

ANALYSE

Les titres-services : un signe de « backlash » piégeant les femmes dans une domesticité de services ?

Par Soizic Dubot, coordinatrice nationale « emploi, revenus, formation »

Aujourd'hui, rares sommes-nous à ne pas avoir entendu parler des titres-services. Instaurés en 2001 (loi du 20 juillet 2001), ils sont présentés comme un moyen d'encourager le recours aux services de proximité par le biais d'un titre de paiement, le titre-service, « émis par une société émettrice, qui permet à l'utilisateur de régler avec l'aide financière de l'Etat, revêtant la forme d'une subvention à la consommation, une prestation de travaux ou de services de proximité effectuée par une entreprise agréée ». Selon l'intention du législateur, ils permettent ainsi de lutter contre le travail au noir¹ et de réduire les chiffres du chômage grâce à la création de nombreux emplois, principalement occupés par des personnes fortement touchées par le chômage, les femmes peu qualifiées.

Souvent portés aux nues, il convient néanmoins d'aller plus loin que la quantité d'emplois créés. Les titres-services constituent un investissement budgétaire important. Il s'agit d'un choix politique porteur d'une certaine vision de la société et révélateur d'une manière de concevoir, face à la pression du chômage, l'emploi et les politiques de l'emploi. Il n'est pas surprenant que ce dispositif concerne en grande majorité des femmes, puisque celles-ci se trouvent aux premières lignes de la précarité de l'emploi. Ce dispositif peut notamment être lu comme caractéristique des limites de l'insertion des femmes dans la sphère professionnelle, et rejoindre en ce sens le concept de « backlash »², tout en venant s'inscrire dans ce qui semble être une tendance actuelle, le développement d'« une domesticité de services » dans laquelle les femmes occuperaient là encore une place « privilégiée ».

Cette analyse s'inscrit dans le suivi de la réflexion entamée par Vie Féminine, qui avait donné lieu en juillet 2006 à une prise de position³ et qui a notamment depuis été enrichie par l'expression de femmes directement concernées par ce dispositif, grâce à la mise en place de groupes de parole sur ce sujet et plus largement sur celui de l'emploi précaire. Elle a été mise à jour le 15 mai 2008 afin de prendre en compte les modifications apportées au système en 2008.

¹ Sur ce point, il est très difficile de trouver des données chiffrées, le travail au noir étant par nature invisible.

² Terme utilisé par la journaliste américaine Susan Faludi pour dénoncer le retour de manivelle vis-à-vis des acquis obtenus par les femmes, se traduisant par leur remise en cause et des mesures qui démantèlent les premières fondations de cette égalité, et s'accompagnant souvent de l'affirmation que l'égalité hommes/femmes est parfaitement établie et acquise.

³ *Les titres-services : un statut « plaqué or »*, juillet 2006

1. Bref rappel du fonctionnement des titres-services

Cette partie ne se veut pas exhaustive. Elle ne reprend que quelques éléments concernant notamment les acteurs et les coûts et vise à fournir des repères utiles pour comprendre les enjeux des titres-services. Pour un descriptif plus complet, on pourra se référer à la prise de position de Vie Féminine *Les titres-services : un statut « plaqué or »* de juillet 2006 qui, dans sa première partie, décrit et analyse ce système.

a) les acteurs

Plusieurs acteurs interviennent dans le système des titres-services :

- le/la bénéficiaire, qui est forcément un-e particulier/ère :
 - achète pour 7 €⁴ auprès de la société émettrice Sodexo⁵ un titre-service (format papier ou informatique) par heure de travail. Pour les personnes soumises à l'impôt, cet achat donne droit à une déduction fiscale de 30% (soit un coût de revient de 4,90 €).
 - passe un contrat avec une entreprise ou institution agréée qui lui envoie alors une travailleuse
 - remet à la travailleuse 1 titre-service par heure prestée.
- La travailleuse (98% de femmes) :
 - est employée par une entreprise ou institution agréée avec un contrat de travail de salariée (avec couverture sociale – maladie, chômage, pension - , congés payés, éventuellement primes de fin d'année, etc.)
 - reçoit un salaire mensuel, indépendant du nombre de titres services remis, en accord avec les conventions collectives sectorielles (la rémunération varie selon l'employeur ; la moyenne de rémunération horaire brute est de 9,28 €⁶)
 - peut être ou non une personne bénéficiant d'un revenu d'intégration ou d'allocations de chômage⁷ : toute personne peut travailler dans ce système (même une personne travaillant déjà ailleurs)
 - peut être engagée dans le cadre d'un plan activa, sine, etc. : l'employeur bénéficie alors de réductions de charges patronales
 - effectue de l'aide ménagère le plus souvent au domicile des bénéficiaires : nettoyage, lessive, repassage, petits travaux de couture, préparation des repas, courses ménagères... Ses tâches sont définies par l'entreprise et le/la bénéficiaire dans la liste autorisée
 - remet les titres-services reçus des bénéficiaires à son employeur (l'entreprise ou institution agréée).

