



This project is co-funded by  
the European Union

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

Décembre 2015

[forquality.eu](http://forquality.eu)



## NOTE INTRODUCTIVE

Le présent rapport a été élaboré, revu et finalisé grâce aux recherches de ses auteurs, aux apports et suggestions des partenaires du projet, aux suggestions et remarques faites par les participants-membres experts des partenaires lors des séminaires régionaux (Rome/Brighton/Vienne, 2015) et par les membres du Conseil consultatif (AGE Platform, Eurofound). Les auteurs tiennent à remercier chaleureusement toutes ces personnes pour leur temps et leur contribution. Le rapport présente le secteur des services à la personne dans le pays étudié et dans le cadre des objectifs du projet For Quality!, en suivant la grille méthodologique validée par le consortium, sans prétendre à l'exhaustivité. Ses auteurs se sont efforcés d'intégrer les corrections et les remarques qui leur ont été signalées lors de ce processus. Toutefois, le contenu ne reflète pas nécessairement la vision des différents partenaires du projet qui n'assument aucune responsabilité quant aux informations contenues dans le présent rapport.

La présente publication a été soutenue financièrement dans le cadre du programme de l'Union européenne pour l'emploi et la solidarité sociale — Progress (2007-2013). Ce programme est mis en œuvre par la Commission européenne. Il a été établi pour appuyer financièrement la poursuite des objectifs de l'Union européenne dans les domaines de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances, et pour contribuer ainsi à la réalisation des objectifs de la stratégie Europe 2020 dans ces domaines.

Le programme, qui s'étale sur sept ans, s'adresse à toutes les parties prenantes susceptibles de contribuer à façonner l'évolution d'une législation et de politiques sociales et de l'emploi appropriées et efficaces dans l'ensemble de l'EU-28, des pays de l'AELE-EEE ainsi que des pays candidats et pré-candidats à l'adhésion à l'UE. Pour de plus amples informations, veuillez consulter: <http://ec.europa.eu/progress>.

Les informations contenues dans cette publication ne reflètent pas nécessairement la position ou l'opinion de la Commission européenne.

# SOMMAIRE

<b>NOTE INTRODUCTIVE</b> .....	<b>2</b>
<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>1. POLITIQUES ET RÉGLEMENTATIONS</b> .....	<b>5</b>
<b>2. QUALITÉ DES EMPLOIS ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL</b> .....	<b>10</b>
2.1. SÉCURITÉ DE L'EMPLOI ET GARANTIE DE CARRIÈRE.....	10
2.2. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET PROFESSIONNALISATION .....	15
2.3. SANTÉ ET BIEN-ÊTRE.....	17
2.4. ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE/VIE PERSONNELLE .....	18
<b>3. QUALITÉ DES SERVICES</b> .....	<b>19</b>
3.1. DISPONIBILITÉ ET ACCESSIBILITÉ DES SERVICES .....	19
3.2. EXHAUSTIVITÉ DES SERVICES .....	20
3.3. QUALITÉ DE LA RÉGLEMENTATION .....	22
<b>4. CONCLUSION</b> .....	<b>23</b>
<b>5. BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>24</b>

## INTRODUCTION

En Belgique, les activités liées au secteur des services à la personne sont regroupées sous l'expression « services de proximité », apparue dans les années 1980. Il n'existe pas de définition juridique du secteur en Belgique. Les services de proximité sont considérés par Laville et Nyssen (2000) comme « *des services répondant à des demandes individuelles ou collectives à partir d'une proximité soit objective, parce que ancrée sur un espace local restreint, soit subjective, c'est-à-dire renvoyant à la dimension relationnelle de la prestation* »<sup>1</sup>.

Cette expression désigne une importante variété d'activités telles que les tâches ménagères, la garde d'enfants, l'entretien et l'aménagement des espaces collectifs dans les quartiers dégradés ou encore les services de soins à domicile pour les personnes dépendantes ou vulnérables<sup>2</sup>.

Malgré l'absence d'une définition juridique générale, le secteur peut être structuré en deux grands axes majeurs :

- **Les services d'assistance et d'aide à destination des personnes âgées ou malades, aux personnes handicapées et à tous les individus avec une autonomie limitée** et qui souhaitent rester à domicile, énumérés plus amplement par la suite. Ces services d'aide aux familles relèvent de compétences communautaires, régionalisées depuis la 6<sup>ème</sup> réforme de l'État et sont uniquement assurés par des structures publiques ou de type non lucratif.
- **Les services d'entretien du domicile**, régis en grande majorité par le **dispositif des titres-services** lancé en 2004 au niveau fédéral, selon un modèle « quasi-marchand ». Ce dispositif, qui subventionne la demande, est limité à une liste d'activités précises destinées à toute personne qui le souhaite via un système de chèques donnant droit à des avantages fiscaux. Ce système a lui aussi été régionalisé.

Les deux volets forment dans leur ensemble le secteur des services à la personne en Belgique, et dont le présent rapport expose une sélection de modalités et spécificités.

---

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

<sup>2</sup> Henry A., Services de proximités, Centre d'économie sociale, université de Liège, Rubrique « Économie sociale ? », <http://bit.ly/1GbNVPE> (08/04/2015)

# 1. POLITIQUES ET RÉGLEMENTATIONS

## Les services d'assistance et d'aide aux familles et aux personnes dépendantes

Les services d'assistance aux familles, aux personnes âgées et/ou handicapées dépendent des communautés, qui définissent et mettent en œuvre la politique de l'aide sociale. Ces services sont assurés par des structures publiques (CPAS, organismes intercommunaux...) ou de type non lucratif (ASBL, fondations privées).

Les prestataires s'inscrivent au sein d'une régulation "tutélaire" car la production des services est financée et encadrée par la puissance publique. Cette régulation publique a pour objectif de garantir l'accès à des services, via des décrets régionaux, à des personnes vulnérables (familles, personnes âgées et/ou handicapées) tout en imposant des normes d'encadrement et de professionnalisation<sup>3</sup>.

- Bruxelles

Les services d'aide aux familles et aux personnes âgées francophones sont agréés par la Commission communautaire française (COCOF) suivant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'agrément et à l'octroi de subventions aux services d'aide à domicile. La commission communautaire commune (COCOM) est l'organe législatif référent pour les institutions bilingues, qui sont les plus nombreuses à Bruxelles. Enfin, la communauté flamande exerce ce même rôle pour les institutions néerlandophones bruxelloises (COCON)<sup>4</sup>. Le décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé définit et encadre les services d'aide à domicile.

- Wallonie

Les services d'aide aux familles et aux personnes âgées (aide à la vie quotidienne et/ou de garde à domicile) sont reconnus et subventionnés par le gouvernement wallon à travers le décret du 6 décembre 2007 relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées. Ce décret indique que l'aide peut s'étendre aux aidants proches du bénéficiaire sous la forme d'une guidance, d'un soutien en matière d'hygiène sanitaire, de maniement, de rôle éducatif et de tâches administratives concernant la personne à qui ils viennent en aide.

- Flandre

Les services de proximités en Flandre sont reconnus à travers la « lokale diensteneconomie » avec le décret du 22 décembre 2006. Ces services ont un double objectif : répondre à la demande et aux besoins locaux tout en créant des emplois pour des personnes éloignées du marché du travail. Ces services peuvent prendre la forme d'aide et de soins à domicile, l'accueil d'enfant, les services de transport...<sup>5</sup> Le

---

<sup>3</sup> Defourny J. *et al*, « Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation de service ? », *Regards économiques*, n°69, avril 2009, p3.

