte, en tant que CPAS, ils veillent à faire bénéficier ces personnes d'une intervention de la société.

Des groupes défavorisés sont mis au travail dans le cadre du système des titres-services. Cependant, les relations entre travailleurs et utilisateurs vulnérables sont parfois très difficiles. C'est pourquoi il est demandé aux travailleurs de maîtriser le néerlandais et d'avoir certaines compétences et attitudes par rapport au travail. Généralement, la personne âgée est également présente quand la femme de ménage vient et attend même ce moment.

Les travailleurs suivent énormément de formations sur la sénilité, afin de savoir que faire quand une personne tombe, par exemple. Ils rapportent au coordinateur ce qu'ils ont remarqué pendant leur service. Celui-ci transmet à son tour leurs remarques au travailleur social. On peut ainsi répondre aux besoins du moment (l'état de santé du client exige par exemple peut-être une aide supplémentaire ou un contact avec la famille). On arrive dès lors à des soins "intégrés".

Au CPAS d'Hasselt, la qualité occupe une place de choix, tant pour le travailleur que pour l'utilisateur. Par qualité, ils entendent "accorder suffisamment d'attention au senior lui-même pendant le service".

Après deux années d'expérience, ils peuvent dire que le système des titres-services a reçu un accueil positif. Un agrément dans le cadre du décret des soins à domicile aurait été plus avantageux car il offre plus de possibilités. Mais on a oublié d'octroyer cet agrément aux services de nettoyage. La tarification sociale permet de récupérer des moyens financiers suffisants et de lancer de la sorte d'autres services. Grâce à cet argent récupéré, un centre de services local a par exemple vu le jour.

Marie-Caroline Collard (directrice de Solidarité des Alternatives wallonnes et bruxelloises (SAW-B), la fédération francophone dans laquelle se retrouvent quelques entreprises titres-services)

A l'origine, en tout cas quand on a conçu le système des titres-services, l'économie sociale demandait de solvabiliser soit l'offre soit la demande parce

qu'elle avait l'intention de répondre à toute une série de besoins de la population. Elle pensait pouvoir y répondre par des services de qualité mais aussi, par là-même, insérer et offrir du travail de qualité à des publics très éloignés du marché du travail, peu qualifiés qui n'auraient pas pu rentrer sur le marché du travail autrement.

De tous temps, la SAW-B a été partisan d'un système qui finance les services de proximité. Toutefois, de l'intention à la lettre il y a une différence sensible. SAW-B ne fait pas partie des ardents supporters de l'ouverture du marché des titres-services à toutes les catégories d'entreprises. Très clairement aussi, elle tient à mettre en évidence la particularité de l'économie sociale dans sa façon de travailler avec les titres-services et surtout avec les travailleurs issus des publics défavorisés. En effet, une entreprise d'économie sociale n'a pas pour finalité première de faire du profit pour faire du profit. On a beaucoup parlé de marge, de bénéfices lors de ce séminaire. Des enquêtes ont montré que les marges des entreprises d'insertion n'étaient pas très grandes et que lorsqu'il y a marge, quand il y a profit, ce qui compte, c'est de savoir ce qu'on va en faire. Ce qu'on essaie de faire – elle précise "essaie" car certaines entreprises peuvent et doivent améliorer leurs pratiques, y compris dans leur secteur – c'est d'affecter la marge à l'emploi, à la qualité de l'emploi, à l'accompagnement et à l'encadrement. Quoi qu'il ait été dit en termes de concurrence déloyale, la SAW-B assume aussi parfaitement l'idée pour les entreprises d'insertion de recevoir des subventions supplémentaires et de bénéficier d'un soutien pour accomplir leurs missions d'accompagnement et d'insertion professionnelle. Les entreprises d'économie sociales actives dans les titres-services ne choisissent en effet pas les personnes les plus adaptables, les plus employables, celles qui arriveront le plus facilement au boulot à l'heure, celles qui ne seront pas absentes, n'ont pas de problèmes familiaux, ou de couple ou d'endettement. Elles travailleront avec les personnes qui, sans ce service, n'auraient pas eu accès non pas à un travail mais à un emploi.

Il est essentiel de rappeler une série de points qui restent des aberrations dans le système.

1. On agrée encore à tire-larigot. Ça commence à aller tout doucement mieux mais la commission d'agrément délivre un papier, exerce un contrôle administratif sans plus. Marie-Caroline Collard lance une interpellation, y compris à l'égard des syndicats car ils sont présents à la commission d'agrément. Cette commission d'agrément doit jouer pleinement son rôle. On doit réévaluer les critères. Peut-être serait-il temps aussi de procéder à l'évaluation et à l'inspection sérieuses des entreprises actives dans les titres-services. Pourquoi ne pas prononcer un moratoire par rapport aux entreprises titres-services et évaluer ce qui existe, essayer de pousser vers la qualité et ne pas continuer à faire entrer toujours plus d'entreprises pour gonfler les chiffres de contrats de travail qui, on l'a vu, ne représentent pas toujours le bout du tunnel de la précarité pour les personnes qui effectuent ce type de boulot ?
2. Un fait est troublant : plusieurs types d'opérateurs, d'entreprises sont actifs dans un système. Or les seuls qui pèsent dans la commission paritaire, les seuls qui comptent et les seuls qui causent, c'est l'intérim. A l'heure actuelle, Fédergon est - ce sont les syndicats qui le disent - une des fédérations

patronales les plus puissantes sur la place. SAW-B souhaite que l'économie sociale et les entreprises d'insertion aient leur mot à dire et puissent aussi faire valoir leurs pratiques, leurs demandes et leurs besoins. C'est au fil du temps et via la concertation qu'on va améliorer les conditions de travail. Ça fait des années que le secteur demande une présence en commission paritaire. Pourquoi le secteur de l'économie sociale ne pèse-t-il pas assez lourd dans le jeu de la concertation ?

