



Les titres-services : aussi un enjeu de société ?

Depuis 2004, l'état fédéral s'est lancé dans une transformation majeure dans le secteur des services en créant le **système de titres-services**. Le principe : il réunit au sein d'une triangulaire le consommateur qui achète des titres auprès d'une société émettrice (Sodexo) et qui échange ces titres auprès de l'entreprise agréée de son choix contre des services principalement ménagers. Système très célèbre aujourd'hui, les titres-services ont été un des seuls secteurs à résister à la crise et n'ont cessé de croître depuis 10 ans. A l'origine, le but était de répondre à une demande de particuliers pour des services ménagers, de créer des emplois pour des personnes peu qualifiées et de lutter contre le travail au noir. Notre contribution a pour but d'analyser l'état des titres-services aujourd'hui, de montrer les effets latents de cette politique et enfin de **s'interroger sur leur évolution au sein d'une régionalisation des compétences**. Pour ce faire, nous nous sommes principalement référés au rapport 2013 de l'IDEA¹, mandaté par le service public fédéral de l'Emploi pour rédiger un rapport annuel sur la question, comme prévu par l'article 10 de la loi du 20 juillet 2001 favorisant les services et emplois de proximité.

1 IDEA : *Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2012*, Rapport final | 31 décembre 2013, à télécharger sur www.ideaconsult.be

Organisme intersectoriel de coordination agréé par la Commission communautaire française

Rue Mercelis 27 - 1050 Bruxelles

Tel. : +32 (0)2 511.89.59 - Courriel : info@cbcs.be

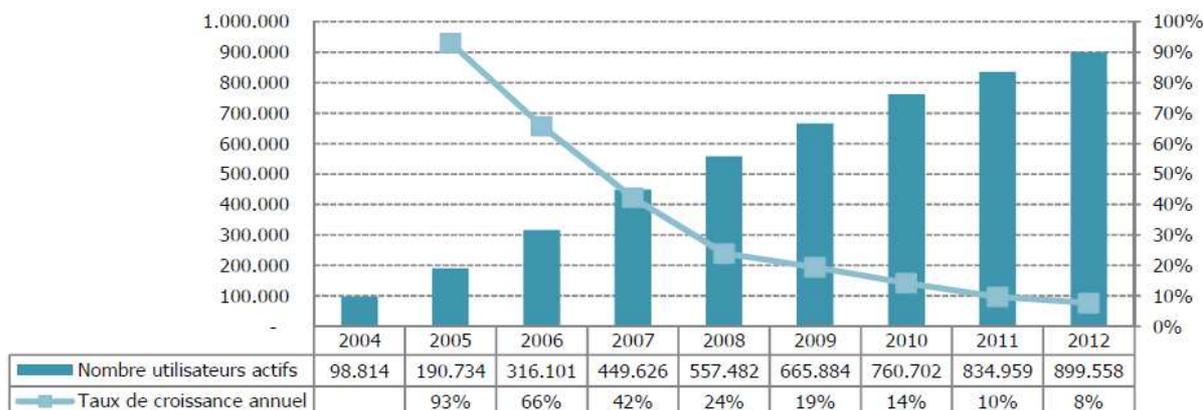
Des chiffres qui en disent long...

L'histoire des titres-services, c'est d'abord celle d'une 'success story'. Alors que depuis 2007 la crise financière frappe durement une grande partie du monde, ce secteur continue à être en croissance et représente aujourd'hui pas moins 4,3% de l'emploi en Belgique. On mesure donc l'enjeu de ce système pour l'avenir. Le premier tableau met en évidence cet accroissement constant. On observe qu'il y a chaque année de plus en plus d'entreprises agréées ainsi que de titres achetés, bien que cette croissance semble se réduire entre 2011 et 2012, ce qui tendrait à montrer que le marché est proche d'une saturation.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Entreprises agréées actives	504	840	1.163	1.504	1.892	2.292	2.576	2.708	2.753
Travailleurs dans le courant de l'année	n.a.	n.a.	61.759	87.152	103.437	120.324	136.915	149.827	151.137
Utilisateurs actifs	98.814	190.734	316.101	449.626	557.482 ¹²	665.884	760.702	834.959	899.558
Titres remboursés (en mill.)	5,62	17,2	32,1	48,9	65,2	78,6	94,8	105,3	114,4
Titres achetés (en mill.)	8,11	20,3	35,9	53,1	73,6	78,2	97,1	109,1	123

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2004-2012)

Le graphique ci-dessous montre encore mieux cette relation : on voit clairement ce taux de croissance qui diminue de plus en plus, passant de 93% en 2005 à 8% en 2012. On observe également que le nombre d'utilisateurs est réellement considérable passant de 98.000 en 2004 à presque 900.000 aujourd'hui.