<sup>4</sup> Pour la solidarité, les services de proximité en Belgique, Collection working paper, Novembre 2012, p.9.

<sup>5</sup> Pour la solidarité, *Op. Cit.* p13.

« woonzorgdecreet », décret du 13 mars 2009 encadre les soins résidentiels et de proximité en Flandre et fait référence à l'aide à domicile, les soins résidentiels, les nouvelles formes de soins à domicile pour les personnes âgées<sup>6</sup>.

Il existe *différent types de prestataires* qui dispensent des services d'aide aux familles et aux personnes dépendantes en Belgique tels que :

*Les centres de coordinations des soins et de l'aide à domicile (CCSAD)* relèvent de compétences régionales. Un CASD dispose en interne et par voie de convention d'une série de services ambulatoires et se charge de la planification des différents intervenants suivant les souhaits et des besoins du bénéficiaire et des ressources dont il dispose, en concertation avec le médecin traitant<sup>7</sup>. Ces services sont largement pris en charge par les mutuelles et le bénéficiaire finance les services en fonctions de ses revenus. Ces services s'adressent à tout le monde, peu importe le niveau de revenu, l'âge, la durée ou encore le degré d'invalidité ponctuelle ou chronique du demandeur.

*Les services d'aide à domicile (SAD)* assurent les services à domicile en Région Wallonie-Bruxelles. Ils sont d'ordre privés non-lucratifs ou publics et peuvent être regroupés au sein d'un centre de coordination. Certains SAD rassemblent un ensemble de services sous la direction d'un même employeur (coordination interne), d'autres sous-traitent une partie des services par voie de conventions avec d'autres structures autonomes (coordination externe). Ces organismes offrent différents services d'aide par l'intervention de plusieurs catégories de professionnels : aide-ménagère, aide familiale, aide senior, garde à domicile mais aussi de soins dispensés par des infirmières. Leur financement est strictement limité.

*Familiehulp* (littéralement « aide à la famille) est le prestataire de service aux familles le plus important en Flandre. C'est une asbl autonome qui a la particularité de ne pas cloisonner son activité à un seul type de service et propose une large gamme de services à domicile dans toutes les communes de Flandre et à Bruxelles: nettoyage, garde d'enfants, soutien lors d'un congé maternité, soutien psychosocial, services et soins aux personnes âgées... Toutefois, il est important de noter que la majorité des services proposés concerne l'aide aux familles et aux personnes âgées.

*Les services d'aide aux familles et aux personnes âgées (SAFPA)* sont des prestataires publics ou d'économie sociale qui proposent des services dans le cadre de l'action sociale mais aussi via le dispositif des titres-services<sup>8</sup>. Elles interviennent en Wallonie au domicile des familles et des personnes âgées qui sont en incapacité d'accomplir des gestes de la vie quotidienne seules. Elles ont pour objectif de favoriser le maintien et/ou le retour à domicile des personnes âgées mais aussi des personnes en situation de handicap ou des personnes isolées qui en font la demande. Ces services peuvent prendre différentes formes : soins d'hygiène, courses, tâches ménagères, distributions de repas...

---

<sup>6</sup> Pour la solidarité, *Op. Cit.* p13.

<sup>7</sup> Dubourg D., Les services pour personnes âgées en Wallonie, offre et utilisation. *Wallonie Santé*, n°5, Namur (Jambes), 2014.

<sup>8</sup> Defourny J *et al. op. cit.* p3.

## Le dispositif des titres-services

La loi du 20 juillet 2001 visant à promouvoir le développement des services et des emplois de proximité est à l'origine du régime des titres-services. L'article 10 de cette loi définit les titres-services comme « *un titre de paiement [...] qui permet à l'utilisateur de régler, avec l'aide financière de l'État revêtant la forme d'une subvention à la consommation, une prestation de travaux ou de services de proximité effectuée par une entreprise agréée* »<sup>9</sup>. Le régime des titres-services, mis en œuvre par l'État fédéral, est réellement devenu efficace sur le terrain en 2004. Le régime des titres-services a les objectifs suivants :

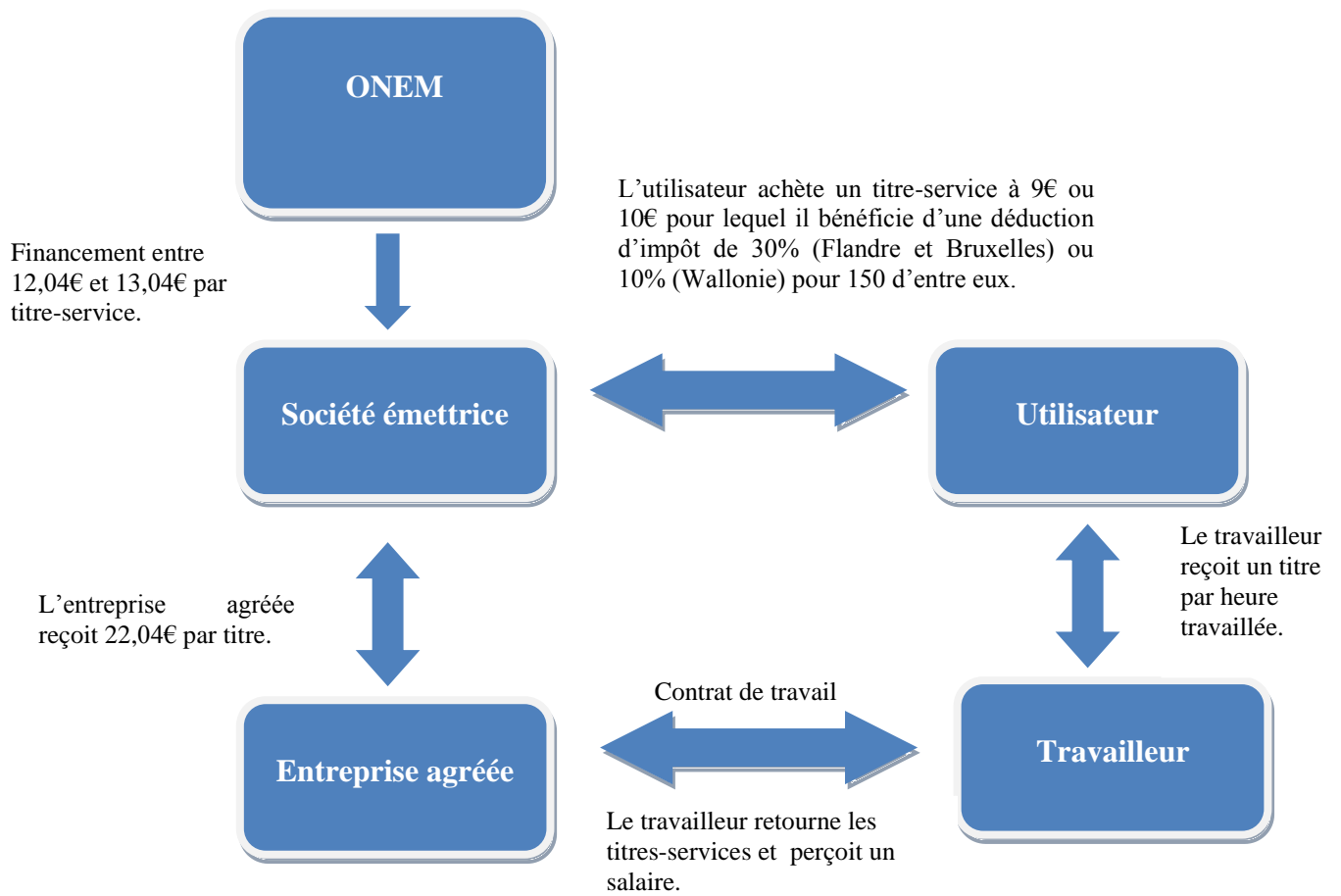
- Créer de nouveaux emplois, en particulier pour les travailleurs peu qualifiés ;
- transférer les emplois non déclarés en emplois réguliers ;
- offrir aux chômeurs la possibilité d'obtenir de réels contrats de travail ;
- améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des utilisateurs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