3. Autre élément : en matière de prix, SAW-B prêche vraiment pour un remboursement de l'Etat différencié en fonction de la qualité du travail fait par les entreprises. SAW-B propose de mieux rembourser les entreprises qui proposent des contrats de travail à durée indéterminée, plus qu'un mi-temps, de l'ancienneté, de la formation et des avantages complémentaires. C'est comme ça qu'on évaluera pleinement la qualité et pas en continuant à faire la même chose avec tout le monde, de manière tout à fait indifférenciée. C'est une piste très concrète et il n'y a pas besoin de label, on peut élaborer des critères, il y a des lieux de concertation pour le faire. SAW-B est prête à s'y joindre et à y participer.
4. Enfin, elle aborde la question de l'élargissement à d'autres activités. Tout d'abord, elle voudrait dire que les entreprises d'insertion ou opérateurs d'économie sociale bénéficient de systèmes de subventions qui sont mis en place en Wallonie et à Bruxelles (tels les IDESS et les ILDE)⁶, qui permettent en tout cas déjà de financer des services de proximité. A l'heure actuelle, la SAW-B n'est pas favorable à un élargissement des activités de titre-service. D'une part, parce qu'il faut stabiliser le système et arrêter tous les ans de se dire *"il n'y a pas d'argent. Comment va-t-on faire pour financer? Qu'est-ce qu'on va faire avec les travailleurs qui sont en place ? Où va-t-on aller chercher les dizaines de millions qui nous manquent encore pour financer le système ?"* D'autre part, parce qu'il faut évaluer et mettre un peu d'ordre pour pouvoir s'y retrouver dans les pratiques. Enfin, parce que pour les pistes qui ont été évoquées en tout cas, entre autres dans le secteur de la petite enfance, il faut une série de qualifications, ces emplois sont accessibles à un certain type de travailleurs(es). SAW-b n'a pas envie, avec l'entreprise d'économie sociale, de scier la branche sur laquelle sont assises les travailleuses de la petite enfance. S'il faut financer quelque chose, qu'on finance le secteur de la petite enfance et pas les utilisateurs de titres-services.

SAW-B pense que les politiques doivent laisser une série de finalités sociales et d'objectifs sociaux à ceux dont c'est le métier. Elle demande de ne pas déréguler ces finalités-là et de ne pas faire de la culture, du social et de la petite enfance un grand marché.

⁶ I.D.E.S.S. est l'abréviation d'Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité. ILDE est l'acronyme d'Initiatives Locales de Développement de l'Emploi.

4.2. QUESTIONS AUX MEMBRES DU PANEL

Le modérateur remarque que d'après l'exposé d'Arnaud Henry, il existe de très grosses différences entre les employeurs. Qu'est-ce que cela signifie ? Que certains sont vraiment mieux que d'autres ? Si oui, lesquels ? En ce qui concerne le secteur de l'intérim, les constats sont peu élogieux.

Arnaud Henry répond que pour ce qui est de la qualité de l'emploi, certaines différences se marquent en effet nettement entre les diverses organisations. Plus particulièrement, et si on se penche sur certaines dimensions, les sociétés d'intérim semblent en effet offrir des emplois de moins bonne qualité que les autres types d'organisation. Dans ce contexte il convient cependant de ne pas assimiler les sociétés d'intérim à toutes les organisations privées à but lucratif. Il existe des différences très marquées. Cela explique la réaction de certains représentants des entreprises privées à but lucratif dans le premier panel qui ne se reconnaissent pas dans certaines pratiques décrites. La recherche le montre bien : il ne faut pas mettre les organisations privées à but lucratif et les sociétés d'intérim dans le même sac. Il faut toutefois être extrêmement prudent. Il ne souhaite pas s'exprimer sur la question de savoir s'il faut retirer aux sociétés d'intérim la possibilité de devenir opérateur titres-services. Ce sont plutôt des choix politiques et de société.

Le modérateur en déduit qu'il existerait donc une vraie différence entre le privé et le public.

Arnaud Henry confirme qu'entre le public (ou le secteur de l'économie sociale) et le privé à but lucratif, il existe clairement des différences. Cela étant, au sein du secteur privé à but lucratif – et pour peu qu'on ne considère pas l'intérim –, la recherche a révélé une grande hétérogénéité dans les pratiques. Certaines organisations se comportent presque « à la manière » d'entreprises publiques ou d'entreprises d'économie sociale tandis que d'autres étaient beaucoup plus proches, dans leur pratique, des sociétés d'intérim.

Le modérateur demande à Johan Blondé quel bénéfice il réalise et s'il est un exploitateur ou un exploité.