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2004-2012)

Si on observe maintenant la répartition régionale, on se rend compte fort logiquement qu'elle correspond à la répartition de la population en Belgique, avec une forte utilisation en Flandre et un nombre fort appréciable d'utilisateurs actifs² en Belgique et en Wallonie.

	Utilisateurs actifs		Population (>= 20 ans)		Taux de pénétration
	Nombre	%	Nombre	%	%
Bruxelles	85.286	9,5%	868.936	10,1%	9,8%
Flandre	544.239	60,5%	4.993.641	58,2%	10,9%
Wallonie	270.033	30%	2.720.720	31,7%	9,9%
Total	899.558	100%	8.583.297	100%	10,5%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm, Sodexo et DGSIE (2012)

Plus intéressant est maintenant d'observer l'évolution du taux de croissance entre les régions. On voit ici que Bruxelles a le taux de croissance le plus fort par rapport aux deux autres régions et ce, depuis le début du processus. Malgré cela, son taux de croissance suit la même logique qu'ailleurs. Il reste positif tout en baissant considérablement.

² On entend par utilisateurs actifs : des utilisateurs qui ont acheté au moins un titre par année.

	2008	2009	2010	2011	2012
Bruxelles	39.091	53.983	66.795	76.889	85.286
<i>Taux de croissance</i>	<i>38,1%</i>	<i>23,7%</i>	<i>15,1%</i>	<i>10,9%</i>	
Flandre	349.005	407.794	460.957	504.259	544.239
<i>Taux de croissance</i>	<i>16,8%</i>	<i>13,0%</i>	<i>9,4%</i>	<i>7,9%</i>	
Wallonie	169.386	204.107	232.950	253.811	270.033
<i>Taux de croissance</i>	<i>20,5%</i>	<i>14,1%</i>	<i>9,0%</i>	<i>6,4%</i>	
Total	557.482	665.884	760.702	834.959	899.558
<i>Taux de croissance</i>	<i>19,4%</i>	<i>14,2%</i>	<i>9,8%</i>	<i>7,7%</i>	

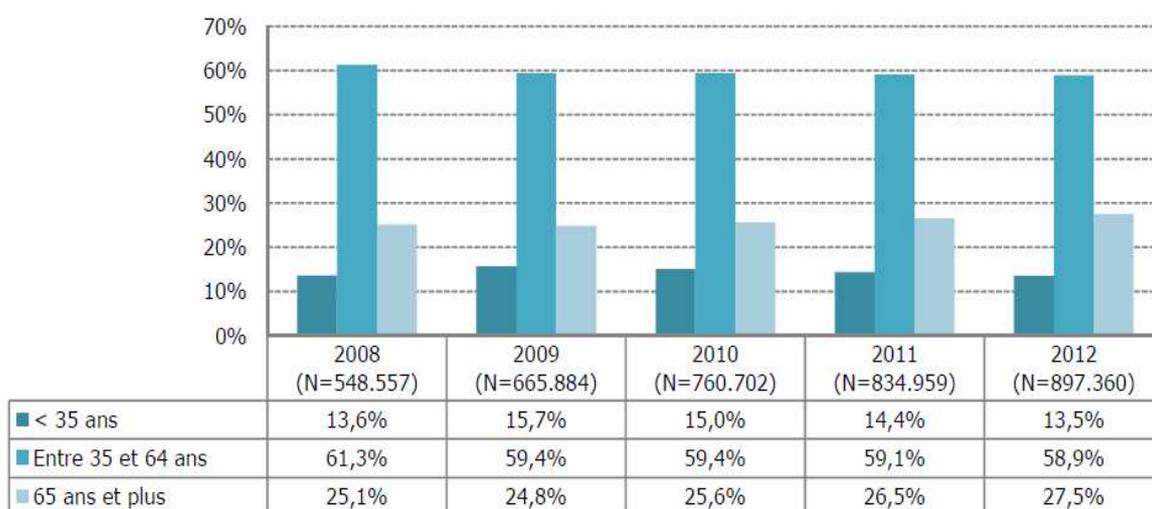
Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2008-2012)

Le premier élément réellement décisif se situe dans l'étude des utilisateurs des titres-services. On constate partout une proportion importante d'utilisateurs qui ont plus de 65 ans (27,5% sur l'ensemble du royaume). Ainsi, alors que l'objectif initial était clairement la création d'emplois et la lutte contre le travail au noir, un effet latent de ces politiques est qu'elle **permettrait aux aînés de notre société de pouvoir rester chez eux plus longtemps**. Ces utilisateurs pourraient organiser ainsi leurs commissions, leurs tâches ménagères et quotidiennes en profitant d'un système, non pas parce qu'ils n'ont pas le temps d'effectuer ces tâches, mais parce que celles-ci, avec l'âge, sont devenues plus pénibles. A priori, les 65 ans et plus ne constituent pas le groupe cible de la politique des titres-services, pourtant ils en sont des utilisateurs très appréciables et ce, dans des proportions comparables dans les trois régions du pays. A l'heure où le débat sur le vieillissement de la population est omniprésent, cet élément semble jouer un rôle déterminant.