Le système des titres-services peut être considéré comme une subvention à la demande par les pouvoirs publics, réduisant le coût pour l'utilisateur du service presté à son domicile. Chaque personne résidant en Belgique peut acheter, auprès d'une société émettrice, des titres-services, qui permettent ensuite d'avoir accès à des aides ménagères via une entreprise agréée. Chaque titre correspond à une heure de travail. Ce système est basé sur une relation de travail triangulaire composée de l'employeur (l'entreprise agréée), l'utilisateur (la personne privée à qui le service est fourni) et le travailleur. L'utilisateur, celui qui accueille le travailleur au sein de son domicile pour effectuer les tâches domestiques, n'est pas son employeur<sup>10</sup>. Le travailleur transmet les titres-services à l'entreprise agréée (son employeur), qui les remet à la société émettrice (responsable du remboursement des titres-services). L'ONEM verse un montant de 22,04 euros par titre-service à l'agence agréée via l'agence émettrice. Cette somme a pour objectif de couvrir les coûts salariaux (le salaire brut, y compris des suppléments tels que les congés payés et les indemnités extra-légales) ainsi que d'autres dépenses, comme la formation, les frais de déplacement et les coûts d'assurance.

---

<sup>9</sup> Loi coordonnée du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

<sup>10</sup> Formaliser le travail domestique par l'utilisation des chèques services, OIT, 2013.



— Source: Pour la Solidarité, 2012.

Le régime des titres-services fonctionne sous un mode de régulation quasi marchand, fondé sur la mise en concurrence de prestataires agréés.



Typologie des prestataires titres-services :

	Secteur économie sociale			Secteur public		Secteur privé à but lucratif	
Mission	Insertion	Aide à domicile	Indéterminée	Insertion	Aide à domicile	Lucratif	Lucratif
Prestataires	Entreprises d'insertion, etc.	SAFPA (ASBL)	ASBL	ALE, CPAS	SAFPA (CPAS)	Sociétés d'intérim	SPRL
Catégorie	Economie sociale d'insertion	Associations d'aide aux personnes	Autres initiatives d'économie sociale	Economie publique d'insertion	Initiatives publiques d'aide aux personnes	Intérim	Secteur privé lucratif hors intérim
Régulation	Quasi-marchande						
	Tutélaire	Tutélaire			Tutélaire		

— Source : Defourny J. *et al*, « Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation de service ? », *Regards économiques*, n°69, avril 2009.

La dernière ligne du tableau permet de souligner que certaines entreprises agréées, déjà actives dans le secteur des services d'aide et d'assistances aux familles et aux personnes dépendantes ou encore d'insertion, prestent aussi des services via le système des titres-services. Pour les entreprises d'insertion, le régime des titres-services est un outil qui favorise une remise à l'emploi de personnes peu qualifiées.

## 2. QUALITÉ DES EMPLOIS ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

**Pour les services d'aide aux familles et aux personnes dépendantes**, il est difficile d'avoir des statistiques étant donné la multitude d'acteurs, la difficulté d'obtenir des données agrégées ou encore de les attribuer de manière claire au secteur. Cependant, 36 972 travailleurs dépendaient de la Commission paritaire 318 pour les services des aides familiales et des aides seniors en 2013<sup>11</sup>.

D'après les données de l'ONEM, 149.782 travailleurs individuels opéraient dans **le système des titres-services** courant 2013<sup>12</sup>. À la fin de cette même année, 110.878 travailleurs étaient encore sous contrat<sup>13</sup>. Les emplois titres-services représentent 4,2% de l'emploi total en Belgique<sup>14</sup>.

### 2.1. Sécurité de l'emploi et garantie de carrière

#### Statut professionnel

**Les services d'aide aux familles et aux personnes dépendantes** sont prestés par différents professionnels qui apportent une aide aux actes de la vie quotidienne, chacun ayant une spécificité pour répondre à un besoin particulier du bénéficiaire. *« L'aide à la vie journalière seconde l'individu de tous âges (en perte d'autonomie, malade ou handicapé) ou la famille en difficultés dans l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne. L'aide permet le maintien à domicile des personnes, tout en préservant leur autonomie et en leur assurant une qualité de vie optimale <sup>15</sup> »*

L'aide familiale ou aide sénior accompagne le bénéficiaire dans les actes de la vie quotidienne; l'aide-ménagère entretient le domicile du bénéficiaire et lui apporte un soutien moral ; le ou la garde à domicile assure une présence continue et une surveillance auprès du bénéficiaire ; l'ouvrier ou l'ouvrière polyvalent(e) effectue des travaux simples, manuels et techniques pour améliorer le cadre de vie du bénéficiaire... Les statuts des professionnels du secteur sont réglementés et déterminés suivant les entités fédérées, laissant apparaître des différences. À titre d'exemple, il n'existe pas de statut réglementaire pour la garde à domicile en Région Bruxelles-Capitale<sup>16</sup>. L'existence de différents statuts laisse à penser que les métiers soient clairement structurés, avec des tâches délimitées. Cependant, la réalité du terrain montre que le partage des tâches entre les différents professionnels de l'aide à domicile reste parfois flou dans la pratique.

Sous **le régime des titres-services**, le travailleur détient un statut de « travailleur titre-service » en

---

<sup>11</sup> Palsman Robert, Personal and household services in Belgium, European Commission, June 2015, p. 4.

<sup>12</sup> Ces chiffres proviennent des réponses des entreprises au recensement imposé par l'ONEM.

<sup>13</sup> Maarten, G., Romainville, J., Valsamis, D. (c) Évaluation du système des titres-services pour les emplois et les services de proximité 2013, rapport final, IDEA Consult, 28 novembre 2014, p.33.

<sup>14</sup> *Ibid.* p.36.

<sup>15</sup> Peters E. et Lebegge S., « *l'aide et les soins à domicile, le défi de l'interdisciplinarité* », Fédération des maisons médicales et des collectifs de santé francophones asbl, 1 avril 2013. <http://bit.ly/1LHWE9h> (12/10/2015).

<sup>16</sup> *Ibid.*

signant un contrat de travail qui peut être à durée déterminée ou indéterminée, à temps plein ou à temps partiel. Ils peuvent signer successivement plusieurs contrats à durée déterminée avec le même employeur pour une période limitée de trois mois, à la fin de laquelle l'entreprise doit automatiquement proposer un contrat à durée indéterminée à son employé. En 2013, 54.439 contrats à durée indéterminée (CDI) et 124.007 contrats à durée déterminée (CDD) ont été conclus (soit 30,5% de CDI pour 69,5% de CDD). Par rapport à 2012, le nombre de contrats à durée indéterminée a sensiblement baissé de -5% et celui de CDD à quant à lui chuté de moitié (-53%). Cette chute peut être considérée comme une évolution négative mais aussi comme un signe de stabilité du système où une grande partie des travailleurs sont déjà engagés en CDI<sup>17</sup>. La signature de ce contrat lui donne le statut de travailleur titre-service.