⁴ 7€ depuis le 1^{er} mai 2008 (avant cela, le prix d'achat était de 6,70€).

⁵ En 2008, la société Sodexo a remplacé la société Accor en tant que société émettrice.

⁶ Donnée tirée du rapport final d'IDEA Consult, *Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2006*, disponible auprès du SPF (Service Public Fédéral emploi, travail et concertation sociale) :

<http://www.emploi.belgique.be/assetlibrary/2807e4ec32e1445984aed8daff2a4e4c/766b13b0c4234148a5c0d7c4450466e12.pdf>.

⁷ Selon sa situation, les possibilités en matière de contrat et de durée de travail seront différentes – cf. prise de position de Vie Féminine ou les documents officiels sur les titres-services.

▪ l'entreprise ou institution agréée :

- emploie la travailleuse (contrat de travail légal de salariée) et la « fournit » aux bénéficiaires
- relève du secteur non marchand (asbl, cpas, ale...) ou du secteur marchand à but lucratif (près de la moitié des entreprises agréées – 47,4% - sont des entreprises privées commerciales, dont des agences d'interim ; elles emploient près de 6 travailleuses sur 10⁸)
- récupère les titres-services et les remet à la société émettrice Sodexo
- en contre-partie, reçoit une intervention publique de 20,50 €⁹ par titre remis : 7 € payés par le/la bénéficiaire complétés par 13,50 € versé, sous forme d'un subside public (budget de l'ONEM).

b) le coût

Le système des titres-services est donc supporté par l'Etat, qui encourage via des subsides publics à l'utiliser : le prix d'achat d'un titre n'est que de 7 € (et même moins après déduction fiscale pour les personnes qui peuvent en bénéficier et qui représentent près de 4 utilisateurs sur 5¹⁰) que complète un subside de 13,50 €.

Le budget consacré à ce dispositif est donc considérable : pour 2006, le coût brut du dispositif était évalué à 507,8 millions d'euros¹¹. Même si ces budgets ne prennent pas en compte les effets de retour (économies au niveau des allocations de chômage, recettes des cotisations sociales, recettes de l'impôt des personnes physique), le coût reste lourd¹².

Investir dans ce système est donc un choix budgétaire et politique fort.

c) un système marchand¹³

Le choix qui est fait avec les titres-services est celui d'un transfert des services d'aide aux personnes (traditionnellement relevant de la solidarité sociale et du non-marchand) vers le secteur privé à but lucratif avec une régulation de type concurrentielle. Ces budgets auraient pu être investis ailleurs, par exemple sous la forme de subsides structurels dans des services collectifs où chaque personne paie selon ses revenus, sur base des principes de justice sociale et de solidarité.

Le choix effectué ici est tout autre : dans le but de générer de l'emploi, l'état investit afin d'inciter les consommateurs-bénéficiaires à consommer ces services, créant ainsi la demande (coût du service très faible pour les personnes ayant des revenus corrects même si trop élevé pour les personnes moins nanties, qui ne constituent pas le public-ciblé comme le montre la déduction fiscale dont elles ne bénéficient pas et qui leur ferait porter le prix plein). En parallèle, il incite aussi les entreprises agréées à s'engager dans ce système pour développer

⁸ Données tirées du rapport final d'IDEA Consult, *Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2006*.

⁹ Lors du lancement des titres-services, l'intervention publique était de 21 €, soit 14,30 € subsidié, mais a été réduite en janvier 2007 à 20€. Elle a été ensuite augmenté au 1^{er} mai 2008 à 20,50 €.

¹⁰ Données tirées du rapport final d'IDEA Consult, *Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2005* disponible à l'adresse suivante : <http://www.emploi.belgique.be/assetlibrary/fe2f29f25d654fd99cf7817d6cfd6a83/efe2c354f0044a2dbbd92911f8a66a892.pdf>

¹¹ Intervention pour les titres-services : 430 millions d'euros ; frais d'encadrement pour la mise en œuvre de la mesure : 16,4 millions d'euros ; coût de la déductibilité fiscale : 61,4 millions d'euros (rapport d'évaluation d'IDEA Consult pour 2006).

¹² Le coût net estimé (tenant compte de ces effets de retour) pour 2006 était de 308,1 millions d'euros (rapport d'évaluation d'IDEA Consult pour 2006).