	Total (N= 897.360 ¹⁷)	Bruxelles (N=85.058)	Flandre (N= 542.881)	Wallonie (N= 269.421)
< 35 ans (N=121.507)	13,5%	18,4%	13,4%	12,3%
Entre 35 et 44 ans (N=209.033)	23,3%	25,5%	23,4%	22,5%
Entre 45 et 54 ans (N=190.586)	21,2%	19,2%	21,8%	20,7%
Entre 55 et 64 ans (N=129.058)	14,4%	13,8%	13,6%	16,0%
Entre 65 et 79 ans (N=148.197)	16,5%	14,1%	16,4%	17,4%
>=80 ans (N=98.979)	11,0%	8,9%	11,3%	11,1%
Total (N=897.360)	100%	100%	100%	100%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2012)

Le tableau ci-dessous montre, en outre, que le nombre d'utilisateurs ayant 65 ans et plus continue à augmenter depuis 2008, contrairement aux autres groupes. La proportion de cette classe d'âge continue d'augmenter.



Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEm et Sodexo (2008-2012)

Un second élément remarquable concerne le **profil des travailleurs** où il est intéressant d'interroger la **parité homme-femme, l'âge et l'origine des travailleurs**.

Pour le premier point, on observe qu'une écrasante majorité de travailleurs sont des femmes : 97% en tout. Cette proportion est la même dans chaque région. Ces travailleurs sont ensuite âgés de 30 à 49 ans, là aussi peu de différences entre les régions. En revanche pour le troisième élément, il semble y avoir une situation particulière pour Bruxelles qui accueille plus de 50% de travailleurs étrangers contre 15 et 11% pour la Flandre et la

Wallonie. Ces 3 éléments, nous le verrons, constitueront des **enjeux majeurs pour une future politique régionale des titres-services.**

		Total (N= 151.137)	Bruxelles (N=21.079)	Flandre (N= 89.788)	Wallonie (N=39.388)	Hors Belgique (N=882)
Sexe	Homme	2,6%	4,9%	2,4%	1,9%	4,6%
	Femme	97,4%	95,1%	97,6%	98,1%	95,4%
Age	< 30 ans	20,4%	19,8%	20,8%	20,1%	18%
	De 30 à 39 ans	28,6%	33,9%	27,2%	29%	29,5%
	De 40 à 49 ans	30,2%	27,8%	29,4%	33%	33,4%
	>=50 ans	20,8%	18,5%	22,7%	17,9%	19,0%
Niveau d'étude	Peu qualifié	56,3%	62,4%	51,8%	63%	64,5%
	Moyennement qualifié	39,7%	31,7%	44,2%	33,7%	32,1%
	Hautement qualifié	4,0%	5,9%	3,9%	3,2%	3,4%
Nationalité ²⁸	Belgique	71,7%	22,3%	77,8%	85,4%	18,76%
	UE-27 (à l'excl. de la Belgique)	20,1%	56,4%	15,1%	10,8%	80,3%
	Hors-UE-27	8,2%	21,3%	7,1%	3,8%	0,94%

Source: IDEA Consult sur base de données ONEM (2012)

Une régionalisation en vue ...

La sixième réforme de l'état prévoit un transfert de compétence de 3,6 milliards. Cette réforme est souvent décrite comme une décision du nord du pays contre le sud. Ce serait oublier que depuis 1960, une bonne partie du secteur économique wallon est demandeur de plus de fédéralisme. Ainsi Benoît Bayenet rappelle que lorsque l'état fédéral prend aujourd'hui des mesures pour une réduction uniforme des cotisations sociales sur le travail de nuit, il s'agit bien d'une mesure fédérale à destination de l'industrie automobile du nord et pour laquelle le sud du pays a peu à gagner. Il faut donc sortir de cette posture de victimisation et analyser avec lucidité les atouts de la nouvelle situation. La réforme prévoit donc un transfert de moyens financiers assorti d'un mécanisme de transition pour faire