- Existence de conventions collectives

En Belgique, les conditions de travail et de rémunération sont fixées au sein de Commissions paritaires, qui sont les lieux de négociations entre les organisations syndicales et patronales d'une même branche d'activité du secteur privé. Les sous-commissions paritaires sont des subdivisions des commissions paritaires instituées pour un territoire ou un secteur d'activité spécifique. Chaque Commission paritaire fixe ses propres accords en matière de conditions de rémunération et de travail (les congés, la prime de fin d'année, autres indemnités...) et des possibilités de formation. Au sein de la Commission paritaire, les interlocuteurs sociaux concluent des conventions collectives de travail.

**Pour les services d'aide aux familles et aux personnes dépendantes** à Bruxelles et en Wallonie, les services du secteur de l'aide à domicile sont réglementé par la Commission paritaire 318 pour les services des aides familiales et des aides seniors, « compétente pour les travailleurs en général et leurs employeurs ». Il existe deux sous-commissions paritaires : 318.01 pour les communautés française, la Région Wallonne et la communauté germanophone ainsi que la sous-commission paritaire 318.02 pour la communauté flamande. La convention collective de travail du 16 septembre 2002, conclue pour une durée indéterminée, fixe les conditions de travail, de rémunération et d'indexation de la rémunération pour le personnel des services d'aide aux familles et aux personnes âgées subsidié par la Région Wallonne.

**Pour les travailleurs titres-services**, les salaires minimums sont fixés dans le cadre de conventions collectives conclues au sein de comités conjoints associés à la compagnie agréée ou au sein même de l'entreprise et il est interdit d'y déroger. Le secteur des titres-services s'est consolidé et est maintenant considéré comme un secteur professionnel formel. Des avantages extra-salariaux viennent souvent s'ajouter à ce qui a été défini par les conventions collectives. Ils sont issus d'accords passés au sein des commissions paritaires compétentes ou encore directement octroyés par les entreprises.

---

<sup>17</sup> *Ibid.* p.48.

- Profil des travailleurs titres-services

### Aperçu des caractéristiques du profil des travailleurs titres-services en 2013

		Total (N= 149.782)	Bruxelles (N=20.304)	Flandre (N= 89.770)	Wallonie (N=38.708)	Hors Belgique (N=1.000)
Sexe	Homme	2,6%	4,5%	2,5%	1,9%	4,9%
	Femme	97,4%	95,5%	97,5%	98,1%	95,1%
Age	< 30 ans	19,0%	17,6%	19,4%	18,9%	16,2%
	De 30 à 39 ans	28,0%	32,8%	26,9%	27,9%	28,4%
	De 40 à 49 ans	30,1%	28,9%	29,1%	33,1%	34,0%
	>=50 ans	22,9%	20,7%	24,7%	20,1%	21,4%
Niveau d'étude	Peu qualifié	54,2%	62,0%	50,3%	59,3%	64,5%
	Moyennement qualifié	41,9%	32,1%	46,2%	37,2%	32,1%
	Hautement qualifié	3,9%	5,9%	3,6%	3,4%	3,4%
Nationalité <sup>37</sup>	Belgique	71,9%	22,9%	77,7%	85,3%	19,7%
	UE-27 (à l'excl. de la Belgique)	20,1%	56,4%	15,3%	10,9%	79,4%
	Hors-UE-27	8,0%	20,7%	7,1%	3,8%	0,9%

— Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEM (2013), répartition selon le lieu de domicile des travailleurs, p 37.

Une mesure instaurée en août 2012 vise à cibler la mise à l'emploi de certains groupes afin de réduire le coût net du système des titres-services pour les pouvoirs publics. Les entreprises du secteur sont tenues d'employer 60% de personnes en situation de chômage et/ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration. En tenant compte uniquement des travailleurs entrants dans le système en 2013 : 53,7% de chômeurs ou de bénéficiaires du revenu d'intégration ont été engagés en Belgique. Ce quota a été atteint en Wallonie avec 66% de nouvelles embauches en accord avec la mesure imposée. Bruxelles présente une proportion de 45% de chômeurs ou de bénéficiaires du revenu d'intégration parmi les nouvelles embauches<sup>18</sup>.

- Régulation de l'économie souterraine

La régulation de l'économie souterraine était l'un des objectifs premiers du **dispositif des titres-services**. Si on regarde l'évolution positive du nombre de travailleurs entrés dans le système ainsi que l'augmentation du nombre d'utilisateurs actifs du dispositif depuis sa création, on peut en déduire que la mise en place des titres-services a participé à la régulation de l'économie souterraine. Le dispositif a donc incité d'une part une partie des travailleurs à se régulariser pour bénéficier des avantages du système et d'autre part stimuler les utilisateurs à faire appel à des prestataires agréés afin de bénéficier des

<sup>18</sup> Maarten G., Romainville J. et Valsamis D. (b) Évaluation du régime des titres-services pour les services et les emplois de proximité 2012, IDEA Consult, décembre 2013, p. 46

déductions fiscales. La diminution de la déduction fiscale des titres-services à seulement 10% en Wallonie depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 a entraîné une augmentation des tarifs. Unitis (l'union des entreprises des titres-services) craint de voir le secteur glisser à nouveau vers le travail au noir dans la région<sup>19</sup>.

## Revenus et salaires

En Belgique, les minimas de rémunération sont fixés par voie de convention et incombent principalement aux commissions paritaires. Les conventions collectives de travail (CCT) conclues au sein de ces commissions contiennent des dispositions qui visent à déterminer des bases générales pour le calcul des rémunérations selon les différents niveaux de qualification, de fonction et d'ancienneté. Ces barèmes représentent le salaire brut. À titre d'exemple, le tableau ci-dessous reprend quelques chiffres de l'échelle barémique 2013 pour le personnel des services d'aide aux familles et aux personnes âgées subsidiés par la Région Wallonne ainsi que les travailleurs titre-service suivant la sous-commission paritaire 318.01.

Fonction	Travailleur titre-service		Ouvrier polyvalent/ aide-ménagère		Aide familiale/garde à domicile	
	horaire	mensuel	Horaire	mensuel	horaire	mensuel
0	10,7198€	1.765,19€	10,7198€	1.765,19€	11,6398€	1916,69€
10	11,9079€	1960,83€	12,8897€	2.122,50€	13,4133€	2.208,72€
20	11,9079€	1960,83€	14.1961€	2.337,63€	15,2220€	2.506,58€
29	11,9079€	1960,83€	15,3719€	2.531,25€	16,4647€	2.711,18€

— Sources : <http://www.cne-gnc.be> : <http://bit.ly/1GLDfZA>

Selon la Sécurité Sociale/ONSSAPL et sur base des salaires annuels ainsi que du nombre d'heures travaillées, **un travailleur titre-service** a obtenu un salaire moyen de 11,06 euros brut par heure en 2013, affichant une augmentation de 2,2% (soit 24 centimes de l'heure) par rapport à 2012<sup>20</sup>. Le salaire journalier effectif dépend du nombre d'heures travaillées par jour (qui doit être de minimum 3 heures). Dans le secteur, le nombre d'emplois à temps plein est bien en deçà du nombre d'emplois à temps partiel. En 2013, 64% des travailleurs titres-services avaient un emploi avec un nombre d'heures en dessous du mi-temps et un quart d'entre eux avaient un emploi entre un mi-temps et un temps plein. Seulement 11,1% des travailleurs avaient un emploi à temps plein.