Johan Blondé espère être un exploité, et certainement pas un exploitateur. Il répond qu'il ne réalise pratiquement pas de bénéfice. La rémunération s'élève en effet à 20 euros et il a une marge d'environ un euro. L'absentéisme pour maladie des travailleurs est un facteur déterminant. Il doit essayer d'accompagner le plus possible les travailleurs en leur expliquant comment organiser le travail, faire attention de ne pas se faire mal aux épaules ou au dos, ... En cas d'épidémie de grippe, il perd beaucoup d'argent.

Le modérateur demande comment il peut mesurer le niveau de satisfaction des travailleuses.

Selon le roulement du personnel, répond **Johan Blondé**. En trois ans, sur une moyenne de 30 à 40 personnes, trois personnes ont quitté l'entreprise : deux ont déménagé et une a choisi de partir. D'après lui, c'est bon signe, cela veut dire que les travailleurs sont fidèles à son entreprise. C'est là la pierre de touche. Il ajoute cependant immédiatement qu'il est le premier employeur en Belgique pour ces personnes. Elles peuvent dès lors difficilement comparer avec d'autres entreprises.

Le modérateur demande à Luca Ciccia s'il est pour l'abolition pure et simple du système titres-services.

Luca Ciccia répond que non. Si le système se limite à l'économie sociale et aux CPAS qui développent une réelle logique d'insertion et qui offrent un emploi réel et bien financé à la clé (et pas un salaire de misère comme c'est actuellement le cas), alors il peut avoir un sens. Mais cela ne vaut pas pour une société commerciale, pas contrôlée et, globalement, pour tout ce qui est société d'intérim.

Le modérateur voudrait savoir quels reproches il adresse aux sociétés privées. Pense-t-il que ça fausse le marché, qu'elles profitent des fonds privés ? On a parlé de hold-up contre la sécurité sociale. Partage-t-il cet avis ?

Luca Ciccia est entièrement d'accord. Il remercie son collègue sociologue, Jan Hertogen. Celui-ci a tout à fait raison : c'est du racket. La sécurité sociale qui finance une société d'intérim, c'est un comble.

Il revient sur l'introduction de monsieur Nicaise qui disait : "il y a un changement de paradigme. On était dans un Etat providence, maintenant on est dans un état social actif". Ce n'est pas anodin, le système titres-services s'inscrit totalement là-dedans. Pour lui, on commet une erreur en disant que la politique de l'Etat providence consistait à donner un revenu alors que maintenant, on développe une politique de travail. L'erreur, c'est que l'Etat-providence, ce n'était pas une politique de revenu, c'était une politique d'emploi. Et l'emploi, ce n'est pas seulement du travail, c'est du travail plus la sécurité sociale. Or justement, le système titres-services utilise le budget de la sécurité sociale pour créer du travail, pas de l'emploi.

Le modérateur demande à Johan Blondé s'il veut réagir. Pense-t-il que des personnes sont "rackettées" ou font l'objet de chantage ?

Johan Blondé répond que ce n'est absolument pas le cas. Les règles sont les mêmes pour tous. Il faut juste veiller à ce qu'elles soient respectées au niveau des salaires minimaux, des contrats à durée indéterminée, de l'accompagnement, des congés maladie, etc. Qu'il s'agisse d'une entreprise d'économie sociale ou d'une entreprise économique à but lucratif ne fait aucune différence. L'objectif est de mettre des personnes au travail et de les sortir de la pauvreté. Selon lui, ce qu'il a dit du fonctionnement de son entreprise et des emplois qu'il a créés montre que ces objectifs sont atteints.

Le modérateur fait remarquer à Lydia Heyligen que les plus pauvres doivent malgré tout payer un petit montant pour les prestations de son service. Il demande à combien il s'élève.

A l'heure actuelle, le montant minimum est de 2,30 euros, répond **Lydia Heyligen**. Cette petite contribution est réservée aux clients dont les revenus sont les plus bas. Ils n'ont pas l'intention d'augmenter le prix, même lorsque le titre-service passera à 7 euros. Les personnes qui, sur la base de leurs revenus, doivent payer plus de 6,70 euros par heure, sont orientées vers d'autres sociétés d'Hasselt. Ils continuent à s'adresser aux personnes aux revenus les plus bas.

4.3. DEBAT AVEC LA SALLE

Jacques Fourneau (Luttes Solidarités Travail, un mouvement de rassemblement des personnes du Quart Monde, surtout actif à Namur et dans les environs)

Cette association a participé à l'élaboration du chapitre sur les titres-services avec d'autres partenaires du Service de lutte contre la pauvreté.

Elle a par ailleurs écrit, en prolongement ou en parallèle, un document exposant sa propre parole au sujet des titres-services⁷. Elle essaie de montrer que le système de mise à l'emploi en général (titres-services) fragilise les travailleurs les plus pauvres et, de là, le monde du travail en général. Son association est d'accord avec un interlocuteur précédent pour dire que les titres-services ne vont pas régler les problèmes de la pauvreté. Non seulement, ils ne vont pas le régler mais ils vont encore enfoncer les personnes pauvres, les rendre encore plus pauvres et vont appauvrir le monde du travail en général.

Jacques Fourneau cite deux exemples développés dans leur ouvrage.

⁷ Des systèmes de mise à l'emploi qui fragilisent les travailleurs les plus pauvres en particulier, et le monde du travail en général. Ce document de 20 pages peut être téléchargé sur le site Internet de Luttes Solidarité Travail (<http://www.mouvement-lst.org>).