CBCS asbl

6

Organisme intersectoriel de coordination agréé par la Commission communautaire française

Rue Mercelis 27 - 1050 Bruxelles

Tel. : +32 (0)2 511.89.59 - Courriel : info@cbcs.be

correspondre les moyens financiers transférés aux besoins des régions, dans un système qui bétonne les moyens des entités fédérées pendant 10 ans. Le principe souhaité est que « *personne ne gagne, personne ne perde* ». Pour les titres-services, le transfert de moyens financiers correspond à l'année 2013, cela ne concerne pas l'augmentation du prix des titres-services par le fédéral en 2014. Par après, les régions disposent d'une autonomie financière. Autrement dit, elles peuvent augmenter ou diminuer l'enveloppe budgétaire qu'elles octroient à ce secteur, mais également modifier les conditions de remboursement, modifier les prix, ce qui pourrait mettre potentiellement les régions en concurrence.

De véritables enjeux de politique publique...

Selon l'analyse que nous avons exposée, on peut dire que le débat au sein des régions va concerner trois éléments essentiels. **Le type d'utilisateurs que l'on veut privilégier, le type de travailleurs qu'on veut soutenir** et enfin **une vision de la répartition paritaire du travail.**

Premièrement, la proportion impressionnante de personnes de 65 ans et plus qui utilisent ce système pose question. A la base, ce groupe n'est pas un groupe cible, pourtant si on pose le débat du vieillissement de la population, très présent en Flandre, on a peut-être trouvé là une politique qui permettra à plus de retraités d'assurer leur "bien-vivre". **Pourrait-on dire qu'il y aurait une alternative aux maisons de retraite ?** Sans doute faut-il être plus prudent, mais en considérant qu'il y a parfois une relation de confiance et personnelle qui s'instaure entre l'utilisateur et le travailleur, cette politique pourrait, à première vue, combler la solitude des aînés. En plus de leur permettre de gérer au mieux leurs tâches ménagères, les titres-services amènent une interaction sociale plus grande et fondamentale pour la santé humaine. A l'avenir, pourquoi ne pas pousser le système plus loin en réduisant les prix pour ce groupe en particulier, en permettant un système analogue pour des soins de santé léger, pour des conseils juridiques simples au niveau assurance, notariat, etc. **Il y a peut-être une**

CBCS asbl

7

**Organisme intersectoriel de coordination agréé par la Commission
communautaire française**

Rue Mercelis 27 - 1050 Bruxelles

Tel. : +32 (0)2 511.89.59 - Courriel : info@cbcs.be

diversification des services à exploiter... Et en même temps, cette politique reste destinée à des groupes favorisés qui ont les moyens de s'acheter des titres, qui peuvent peut-être supporter une hausse des coûts imposée par les régions si ses finances l'exigent. Cette mesure s'inscrit-elle vraiment dans une politique de gauche que le PS serait amené à conduire au sud du pays ? Jusqu'à quel seuil pourrait-on augmenter le prix unitaire des titres pour que ceux-ci restent soutenables pour la région qui y octroie d'importants subsides, sans justement transformer ces titres-services en un nouvel outil de luxe utilisé par les classes les plus aisées. La région a ici un vrai choix entre les mains.

Dans un deuxième temps, les travailleurs font nettement partie de la question. A l'heure où l'on souhaite résoudre les problèmes de chômage et notamment des jeunes, il semble que cette politique favorise surtout l'emploi des 30-49 ans. Là aussi, en diversifiant les services proposés, il serait possible de changer la donne, si des services plus spécialisés étaient proposés cela permettrait par exemple à des jeunes diplômés d'avoir de premières expériences professionnelles, et ce dans des métiers aussi divers que l'assistance juridique, les métiers de l'enseignement, les traductions,... **Il y a là quelque chose à inventer.** Aujourd'hui, seul 4% des travailleurs sont hautement qualifiés- ils sont un peu moins de 6% à Bruxelles -, si on veut continuer à étendre le marché, il faudrait augmenter cette proportion.