<sup>19</sup> Le VIF, Rubrique "Actualité": <http://www.levif.be> : <http://bit.ly/1Iosias> (05/06/2015).

<sup>20</sup> Maarten G., Romainville J. et Valsamis D. (c) *op. cit.*, pp. 49-50.

## Protection sociale

Tout travailleur est protégé par le régime de sécurité sociale belge dans les branches suivantes : prestations de maladie et de maternité, avantages pour les accidents du travail et maladies professionnelles, les prestations d'invalidité, les prestations de vieillesse, les prestations de chômage et les prestations familiales.

- Droits des travailleurs

## Droit à la négociation collective

En ce qui concerne **les services d'aide aux familles et aux personnes dépendantes**, les professionnels du secteur sont aussi représentés par différents syndicats tels que le CSC ou encore la FGTB. Pour les aides familiales et les aides seniors qui dépendent de la Commission paritaire 318.01, le Fonds social des Aides familiales et des Aides seniors organise entre autre la prise en charge financière de la formation syndicale des travailleurs qui le souhaitent<sup>21</sup>.

**Les travailleurs titres-services** sont organisés par le syndicat CSC alimentation et services, qui est affilié à la confédération des syndicats chrétiens (CSC-ACV) ainsi qu'au sein de différentes sections de la Fédération Général du Travail en Belgique (FGTB-ABVV Horaval et FGTB-ABVV Centrale Générale)<sup>22</sup>. CSC-ACV compte plus de 30,000 membres travailleurs titres-services. 3,700 travailleurs titres-services sont organisés par la FGTB-ABVV Horval et plusieurs milliers d'autres sont membres de la FGTB-ABVV Centrale générale<sup>23</sup>. Une délégation syndicale peut être mise en œuvre dans chaque entreprise titres-services agréée dans la mesure où elle est composée d'au moins 20 travailleurs.

## Non-discrimination

La directive européenne de 2000 visant à garantir l'égalité de traitement a été transposée dans la législation belge avec la loi du 10 mai 2007<sup>24</sup>. Cette loi a une large portée et vise notamment l'emploi tant dans le secteur public que privé.<sup>25</sup>

**Dans le système des titres-services**, la grande part de travailleurs étrangers dans le système montre que l'accès à l'emploi dans ce dispositif semble peu enclin à des discriminations à l'embauche. Cependant, les demandes de l'utilisateur peuvent l'être. Une étude de Minderhedenforum (forum des minorités) a montré que deux tiers des sociétés agréées en Flandre répondent positivement aux demandes

---

<sup>21</sup> APEF asbl, Mémento du Fonds Social des Aides Familiales et Seniors, <http://www.apefasbl.org> : <http://bit.ly/1NtT4Fe> (5/11/2015).

<sup>22</sup> EFFAT, promouvoir les relations industrielles dans le secteur du travail domestique en Europe, Fév. 2015, p.23.

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Centre interfédéral pour l'égalité des chances, Rubrique « législation » <http://www.diversite.be> : <http://bit.ly/1zKhK1A> (4/11/2015).

<sup>25</sup> Portail belgium.be, Rubrique « lutte contre les discriminations au travail » <http://www.belgium.be> : <http://bit.ly/1NdW9VE> (4/11/2015).

discriminantes de leurs clients<sup>26</sup>. Les arguments avancés par les entreprises qui répondent positivement à des demandes discriminantes s'appuient sur la logique suivante : dans la mesure où les services proposés sont effectués au sein de la sphère privée, le client est roi dans sa démarche, malgré le fait que les demandes discriminantes soient interdites par la loi et s'appliquent autant aux clients qu'aux entreprises qui effectuent un ciblage des candidats à l'emploi dans une logique d'anticipation des demandes de sa clientèle<sup>27</sup>.

## 2.2. Développement des compétences et professionnalisation

### Accès à la formation professionnelle dans le système des titres-services

Le travailleur titre-service ne doit pas avoir une qualification particulière pour pouvoir travailler. La formation s'est toutefois révélée importante et des mesures ont été prises depuis 2007 afin de faciliter l'accès à la formation des travailleurs titres-services.

*Fonds de formation régionaux (ex fonds de formation fédéral) :* Le fonds de formation fédéral est entré en vigueur en 2007 et vise à accroître le niveau de formation des travailleurs titres-services. Avec la sixième réforme de l'État, ce fonds a été régionalisé et remplacé par des fonds de formation régionaux. Ils offrent la possibilité aux entreprises d'organiser des formations internes ou externes pour leurs travailleurs, en rapport avec les tâches qu'ils ont à effectuer. Depuis septembre 2009, le fonds paie aussi pour la formation en secourisme. Trois types de formations sont disponibles : interne, externe ou sur le terrain. Selon la catégorie, les entreprises peuvent obtenir un remboursement partiel des frais de formation via le fonds dédié.

Depuis le 1er octobre 2013, toute entreprise titre-service peut obtenir 150€ ou 350€ en plus du budget de formation alloué à l'entreprise titre-service lorsqu'un nouveau travailleur du groupe cible des 60% (personne en situation de chômage ou bénéficiaire du revenu d'intégration) suit un cycle de formation d'un minimum de neuf ou dix-huit heures dans les trois mois qui suivent son engagement. Le travailleur doit suivre une ou plusieurs formations externes données par un prestataire/institut de formation qui a reçu une approbation<sup>28</sup>.

*Fonds de formation sectoriel (Form TS) :* Créé en 2009 par les partenaires sociaux du secteur, le fonds de formation sectoriel est à destination de tous les employeurs et travailleurs qui relèvent de la Sous-Commission Paritaire 322.01. Il est financé par une cotisation trimestrielle de 0,20 p.c. qui est perçue sur les salaires. Toute entreprise relevant de la sous-commission paritaire 322.01 est soumise à une obligation de formation collective de 12 heures par équivalent à temps plein (ETP)<sup>29</sup>. De plus, suite au Protocole

---

<sup>26</sup> L'Echo, « Pas de femmes de ménage allochtones, SVP », <http://www.lecho.be/> : <http://bit.ly/1FHJF7m> (08/04/2015).

<sup>27</sup> Centre interfédéral pour l'égalité des chances, « Discrimination dans le secteur des titres-services », mars 2012, <http://bit.ly/1dRGKAr> (05/06/2015).

<sup>28</sup> Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale <http://www.emploi.belgique.be> : <http://bit.ly/1GOB1YX> (30/10/2015).

<sup>29</sup> Fonds de formation sectoriel Titres-services <http://www.formationtitresservices.be> : <http://bit.ly/1LFY3jS> (30/10/2015).

d'accord concernant la formation des nouveaux travailleurs titres-services entré en vigueur le 01 septembre 2014, le fonds de formation sectoriel affecte des financements pour 9 heures minimum (avec un maximum de 18 heures) de formation obligatoire pour chaque nouveau travailleur<sup>30</sup>. Les formations se concentrent sur les thèmes suivants : ergonomie, relations avec le client, repassage, organisation du travail chez le client, connaissance des produits, santé et sécurité.