L'option politique prise à travers les titres-services qui, à son avis, est fondamentale, n'a pas été assez relevée. Le reste est finalement fort polémique car, pense-t-il, tout le monde est de bonne volonté mais doit s'arranger avec les moyens de fonctionner qu'on propose. Quelle est cette option politique ? En fait, on habitue les personnes qui utilisent les titres-services à des prestations bon marché. Que retient la personne qui utilise les titres-services ou l'ALE ou d'autres formes ? Qu'elle paie 6 euros de l'heure et peut encore déduire 30% en général, peut-être un peu moins. En fait, plus elle gagne, plus elle peut déduire. Donc, les utilisateurs se disent : "*une aide-ménagère, ça me coûte 6 euros*". Le jour où d'autres opérateurs entrent en concurrence et proposent leurs services, si les utilisateurs doivent payer 20 euros, l'opérateur qui offrirait des services sans l'aide des titres-services serait traité de voleur. C'est ce qui se passe avec des entreprises. Son association a connaissance d'un exemple de rénovation d'un bâtiment (travaux de peinture). Si on faisait appel à une entreprise de formation par le travail d'un CPAS, ça coûtait 2.000 euros et si on faisait appel à une entreprise employant des peintres, ça coûtait cinq fois plus cher. Bref l'entreprise qui emploie les travailleurs en offrant protection sociale, qualité de l'emploi et avenir du travail est devenue une voleuse. Les entreprises qui travaillent en payant leurs travailleurs convenablement sont devenues des entreprises qui profitent, des voleuses.

Le modérateur fait remarquer qu'il ne parle pas d'une entreprise titres-services, que ce n'est pas la même chose.

Jacques Fourneau répond que ce n'est pas la même chose au niveau du statut mais bien au niveau de la perception qu'a l'utilisateur de ce que ça lui coûte. Donc, si quelqu'un crée une entreprise d'aides ménagères et emploie ses travailleurs avec la convention collective ad hoc et sans l'aide du système titres-services, il va demander 20 ou 21 euros à l'utilisateur. Par contre, s'il les emploie avec les titres-services, il lui demande 6 euros. Ce que les utilisateurs retiennent, c'est qu'ils paient 6 euros.

Chez LST, ils appellent cela les systèmes de délocalisation interne : par un système « légalisé », on fait effectuer par les personnes pauvres le travail (il s'agit souvent de services, par exemple des travaux de plomberie ou des tâches ménagères) qu'on ne sait pas faire dans les pays sous-développés. Ici, en Europe, qu'est-ce que ça va produire à terme ? Les utilisateurs vont être habitués à ne pas payer cher pour les prestations. Ils ne seront plus d'accord de payer plus cher et donc, il va y avoir une pression sur la main d'œuvre (tout comme le fait de produire des biens dans des pays à bas salaire exerce une pression sur les salaires dans nos pays).

2) Comment finance-t-on ce système ? Avec le budget de la sécurité sociale – on l'a dit plusieurs fois mais pas assez clairement. C'est le budget général de la sécurité sociale qui finance les titres-services, il travaille à enveloppe ouverte (c'est-à-dire sans restriction budgétaire!). L'Etat a fait le choix de puiser dans les réserves de la sécurité sociale pour financer l'utilisation de services par des personnes qui ont de toute façon les moyens de les payer.

LST suggère - à coût équivalent, voire moins cher - de renforcer les services publics plutôt que d'adopter des visions néolibérales.

Une autre possibilité consisterait à proposer que toutes les personnes travaillant dans des entreprises de titres-services (encadrés et encadrants) soient payées en titres-services... Question que ces personnes se comprennent mieux puisqu'elles connaîtraient les mêmes conditions de travail !

Le modérateur demande si un représentant du secteur intérimaire vivement critiqué lors de ces discussions, souhaite réagir.

Erika Dejaegher (Randstad Titres-services)

Pour elle, il ne faut pas généraliser. Comme cela a été dit précédemment dans le débat, il n'y a pas de bons ou de moins bons secteurs. Fournir un service de qualité relève de la responsabilité de chaque entreprise ou organisation d'un certain secteur. Randstad Titres-services met un point d'honneur à offrir des emplois de qualité. Il est essentiel de garantir un bon employeur à chaque aide-ménagère et un excellent service aux particuliers.

Jacques Wéber (chômeur, membre de la Commission des Travailleurs sans Emploi de la FGTB de Liège – Huy - Waremme)

Il souhaite poser une question à Johan Blondé. Il a apprécié la franchise avec laquelle il a parlé. Néanmoins, il s'interroge : quel public veut-on toucher par la création des emplois Titres-services (subventionnés par des fonds publics) ? On pourrait par exemple vouloir toucher des personnes ayant des besoins particuliers, entre autres au niveau de la formation et du savoir-être. Johan Blondé décrit l'exemple d'une entreprise TS employant presque exclusivement des travailleurs allochtones dont beaucoup avaient fait des études (parfois même d'un niveau élevé) et qui ne trouvent pas d'emplois ici en Belgique. Ne devrait-on pas résoudre leur problème par la lutte contre les discriminations au lieu d'organiser leur disqualification (et qui plus est avec des moyens publics) et d'accentuer un phénomène déjà présent d'ethnisation de certains métiers ?