Il y a aussi la réalité bruxelloise qui présente une exception majeure au système. Alors que celui-ci concerne surtout les autochtones en Wallonie et en Flandre, il donne un travail majoritairement aux allochtones à Bruxelles. Ici, les enjeux sont considérables : **s'agit-il d'une politique permettant l'intégration de personnes étrangères en Belgique ? Et si oui, est-ce que cela pourrait se transformer en un réel objectif de politique publique ?** Avec cet effet pervers : si on continue à considérer le service comme principalement ménager, il y aurait une ségrégation qui pourrait se maintenir... Quelle image aurait le nouvel arrivant d'un pays qui l'accueille en lui proposant d'aider le belge qui travaille à nettoyer sa maison ? N'est-ce pas d'un autre âge ? Et enfin, que dire du dumping social qui pourrait exister au sein d'un petit pays comme le nôtre ? Quelle politique européenne pourra éviter un appel d'air vers

CBCS asbl

8

**Organisme intersectoriel de coordination agréé par la Commission
communautaire française**

Rue Mercelis 27 - 1050 Bruxelles

Tel. : +32 (0)2 511.89.59 - Courriel : info@cbcs.be

Bruxelles ? En effet, si le but est de lutter contre le travail en noir tout en créant de l'emploi, il est dès lors fortement possible que se perpétue le mythe du plombier polonais qui viendrait travailler dans de meilleures conditions en Belgique. Ainsi la région pourrait subventionner l'entrée sur le marché de nouveaux travailleurs venant d'autres pays européens, et être mise en échec dans sa politique de lutte contre le chômage. Analyser comment le système est organisé en Allemagne, aux Pays-Bas et en France paraît essentiel.

Troisièmement, **les titres-services posent sans doute des questions fondamentales sur l'égalité des chances, la parité au travail, et ces questions renvoient à une réelle vision du monde.** Si l'on simplifie le trait, la personne qui travaille chez un particulier est une femme peu éduquée d'une trentaine d'années. Un pouvoir public aurait alors la drôle d'idée de subventionner une activité qui perpétue, d'une part, la domination de l'homme sur la femme puisque des enfants verront ainsi une femme nettoyer leur chambre, repasser leur linge, etc. Et d'autre part, la domination du plus grand capital scolaire sur le plus faible, de quoi perpétuer un ordre, légitimer un système, et ce au frais de l'état qui y contribue. Au niveau éducatif, cela paraît inadéquat : comment militer pour l'entrée des femmes en politique ou pour l'égalité des chances quand on laisse des enfants grandir dans une maison où, en plus d'un consumérisme qui emprisonne les êtres humains dans des désirs propres à leur appartenance sexuelle, on fige le rapport au travail en montrant, dès le plus jeune âge, qui peut avoir un travail prestigieux et qui se soumet en effectuant un travail dévalorisé. Il y a là un véritable problème et c'est pour cela que si l'on souhaite que les titres-services continuent à croître, il est indispensable de diversifier les services proposés, au risque de généraliser une vision du monde d'un autre siècle.

En guise de conclusion ...

La régionalisation des titres-services apparaît d'abord comme une opportunité pour les régions. Grâce à leur autonomie financière, elles vont pouvoir développer ce secteur dans le sens voulu et ce, via des politiques publiques précises et adaptées aux enjeux locaux. Néanmoins, ce secteur est également une contrainte. D'abord, pour le taux d'emploi qu'il représente, et qui fait qu'on ne pourra pas désinvestir dans ce secteur sans de lourdes conséquences. Ensuite, lorsqu'on analyse le contenu des titres-services et l'ensemble des questions latentes qu'ils soulèvent, **on voit que les effets pervers sont nombreux**. Une politique qui pourrait créer un appel d'air à Bruxelles, particulièrement si l'on ne prend pas soin de se concerter avec les autres pays européens, et plus globalement une politique « de classe » qui pourrait légitimer une division des rôles entre hommes et femmes, entre haut niveau d'éducation et moins haut. Cette division existe dans nos sociétés, le chiffre astronomique de 97% de femmes dans les titres-services montre qu'il est hélas toujours « naturel » pour un homme de s'écarter de ce travail. Et pour un client, la confiance qu'il accordera au travailleur semble ne pas échapper à ce préjugé des rôles sociaux. Ce qui est grave, c'est qu'en subsidiant une telle activité, l'Etat paie pour perpétuer ce système, **ce qui neutralise dans les faits toutes ses tentatives manifestes pour le neutraliser dans les autres domaines**. Ainsi, investit-on dans une école de toutes les chances tout en subsidiant une maison qui fait exactement l'inverse.

Guillaume Grignard (st.), CBCS asbl

Références

IDEA : *Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2012*, Rapport final | 31 décembre 2013, à télécharger sur www.ideaconsult.be

Jacques DEFOURNY, Arnaud HENRY, Stéphane NASSAUT et Marthe NYSENS : Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation du service ? *Regards économiques*, avril 2009, n°69

Philippe DEFEYT : L'emploi en titres-services : mise en perspective et mises au point, *institut pour un développement durable*, mars 2013

Thierry MARTIN & Henk TERMOTE : Les emplois titres-services: marche-pied ou chaussetrappe pour les personnes pauvres ? *l'observatoire n°56/2007-08*