**Pour les services d'assistance et d'aide aux familles et aux personnes dépendantes**, les aides familiales doivent être détentrices d'un diplôme reconnu qui peut s'obtenir dans l'enseignement régulier ou encore dans l'enseignement de promotion sociale ou dans des centres de formation agréés. Les aides familiales ou aides seniors peuvent voir leur carrière évoluer en interne suivant leur organisation (aides familiale bien-être, aides familiales expertes...) mais ces évolutions restent souvent dépendantes d'initiatives interne à la structure de l'employé. Les aides familiales confirmées ont la possibilité de devenir tutrices pour les nouvelles recrues. S'il existe un cadre réglementaire en Wallonie pour le tutorat des aides familiales, ce n'est pas le cas en Flandres. Depuis 2010, le fonds Maribel des aides familiales soutient la formation en Enseignement de Promotion Sociale permettant aux aides ménagères de devenir aides familiales ou garde à domicile, permettant ainsi une évolution de carrière<sup>31</sup>.

Ce type de mesures doit être développé afin de rendre les formations mais aussi les évolutions de carrière à différents niveaux plus accessibles pour les travailleurs du secteur des services à la personne. De plus, si certaines professions comme celle d'aide familiale ou aide senior sont encadrés sur le plan légal, d'autres comme aide-ménagère ou ouvrier polyvalent le sont beaucoup moins.

## **Recrutement et pénurie de main-d'œuvre**

Le nombre de nouveaux entrants par rapport au nombre total de travailleurs dans **le système des titres-services** baisse graduellement depuis 2010, en passant de 29,3% (soit 40.094 nouveaux entrants) à 18,8% (soit 28.227) en 2013. Ce constat s'applique à tous les types d'entreprises. Ce premier constat est cependant balancé par une hausse du nombre d'achat de titres-services, indiquant une augmentation des heures de travail par travailleur<sup>32</sup>. Le nombre d'entreprises agréées et le nombre d'entreprises actives ont eux aussi baissés entre 2012 et 2013 de respectivement 10% et de 6%. Après 9 ans d'existence, le potentiel d'emploi du système s'est stabilisé. Cette diminution relative au fil du temps indique une stabilisation de l'emploi dans le système.

**Pour les services d'assistance et d'aide aux familles et aux personnes dépendantes**, la création de nouveaux emplois est notamment soutenu par le fonds Maribel social, destiné à promouvoir l'emploi dans le secteur non-marchand afin de rencontrer les besoins du secteur (et notamment celui des services à la personne) et d'augmenter ainsi la qualité des services. Les employeurs créent de nouveaux emplois

---

<sup>30</sup> *Ibid.* <http://bit.ly/1jWtCNn> (30/10/2015).

<sup>31</sup> APEF asbl, <http://www.apefasbl.org> : <http://bit.ly/20wWhJB> p.20 (5/11/2015).

<sup>32</sup> Maarten G., Romainville J. et Valsamis D. (c) *op. cit.*, p.34.



(contrats à durée indéterminée uniquement) financés par les réductions de cotisations patronales préalablement mutualisées au sein des Fonds sectoriels<sup>33</sup>.

Attribution du Fonds Maribel social pour les aides familiales et aides seniors dépendant de la sous-commission paritaire 318.01 en ETP (décembre 2013) :

Wallonie	252,13
Bruxelles (FR)	56,92
Communauté germanophone	3,69
<b>Total</b>	<b>312,74</b>

— Sources : APEF asbl : <http://www.apefasbl.org> : <http://bit.ly/1Wy9ty9>

### 2.3. Santé et bien-être

Selon la loi du 4 août 1996, relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (ou aussi loi « bien-être »), chaque employeur en Belgique doit intégrer des principes de bien-être (sécurité au travail, protection de la santé du travailleur, aspects psychosociaux du travail, ergonomie, hygiène du travail) dans le management de son entreprise.

L'arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs régit les tâches et les obligations de l'employeur et du médecin du travail ou du conseiller en prévention au travail concernant les examens médicaux obligatoires.

L'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail concernent entre autres l'analyse des risques et les mesures de prévention ainsi que les différentes procédures qui sont accessibles aux travailleurs qui estiment subir des dommages suite à l'exposition à des risques psychosociaux au travail. Il fixe un cadre général pour la prévention des risques psychosociaux au travail, là où auparavant seul la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail étaient pris en compte. Il reprend et développe notamment toutes les dispositions de la convention collective de travail n° 72 du 30 mars 1999, conclue au Conseil national du travail, concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail et rendue obligatoire par l'arrêté royal du 21 juin 1999<sup>34</sup>.

Plus spécifiquement, la Belgique a ratifié en juin 2015 la convention 189 de l'OIT sur le travail décent des travailleurs domestiques<sup>35</sup>.

---

<sup>33</sup> Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale, Rubrique « mesures d'emploi » <http://www.emploi.belgique.be> : <http://bit.ly/1Pp79DT> (5/11/2015).

<sup>34</sup> Service public fédéral, Emploi, travail et concertation sociale, Rubrique « bien-être au travail », <http://www.emploi.belgique.be> : <http://bit.ly/1NdUGOZ> (4/11/2015).

<sup>35</sup> CGSLB, La Belgique ratifie les conventions 189 et 159 de l'OIT, 10 juin 2015 <http://www.cgslb.be> : <http://bit.ly/1MeGJK7> (4/11/2015).

Concernant plus spécifiquement **les services d'entretien du domicile**, l'Article 9 de l'arrêté royal du 12 Décembre 2001 relatif au régime des titres-services fait directement référence au bien-être des employés dans l'exercice de leurs fonctions. L'entreprise agréée doit toujours, en tant qu'employeur, se conformer aux obligations liées au bien-être des travailleurs. L'entreprise agréée, et non pas l'utilisateur, porte la responsabilité pénale ultime concernant l'application de la réglementation sur le bien-être au travail. Les données les plus récentes sur l'absence pour maladie des **travailleurs titres-services** datent de 2011, suite au rapport d'évaluation annuel du dispositif des titres-services de 2012. D'après les données récoltées auprès des travailleurs titres-services, le nombre total de jours d'absence pour cause de maladie en 2011 (sans prendre en compte les absences pour cause d'accident de travail ou de maternité) souligne une forte augmentation de celles-ci en comparaison de 2007. 28% des travailleurs ont déclaré ne jamais s'être absentés pour cause de maladie en 2011 (contre 47% en 2007). Ces chiffres doivent être mis en relation avec la pénibilité et la charge de travail en lien avec la nature des services prestés, argument qui revient le plus souvent de la part des travailleurs lorsqu'ils évoquent leurs insatisfactions<sup>36</sup>.

## 2.4. Équilibre vie professionnelle/vie personnelle

IDEA Consult a enquêté en 2011 auprès des **travailleurs titres-services** pour savoir dans quelle mesure le nombre d'heures qu'ils prestaient représentait un choix délibéré ou non de leur part. 86% des travailleurs ont répondu avoir choisi de leur plein gré leur nombre d'heures de travail. Ces emplois sont souvent occupés par des femmes avec enfants, qui cherchent à trouver un équilibre entre leur vie de famille et leur travail. Certaines personnes cumulent aussi un emploi dans le secteur des titres-services comme complément d'un autre emploi rémunéré mais pour lequel le nombre d'heures de travail est insuffisant pour en vivre pleinement<sup>37</sup>.

---

<sup>36</sup>Maarten G., Romainville J. et Valsamis D. (b), *op. cit.* p.85.

<sup>37</sup> Maarten, G., Romainville, J., Valsamis, D. (a) *Évaluation du régime des titres-services pour les services et les emplois de proximité 2012*, IDEA Consult, juillet 2012, p66.