Johan Blondé n'est pas du tout d'accord parce que d'un point de vue pratique, ce n'est pas toujours possible. L'une de ses femmes de ménage vient de Mongolie et est ingénieur en géologie. Elle n'arrive effectivement pas à trouver un emploi convenable à son niveau en Belgique parce qu'elle ne connaît pas la langue et que son diplôme n'est pas reconnu. Sa proposition d'élargissement du système, plus particulièrement à des services de bricolage pour les hommes, a justement pour objectif d'aider un public cible plus faible à trouver du travail. Ce ne sont bien entendu pas les personnes possédant des diplômes élevés. Si l'emploi convient à ces personnes, c'est purement temporaire, en attendant autre chose. Le système est destiné à des personnes qui sont généralement peu qualifiées et qui présentent certaines lacunes ne leur permettant pas de s'en sortir sur le marché actuel du travail. Si quelqu'un travaille pendant un petit temps chez un plombier ou un boulanger, par exemple, et qu'il bénéficie d'une

formation, après quelques années, il pourra éventuellement sortir du système des titres-services et se lancer comme indépendant ou aller travailler ailleurs, mais pas avec des titres-services. Il souligne également qu'il a souvent entendu dire, au cours de ce débat, que le système des titres-services concernait des emplois de moindre valeur, qui appauvrissent davantage encore les personnes pauvres. Des salaires minimaux sont toutefois fixés, ils ne sont pas nécessairement plus bas qu'ailleurs. La plupart des entreprises paient plus que le minimum car autrement, elles n'auraient pas de personnel. Il s'agit là d'une forme de loyauté de l'employeur vis-à-vis du travailleur.

Une participante voudrait savoir si Johan Blondé a déjà travaillé comme aide-ménagère chez lui.

Pour **Johan Blondé**, le fait qu'il fasse le ménage ou pas importe peu, il répond néanmoins qu'il aide son épouse dans les tâches ménagères. Et chez eux, il y a aussi une femme de ménage employée dans le cadre des titres-services.

La même participante se demande pourquoi quelque chose de spécifique est prévu pour les hommes. Ne sont-ils pas capables de travailler comme aides ménagères ? Elle trouve cette approche un peu macho.

Non, cela correspond en fait à la réalité : les utilisateurs demandent des femmes et non des hommes de ménage, explique **Johan Blondé**. Dans son entreprise, les hommes ne se bousculent pas non plus au portillon, poursuit-il. Inversement, il pense que peu de femmes seront candidates pour les petites réparations. D'où la nécessité de développer un système similaire de qualité pour les hommes.

Le modérateur s'adresse à Lydia Heyligen et souligne que dans son service, il y a bel et bien un homme de ménage qui, à ce qu'il paraît, fait les choses extrêmement bien.

Lydia Heyligen confirme. Elle ajoute que par le passé, elle avait deux hommes à son service. L'un a arrêté parce qu'il a décidé de faire le ménage chez lui et de s'occuper des enfants. Les hommes sont les bienvenus dans sa société. Selon elle, ils nettoient même mieux que les femmes.

En ce qui concerne le problème de la dévalorisation du métier d'aide-ménagère, **Luca Ciccia** voudrait revenir sur la commercialisation des services non marchands et de l'aide familiale. Tout le travail syndical des 20 dernières années dans le secteur des aides-familiales a justement consisté à professionnaliser la fonction, notamment par le biais de formations, de reconnaissance, de validation de compétences etc. Aujourd'hui, si on parle des titres-services à une aide-familiale, elle répond : "on me tue mon métier. On me dit que ce que je fais, finalement c'était facile, n'importe qui peut le faire". Cette dévalorisation-là se fait par le biais des titres-services. La volonté d'élargissement des titres-services à la petite enfance par exemple s'inscrit dans la même logique. Elle considère que tout ce qui est travail ménager, garde d'enfants,

femme de ménage etc., n'importe qui peut le faire, il ne faut pas de qualification, il ne faut pas être professionnel, ce n'est pas un métier comme un autre et on peut être payé trois fois rien. La question de dévalorisation est aussi liée au salaire qu'on octroie, à la professionnalisation. Il voudrait rebondir sur ce que Jacques Fourneau a dit. Le fait que les titres-services soient à 6 ou 7 euros peut habituer à des prestations pas chères. C'est tout à fait vrai, il y a évidemment une pression à la baisse sur les conditions de travail. Mais il y a d'autres personnes dont on ne parle pas assez. On dit souvent que les titres-services participent de la lutte contre le travail au noir. C'est vrai et ce n'est pas vrai. Ça veut dire quoi ? Comme fixe-t-on le prix du titre-service ? Au niveau du ministère, on essaie de comparer cela au prix du travail au noir, en disant : "on va lui faire concurrence finalement". Mais qu'est-ce qui se passe en réalité ? La personne qui travaille au noir et qui va continuer à le faire parce qu'on ne régularise toujours pas les personnes sans papiers, va demander moins. Par le biais des titres-services, on se met tout le temps en compétition avec le prix du travail au noir, on diminue le coût du travail au noir. C'est catastrophique parce qu'en attendant, ces gens-là sont quand même ici, ils vont continuer à faire des ménages mais pour encore moins cher.

Un participant signale que 25% des candidates aides ménagères sont des aides familiales qui ont des conditions de travail plus intéressantes dans son entreprise titres-services que dans le secteur d'aides familiales.