## 3. QUALITÉ DES SERVICES

### 3.1. Disponibilité et accessibilité des services

Afin d'assurer une grande disponibilité et accessibilité, **les services d'aide aux familles et aux personnes dépendantes** sont subventionnés par les pouvoirs de tutelle de manière forfaitaire. Pour chaque service agréé, un quota annuel d'heures d'activité (le contingent) est déterminé sur base duquel les subventions sont octroyées. La subvention couvre les dépenses de personnel, les frais de fonctionnement, les temps de réunion et de formation. La région Bruxelloise subventionne des contingents d'heure pour les aides familiales et d'aide-ménagère. La Région Wallonne ne subventionne aucun contingent d'heure pour les gardes à domicile. L'accès à ces services par le demandeur dépend des besoins de celui-ci, qui sont évalués lors d'une enquête sociale annuelle et suivants plusieurs critères : composition de famille, degré de dépendance, fréquence et modalité d'intervention, revenus, ressources, charges) et doit être accordée en priorité à ceux qui en ont le plus besoin suivant leur condition physique, psychique, social et financière. Le bénéficiaire doit contribuer à l'aide fournie qui est calculé en fonction d'un barème défini par le ministère, suivant sa situation financière et sa charge familiale.

Plusieurs instruments financiers, au niveau régional ou fédéral, existent afin d'assurer l'accès aux services d'aide à domicile, notamment pour les personnes âgées tels que :

- *La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)* est une aide financière pour les personnes de plus de 65 ans qui n'ont pas de ressources suffisantes pour pouvoir avoir accès aux services à la personne<sup>38</sup> :
- *L'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA)* qui est une indemnité accordée aux personnes âgées de 65 ans et plus, dont la réduction ou la perte d'autonomie engendre des frais supplémentaires<sup>39</sup>. Le montant de l'aide dépend du degré d'autonomie de la personne (évalué par un médecin) et des revenus de la personne et de son ménage<sup>40</sup>.
- *L'assurance dépendance (uniquement en Flandre)* : cette assurance dépendance complémentaire a été instaurée en 2001 afin de financer de manière durable les besoins liés à la dépendance<sup>41</sup>. Elle est obligatoire pour tous les citoyens de plus de 26 ans et le montant s'élève à 50 euros par an depuis 2015. Cette assurance couvre uniquement les frais non médicaux.<sup>42</sup>

Pour **les services d'entretien du domicile**, toute personne résidant en Belgique peut avoir accès au

---

<sup>38</sup> Pour la solidarité, *op. cit.* p.24.

<sup>39</sup> La réduction d'autonomie se traduit par avoir des difficultés à se déplacer, se préparer à manger et s'alimenter, faire sa toilette et d'habiller, entretenir son logement et accomplir des tâches ménagères, évaluer et éviter les dangers, avoir des contacts avec d'autres personnes.

<sup>40</sup> Service Public Fédéral Sécurité Sociale, « allocation pour l'aide aux personnes âgées », <http://bit.ly/1LgaEYC> (12/10/2015).

<sup>41</sup> Pour la solidarité, *op. cit.* p.25.

<sup>42</sup> Portail belgium.be, « revenus garantis », <http://bit.ly/1WWvdke> (12 /10/2015).

dispositif titres-services, si ces besoins ne dépassent pas le cadre réglementaire du système. La valeur nominale pour l'utilisateur est de 9 euros par titre depuis janvier 2015. Ce prix a augmenté graduellement à plusieurs reprises au cours des dernières années, passant de 6,20 euros en 2004 à 7 euros en 2008 puis 8,50 euros en 2013.

En 2015, un utilisateur a le droit d'acheter un maximum de 500 titres-services par année calendrier (maximum 1000 par ménage). Les 400 (800 par ménage) premiers titres-services coûtent 9 euros et les 100 autres (200 par famille) sont à 10 euros. Les utilisateurs avec un handicap, les familles avec un mineur handicapé, les familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants à charge ainsi que les personnes âgées bénéficiant d'une allocation pour l'aide aux personnes âgées ont droit à un maximum de 2000 titres-services par année, coûtant 9 euros l'unité<sup>43</sup>.

Le système est subventionné par les pouvoirs publics, ce qui permet aux utilisateurs de bénéficier d'une déduction fiscale, limitée à un nombre maximum de 150 titres-services par personne et par an. En Flandre et pour la région de Bruxelles-capitale, celle-ci s'élève à 30%. En tenant compte de cette déduction, les utilisateurs paient un prix net de 6,30 euros par titre-service<sup>44</sup>. En Wallonie, la déduction fiscale a été réduite à 10%. Depuis le 1er janvier 2015, un titre-service de 9€ coûte en réalité 8,10 euros après déduction<sup>45</sup>. Les personnes avec un revenu limité peuvent aussi bénéficier d'une réduction d'impôt via un "crédit d'impôt remboursable"<sup>46</sup>.

En 2013, le nombre d'utilisateurs actifs de titres-services s'élevait à 950.918, soit une augmentation de 6% d'utilisateurs entre 2012 et 2013. Bien qu'il se maintienne à un niveau relativement élevé, ce taux de croissance reste inférieur aux années précédentes. Le marché des titres services offre donc toujours un potentiel de croissance en termes de nouveaux utilisateurs<sup>47</sup>.

### 3.2. Exhaustivité des services

Les activités relatives au secteur des **services d'aide aux familles et aux personnes dépendantes** peuvent se diviser en 5 axes majeurs et sont fixés par décrets :

- Assistance dans la vie quotidienne (déplacement, courses, préparation des repas...) ;
- soins d'hygiène et de santé (excluant les soins médicaux) ;
- aide relationnelle (dialogue, soutien) ;
- assistance sociale ;
- rôle éducatif (concernant le maintien de l'autonomie dans la vie quotidienne)<sup>48</sup>.

---

<sup>43</sup> Titres-services-onem.be, « quota annuel », <http://www.titres-services-onem.be> : <http://bit.ly/1GJ7e4f> (3/11/2015).

<sup>44</sup> *Ibid.*, « réduction d'impôts », <http://bit.ly/1MuyTSs> (29/10/2015).

<sup>45</sup> *Ibid.*

<sup>46</sup> *Ibid.*

<sup>47</sup> Maarten, G., Romainville, J., Valsamis, D. (c), *op. cit.* p.12

<sup>48</sup> Garner H., Lethereau-Morel N., Gouvernance et organisation des services à la personne en Europe, document de travail, France stratégie, Décembre 2014, p.61 : <http://bit.ly/13xCfFf> (05/06/2015).

De manière générale, les trois Régions belge ont mis en place des réseaux de services d'aide et d'assistance à domicile pour les familles et les personnes dépendantes au niveau local et régional via des centres qui coordonnent ces services. Cette coordination tend à apporter une plus-value par rapport à une série de prestations de services à domicile réalisée séparément par différents professionnels pour répondre de manière globale aux besoins du bénéficiaire. C'est le rôle des centres de coordinations des soins et de l'aide à domicile (CASD) ou encore des services de soin à domicile (SAD).

En ce qui concerne **les services d'entretien du domicile via le système des titres-services**, la liste des activités dispensées est strictement définie par les régions et se limite à des tâches domestiques au sein ou à l'extérieur de la maison de l'utilisateur.

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

- Nettoyage de l'habitation ;
- lessive ;
- repassage ;
- petits travaux de couture ;
- préparation des repas.

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

- Repassage et petits travaux de couture dans le local de l'employeur ;
- faire les courses pour le particulier ;
- transport de personnes à mobilité réduite<sup>49</sup>.

Depuis la régionalisation du système, les activités proposées restent inchangées<sup>50</sup>.