En ce qui concerne le travail au noir, il rappelle que ces personnes travaillent sans faire de publicité pour leurs services. Elles ne travaillent que par le bouche-à-oreille. Jusqu'à présent, un client garde son aide ménagère quand il est content d'elle, même si elle lui coûte plus cher, peu importe qu'il s'agisse d'une aide ménagère titres-services, au noir, d'une aide-familiale. Une aide-ménagère qui travaille pour le moment à 8 ou 9 euros de l'heure en noir ne va pas diminuer ses prix puisque son client est content d'elle, il l'emploie depuis des années et veut la garder. Les nouveaux clients sont amenés par des personnes de confiance qui ont vanté ses mérites. Ce monsieur pense donc que cela n'aura pas un impact si grand.

Didier (militant de l'association Luttes Solidarités Travail)

Il voudrait réagir par rapport à la proposition d'utiliser des titres-services pour la petite enfance. Lui, en étant pauvre, a travaillé dur, il s'est efforcé de payer des études à sa fille, tout cela pour qu'elle aille travailler en titres-services ? Il ne veut pas d'un tel avenir pour elle. Il a écouté attentivement tout ce qui s'est dit. Il commence à en avoir assez de cette histoire de travail au noir. Il a 47 ans et a travaillé 27 ans en noir. Pour lui, le travail au noir est un marché et pour vivre dedans, il faut se battre. Il est faux de dire que même si un employeur peut avoir un travailleur moins cher ailleurs, il gardera le sien parce que c'est un bon.

L'intervention relative au service qui s'occupe des personnes âgées le fait un peu rire car il pense que dans son milieu, 2,5 euros, c'est encore trop pour beaucoup de personnes pensionnées, qui doivent vivre avec 690 euros par mois moins un loyer de 350 euros, l'électricité, un peu de nourriture – or elles ne mangent pas de la viande toutes les semaines. Elles n'ont pas droit à ce service. Moralité : elles font le ménage une fois par semaine elles-mêmes parce qu'elles ne

peuvent pas le faire deux fois. Avant, elles auraient pu faire appel aux aides familiales qui étaient payées par les services publics, maintenant elles n'y ont plus droit.

Marie-Catherine Vermer (collègue d'Arnaud Henry, chercheuse au CERISIS)

Elle travaille donc aussi au Cerisis, un centre de recherche sur l'économie sociale, sur la recherche qu'il a présentée. Elle a également réalisé une étude sur l'articulation du métier d'aide familiale et celui d'aide ménagère titres-services pour la Région wallonne. Comme dit précédemment, les aides familiales se sont un peu inquiétées de l'arrivée de ce nouveau métier dans le champ de l'aide à domicile. Cette étude était commanditée par le ministre des Affaires sociales à la Région wallonne. L'analyse a montré qu'au sein des services d'aide aux familles, on a beaucoup réfléchi au métier : on essaie vraiment de réserver l'utilisation des titres-services aux usagers qui ne présentent pas de perte d'autonomie, aux services relativement techniques qui se limitent à de l'entretien ménager. Ça nécessite beaucoup d'encadrement des travailleurs pour savoir ce qui est effectivement presté au domicile de l'utilisateur, pour vérifier qu'on ne déborde pas du service légalement permis. On peut montrer que comme ils connaissent bien les deux métiers, ils articulent assez bien ces deux types d'aide mais la question se pose au niveau des autres opérateurs titres-services. Elle aimerait demander aux différents opérateurs des autres secteurs comment ils font pour savoir exactement ce qui est presté au domicile de l'utilisateur. Ont-ils une idée précise du profil des usagers qui font appel à eux ? Du type de besoins auxquels ils répondent ? Comment s'assurent-ils de ne pas mettre en péril le métier d'aide familiale ? La relation de confiance est centrale dans ce type de services. La situation des personnes âgées – on voit qu'un pourcentage important d'entre elles bénéficient de ce dispositif - va évoluer dans le temps. Comment assurent-ils le suivi de la demande et comment pensent-ils éventuellement à une réorientation vers le service d'aides familiales si nécessaire ?

Lydia Heyligen souhaite réagir aux deux interventions précédentes. Tout d'abord, elle ne pense pas qu'on mette en danger le travail d'aide familiale en soutenant les femmes de ménage par le biais des titres-services. Les aides familiales sont pour l'instant bien trop sollicitées pour le nettoyage, alors qu'auparavant, leur tâche consistait plutôt à cuisiner, se promener avec la personne âgée, boire un café avec elles... De nombreux services du secteur agréé de l'aide à domicile devraient modifier d'urgence la description de fonction des aides familiales pour qu'elles puissent effectuer davantage de tâches pour lesquelles elles ont été formées. Deuxièmement, elle souhaite réagir à l'intervention de Didier Verbeke, plus particulièrement quand il dit que 2,5 euros, c'est encore trop cher pour certaines personnes. Le CPAS prend également ce montant à charge s'il ressort de l'enquête sociale que ces personnes ne peuvent absolument pas payer ces frais.

Johan Blondé aimerait réagir brièvement à la question sur le suivi des utilisateurs. Il accompagne toujours la femme de ménage lors du premier contact avec l'utilisateur, et ce pour voir de quel type de client il s'agit. Il procède ensuite à

une évaluation en ayant des entretiens téléphoniques réguliers avec l'utilisateur, ou en passant chez lui.

5. CONCLUSION DU PRÉSIDENT DU JOUR IDES NICAISE

Lors des débats, certains points ont fait l'objet d'un consensus mais des différences d'opinion subsistent sur d'autres. Je livrerai dès lors mes conclusions personnelles, étant bien conscient que certains participants ne se retrouveront pas dans ma manière de formuler les choses.

- Au niveau du système, il faut mettre en garde contre le risque de voir la politique passer d'une 'solvabilisation des services de proximité' à une '(hyper)libéralisation des services et une fragmentation de l'organisation collective du travail'. Le secteur des titres-services en tant que tel est déjà fragmenté. En outre, les travailleurs(euses) sont encore beaucoup moins organisé(e)s. D'ailleurs, les 'mauvaises' entreprises, qui se préoccupent le moins du bien être des travailleurs(euses) ne risquent-elles pas de détrôner les bonnes entreprises ? Ou – hypothèse plus extrême encore – n'exercent-elles pas une pression à la baisse sur les salaires dans le circuit du travail au noir ? Cet avertissement doit nous inciter à la prudence par rapport à l'élargissement prévu du système à la garde d'enfants et aux petits travaux.
- Où se situe la démarcation entre les meilleures entreprises titres-services et les moins bonnes ? Certains participants opposent les entreprises commerciales à celles de l'économie sociale et réclament que le recours aux titres-services soit réservé à ces dernières car la recherche du profit par les entreprises privées est contraire à l'objectif d'insertion sociale. N'allons pas aussi loin, on peut difficilement parler d'un système bi-polaire puisqu'il faut distinguer quatre segments au moins dans le secteur : les opérateurs publics (ALE, CPAS, communes...), l'économie sociale, le secteur privé classique et le secteur intérimaire. Force est cependant de constater que si l'objectif est la création d'emplois durables, les entreprises d'intérim se taillent à tort une forte part du marché.

Cependant, c'est d'abord sur la base du critère de la qualité de l'emploi que nous devons évaluer les employeurs titres-services. Nous avons vu que certaines entreprises privées, même dans le secteur de l'intérim, sont suffisamment attentives à la composante sociale, à côté de l'aspect commercial. Inversement, ce ne sont pas toujours les entreprises privées qui affichent les plus grosses marges bénéficiaires... En outre, on trouve même des exemples d'utilisation à mauvais escient de titres-services dans le secteur public, ce qui est source d'exclusion sociale. Ne faut-il pas plutôt évaluer le comportement des employeurs, quel que soit leur secteur, en fonction de certains critères relatifs à la qualité de l'emploi ?

- Ce colloque a donné lieu à des réflexions nuancées sur ces critères. Le travail à temps plein ne doit pas devenir la norme pour tout le monde. Les conditions de travail telles un revenu net suffisant, un bon équilibre entre le travail et la vie privée, la possibilité de se former, le respect de la part des clients (cette responsabilité incombe en partie à l'employeur) importent davantage. Les participants ont aussi souligné la nécessité d'un accompagnement global (donc pas seulement pour trouver un emploi) et –

plus spécifiquement pour certains groupes de femmes allochtones – le fait que le travail à l'extérieur pouvait être facteur d'émancipation.

- Des recommandations concrètes pour promouvoir la qualité du travail dans le secteur des titres-services ont été formulées : garantir que les personnes se sentent libres d'accepter ou non ce type d'emploi, renforcer l'inspection sociale, imposer des conditions d'agrément aux employeurs, effectivement contrôler la manière dont les clients traitent les travailleurs(euses), sortir les titres-services de la C.P. 322.01, indexer les subsides et les faire varier en fonction de la qualité de l'emploi et de la plus-value sociale des projets.
- On peut effectivement souligner la plus-value sociale apportée par certains types de services de proximité financés à l'aide de titres-services. Citons par exemple les services aux personnes âgées ou aux ménages à bas revenu et l'accompagnement intégral des travailleurs(es). Certaines entreprises appliquent aussi les principes du 'stakeholder management', en permettant à différentes catégories de parties prenantes (travailleurs, clients, réseaux locaux...) de s'impliquer dans leur politique. De telles plus-values 'méritent' une intervention financière différenciée de la part des pouvoirs publics. Les entreprises sociales offrant ce type de plus-value ne sont pas les seules à mériter un soutien spécifique de la part des pouvoirs publics. Il est tout aussi important de permettre aux catégories de personnes à bas revenu d'avoir accès à des avantages fiscaux ou autres liés à l'utilisation des titres-services.