Le système des titres-services exclut dans sa grande majorité les services aux personnes dépendantes. Cependant, rien n'empêche une personne dépendante ou a autonomie réduite d'avoir recours aux titres-services si elle le désire, en complément ou non de services dispensés par le secteur des services d'aides aux familles et aux personnes dépendantes.

La tranche d'âge des 34-54 ans, qui représente le public cible du système des titres-services représentait environ 44% des utilisateurs en 2013<sup>51</sup>. Pour la même année, la part des personnes de 65 ans et plus représente plus d'un quart du nombre total d'utilisateurs, malgré certaines disparités suivant les régions. La Flandre et la Wallonie enregistrant une part d'utilisateurs âgés de 65+ plus importante qu'à Bruxelles<sup>52</sup>. Il a été noté que la part des 65+ sur l'ensemble du territoire est passé de 25,1% en 2008 à 28% en 2013 (dont 11% ont 80 ans et plus)<sup>53</sup>. Cette évolution montre un glissement entre les objectifs

---

<sup>49</sup> Titre-services-onem.be, « services autorisés», <http://www.titres-services-onem.be> : <http://bit.ly/1KVX9M9> (2/11/2015).

<sup>50</sup> Titres service 2016.be, « entreprises agréés » <http://www.titresservices2016.be> : <http://bit.ly/1NOnksG> (2/11/2015).

<sup>51</sup> Maarten, G., Romainville, J., Valsamis, D. (c), op.cit. p.16

<sup>52</sup> *Ibid.*

<sup>53</sup> *Ibid.*

initiaux (combattre le travail au noir et permettre une meilleure compatibilité entre vie professionnelle et vie privée) et la réalité de terrain. Si le système des titres-services garde toute sa pertinence, il faut toutefois être vigilant face à l'augmentation croissante de la catégorie des 65 ans et plus en tant qu'utilisateurs titres-services car ce public demande une expertise particulière de la part du travailleur ainsi qu'un encadrement spécifique pour assurer les services dans de bonnes conditions, autant pour le prestataire que pour le bénéficiaire.

Bien que les prestataires titres-services et ceux qui opèrent dans le secteur des services d'aide aux familles et aux personnes dépendantes ont des missions différentes, ces deux systèmes se révèlent être complémentaires et il manque une coordination et une intégration renforcée pour que les utilisateurs/bénéficiaires de ces services puissent être rapidement orientés vers le prestataire le plus adéquat suivant ses besoins.

### 3.3. Qualité de la réglementation

Bien que complémentaire, les services d'assistance et d'aide aux familles et aux personnes dépendantes ainsi que les services d'entretien du domicile via le dispositif des titres services ne répondent pas à une réglementation uniforme.

**Les services d'aide aux familles et aux personnes dépendantes** sont orchestrés par les pouvoirs publics régionaux. Les prestataires, qui peuvent uniquement être publics ou de type non lucratif, doivent être agréés par les régions. À travers cette procédure – qui impose un certain nombre de normes en termes de qualifications, d'encadrement et de formation des travailleurs ou encore d'organisation structurelle – les différents prestataires ont l'obligation de répondre à un cadre réglementaire qui permet d'assurer la qualité des services dispensés et des emplois pourvus. La production de services est ainsi contrôlée par les pouvoirs publics.

**Le dispositif des titres-services** est aussi muni d'un cadre réglementaire dont les régions sont dorénavant les garantes. La loi instituant le dispositif oblige une évaluation annuelle du système, qui porte sur l'effet du dispositif sur l'emploi, le coût brut et net global de la mesure, les conditions salariales et de travail applicables, les bénéficiaires et les travailleurs. Chaque entreprise titre-service a l'obligation de faire remonter les informations. Ce dispositif permet aussi de faire des contrôles de conformité, qui peuvent aboutir à des retraits d'agréments si les entreprises ne respectent pas les obligations et critères demandés. Les entreprises titres-services sont agréées par l'État fédéral (avec la 6ème réforme de l'Etat belge, ces compétences seront transférées aux autorités régionales). En attendant la finalisation de la réforme, l'application doit pour l'instant être soumise à la Commission pour accréditation qui dépend de l'office national pour l'emploi (ONEM).

## 4. CONCLUSION

Le secteur des services à la personne en Belgique est géré à travers un système complet et dual.

- Les services d'assistance et d'aide aux familles et aux personnes dépendantes, fondés sur une subvention de l'offre et dont l'accès dépend de critères sociaux. Ils sont uniquement dispensés par des structures publiques ou associatives qui sont agréées suivant un cadre réglementaire défini par les régions, laissant donc apparaître des particularités.
- Les services d'entretien du domicile, via le dispositif des titres-services, dépendent d'une logique de subvention de la demande. Le système des titres-services a pour objectif la création d'emploi (en particulier pour les travailleurs infra qualifiés), la réduction du travail non déclaré et l'externalisation des tâches domestiques. L'agrément titre-service, est lui aussi octroyé par les régions depuis la 6ème réforme de l'état, suivant un cadre réglementaire spécifique.

## 5. Bibliographie

- Conseil économique et social, Avis d'initiative relative au fonctionnement du système des titres-services après régionalisation, 20 mars 2014.
- Cools, F., Stokkink, D. (dir.), Maarten, G., Valsamis, D., « European evidence paper on the development of personal and household services and the sectors potential to increase employment in Europe », *Pour la solidarité*, février 2013.
- Defourny, J., Henry, A., Nassant, S., Nyssen, M., « Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation de service ? », *Regards économiques*, n°69, avril 2009.
- Degrave, F., Nyssens, M., *Care Régimes on the Move. Comparing Home Care for Dependent Older People in Belgium, England, Germany and Italy*, 2012.
- De Klaver, P., Van Der Graaf, A., Douwe, G., Snijders, J., *More and better jobs in home-care services*, Cornell University ILR school, 2013.
- Dubourg D., *Les services pour personnes âgées en Wallonie, offre et utilisation. Wallonie Santé*, n°5, Namur (Jambes), 2014.
- EFFAT, *promouvoir les relations industrielles dans le secteur du travail domestique en Europe*, Février 2015.
- Garner, H., Lethereau-Morel, N., *Gouvernance et organisation des services à la personne en Europe*, document de travail, France stratégie, Décembre 2014.
- Laville J.L., Nyssens M., "Solidarity-Based Third Sector Organizations in the "Proximity Services" Field: a European Francophone Perspective", *Voluntas*, 11-1, 2000.
- Henry, A., Nassaut, S., Defourny, J., Nyssens, M., *Economie plurielle et régulation publique – Le quasi-marché des titres-services en Belgique*, Gent, Academia Press, 2009.
- Leonard L. et Van Daele A., *Vécu et amélioration des conditions de travail dans le secteur de l'aide à domicile, État des lieux en Région Bruxelles-Capitale*, Juin 2004.
- Maarten, G., Romainville, J., Valsamis, D. (a) *Évaluation du régime des titres-services pour les services et les emplois de proximité 2012*, IDEA Consult, juillet 2012
- Maarten, G., Romainville, J., Valsamis, D. (b) *Évaluation du régime des titres-services pour les services et les emplois de proximité 2012*, IDEA Consult, décembre 2013.
- Maarten, G., Romainville, J., Valsamis, D. (c) *Évaluation du système des titres-services pour les emplois et les services de proximité 2013, rapport final*, IDEA Consult, 28 novembre 2014.
- *Pour la solidarité, les services de proximité en Belgique*, Collection working paper, Novembre 2012.
- Willemé, P., *Research report: the long-term care system for the elderly in Belgium*, *ENEPRI*, n°70, mai 2010.