ANNEXE : INSCRIPTIONS AU SÉMINAIRE

NOM	PRÉNOM	ORGANISATION
De Crock	Bart	CGSLB
Achten	Piet	Diensten Brigade
Acquisto	Barbara	ALE de Mons
Adriaensens	Ghislaine	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
Alders	Luk	Regioverantwoordelijke ACV
Allard	Etienne	CHR Namur
Anthoons	Joris	Pajottenlands Centrum
Badard	Sylviane	Fesad
Barbaix	Laurence	Vit'ale - Section Titres-services de l'ALE
Blonde	Johan	Depot Dampoort BVBA
Bosquet	Virginie	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
Buysens	Eric	FGTB Bruxelles - Directeur du Bureau d'études
Capiau	Jo	Ad Domus
Chevreur	Géraldine	Solidarité asbl
Ciccia	Luca	Collectif Solidarité Contre l'Exclusion
Claude	Françoise	Femmes Prévoyantes Socialistes
Clé	Ann	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
Cocquit	Freddy	ONSS – Direction Statistique
Collard	Marie-Caroline	Solidarité des alternatives wallonnes (SAW)
Colson	Joeri	Minderhedenforum
Coupleur	Philippe	Dignitas
Daenens	Nico	Diensten aan Huis
De Boe	Françoise	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
De Bruyn	Saskia	Vzw. LEREN ONDERNEMEN
De Francesco	Paolo	CSC
De Graeve	Sofie	Vrouwen Overleg Komitee
De Muylder	Régis	ATD Quart Monde Belgique
De Naeghel	Solange	ACC Brugge
De Vriendt	Mevr. Tine	Koepel Lokale Diensteneconomie
Debaille	Caroline	CSC Charleroi
Deborsu	Christophe	RTBF
Decot	Aurore	ALE de Dour
Decshuttere	Vicky	Baita vzw
Dehullu	Vanessa	Vaart!
Dejaegher	Erika	Randstad Household Services
Dekoninck	Christine	Section CPAS - Association Villes et Communes Bruxelles
Delfosse	Sébastien	Federgon
Desson	Patrick	Dreamwash Ideal SPRL
Devillé	Emmanuelle	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
Dewinter	Annick	Atelier de repassage 'Osez le fer'
Diepvents	Philippe	FGTB
Duhamel	Wanda	Domestic Services Woluwé-Saint-Lambert
Duray	Michèle	FGTB - Centrale Alimentation Horeca Services
Flemal	Nathalie	Servihome
Fourneau	Jacques	Luttés Solidarités Travail (LST)
Gancwajch	Anita	CPAS de Charleroi
Geeroms	Solange	Actief Interim
Giedts	Sofie	Flora vzw
Gijsegom	Eva	VIVA - Socialistische Vrouwen Vereniging

Gybels	Rudi	Avisto BVBA
Haspeslagh	Rik	Sodexho
Henry	Arnaud	Centre d'Economie Sociale - ULg
Hermans	Jacques	Randstad Belgium
Hertogen	Jan	Onderzoeker-socioloog
Heyligen	Lydia	OCMW Hasselt
Huybrecht	Delphine	FEBISP asbl
Huygebaert	Bruno	VRT Radio
Hyungsik	Eum	Centre d'Economie Sociale, Université de Liège
Khourcha	Khadija	FBCS
Lahbib	Véronique	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
Lebegge	Séverinne	FASD
Ledecq	François	ACFI-FIAS asbl
Legaye	Annette	Le Forem - Service égalité diversité
Lenoble	Sophie	Cabinet de la Vice-Première Ministre et Ministre de l'Emploi et de l'Egalité des chances
Lootvoet	Valérie	Bureau d'études de Vie Féminine
Mampaey	Chris	Lier Centrum voor Gezinszorg vzw
Martens	Nathalie	Angel's Home
Materna	Jérôme	Dom Services
Menu	Marie-Caroline	Solidarités Nouvelles Bruxelles
Moens	Kris	T-Groep NV
Moestermans	Herlindis	Nederlandstalige Vrouwenraad
Mombaerts	Marc	ACV Leuven
Motquin	Aude	L'Eglantier asbl
Neven	Caren	ACV Limburg
Nicaise	Ides	Hoger Instituut voor de Arbeid
Pasteel	Michel	Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes
Peña-Casas	Ramon	Observatoire Social Européen
Perdaens	Marie	SPP Intégration Sociale
Philips	Jo	SPF Emploi
Piron	Alain	Natise
Quivrin	Virginie	Adecco
Repriels	Koen	VOSEC
Rosvelds	Sandra	ACW
Salembier	Aude	Perfecto
Sansoni	Anna Maria	European Trade Union Institute for Research, Education and health and Safety
Schoenaers	Patrick	Startcentrum Sociale Economie (RIC)
Segers	Anne-Marie	Lilith
Smith	Samantha	FGTB Bruxelles
Sterck	Jean-Sébastien	Côté Soleil SPRL
Taymans	Bernard	Féwasc
Termote	Henk	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
Timmermans	Gwendoline	CGSLB
Van Bree	Leen	ISIS vzw
Van Espen	Fabienne	Landelijk Dienstencoöperatief - Afdeling Leuven
Van Geel	Frédéric	E.S.M Titres Services
Van Gossum	Veerle	Sociaal Centrum
Van Hecke	Kaat	Solidariteitsfonds vzw
Van Hootegeem	Henk	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
Vandenbulcke	Marnis	Artega
Vandermeersch	Elke	Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen
Vanmarsenille	Katty	ACV regiosecretaris ZO Hageland

Vanobbergen	Lies	Landelijk Dienstencoöperatief
Verbeke	Didier	Luttés Solidarités Travail (LST)
Vermer	Marie-Catherine	Crédal
Verschraegen	Marc	ABC Europe LTD
Vervaecke	Marc	Step Familiezorg
Vervaet	Guy	Solidariteit voor het gezin
Vleminckx	Koen	SPF Sécurité Sociale
Vrints	Lutgard	Gezinsbond vzw
Wagneur	Patrick	ID-Cept
Wéber	Jacques	Commission des travailleurs sans emplois – FGTB Liège-Huy-Waremme
Willame-Boonen	Magdeleine	Conseil des Femmes francophones de Belgique
Woedstadt	Griet	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
Zaman	Sophie	Randstad Titres-Services