¹³ Pour une analyse plus développée de ces enjeux, se reporter à la partie « enjeu démocratique » de la prise de position de Vie Féminine *Les titres-services : un statut « plaqué or »*.

l'offre (20,50 € par titre, peu de conditions à l'utilisation de cette somme, possibilité de combiner avec des réductions de charges patronales, grande flexibilité dans les contrats...). Dans ce système, l'argent public, c'est-à-dire l'argent de la collectivité, sert à favoriser non seulement les consommateurs auxquels les subsides sont liés mais aussi des entreprises dont le but est le profit. On peut alors se demander ce qui l'emportera entre qualité et profit ? Conditions de travail et profit ?

2. Des emplois précaires de piètre qualité ¹⁴

En ce qui concerne le statut des travailleuses en titres-services, le dispositif permet de nombreuses libéralités en terme de conditions de travail.

Tout d'abord, la norme y est le temps partiel. Moins de 10% des emplois sont à temps plein. Ce dernier est même souvent déconseillé par les employeurs, dépeint comme impossible car trop lourd sans que pour autant la pénibilité du travail ne soit reconnue. Les emplois qui sont créés et promus dans ce dispositif sont donc des emplois à temps partiel, avec couverture sociale incomplète et faible rémunération. La moyenne hebdomadaire d'heures de travail est de 23¹⁵. Qui plus est, certains grands principes de la législation du travail se trouvent bafoués, puisque le cadre des titres-services rend possible de faire travailler moins d'1/3 temps et moins de 3h par jour ! Cela ne concerne certes pas l'ensemble des travailleuses, mais cette entorse à la législation du travail est en elle-même suffisamment déroutante, surtout au regard des moyens investis.

Si un CDI (contrat à durée indéterminée) doit obligatoirement, après quelques mois, être proposé à la travailleuse (dans certains cas sans obligation de durée de travail minimale par jour ou par semaine), des CDD (contrats à durée déterminée) peuvent se succéder dans les premiers mois, cela sans durée minimale de contrat. En 2006, plus de la moitié des entreprises recouraient à cette possibilité¹⁶.

Les emplois créés vont ainsi le plus souvent à l'encontre des normes de qualité d'emploi, ou s'inscrivent dans cette nouvelle norme qui semble se développer sous la double pression du libéralisme et du chômage, celle de la précarité de l'emploi, ne permettant pas autonomie et niveau de vie décent. En 2004, plus de la moitié des travailleuses ne gagnaient pas plus de 700€ par mois¹⁷. Pour rappel le seuil de pauvreté pour un-e isolé-e est à 822€.

De plus, le cadre législatif des titres-services est imprécis sur certains points, notamment en terme d'encadrement, et permet ainsi des dérives défavorables aux travailleuses (par exemple, au niveau de la prise en charge des incontournables frais de déplacement ou de la formation).

3. Des « emplois femmes »

Lorsqu'on parle des personnes employées sous ces contrats en titres-services, on doit parler de travailleuses, plutôt que de travailleurs. En effet, 98% de ces personnes sont des femmes.

Au vu des activités d'aide ménagère que recouvrent les titres-services, cela est peu surprenant dans notre société où les secteurs professionnels sont fortement sexués et segmentés (ainsi, les

¹⁴ Pour une analyse plus développée là-aussi de ces enjeux, se reporter à la prise de position de Vie Féminine *Les titres-services : un statut « plaqué or »* et notamment à la partie « enjeu social ».

¹⁵ Chiffre IDEA Consult, rapport d'évaluation final 2005.

¹⁶ Chiffre IDEA Consult, rapport d'évaluation final 2006

¹⁷ Salaire net d'après les données d'IDEA Consult, rapport d'évaluation final 2005.

emplois relevant du travail domestique sont occupés à 80% par des femmes)¹⁸ et ne fait que renforcer la surreprésentation des femmes dans le temps partiel et les emplois précaires.

Ces « emplois de femmes » sont aussi des emplois non qualifiés et peu valorisés socialement, comme si faire professionnellement le ménage ne nécessitait aucune qualification. Ce sont ainsi toutes les compétences acquises par les femmes par leur éducation et leur socialisation spécifique dans la sphère privée (ex. : implication plus grande dès le jeune âge dans les tâches domestiques de la famille) qui sont niées et invisibilisées. Niées tout en étant pourtant reconnues puisque dans bien des cas on n'hésite pas à embaucher une femme sans lui donner de formation initiale et que, dans le cadre des entretiens relevant du Plan d'accompagnement des chômeurs (PAC), les femmes non qualifiées sont facilement orientées vers ces emplois¹⁹ qui restent peu proposés aux hommes.

A moins qu'on ne considère ces compétences comme innées et propres au sexe féminin...²⁰ Quoi qu'il en soit, cette non-reconnaissance s'accorde bien avec la piètre qualité du statut de travailleuse en titres-services, rejoignant une forme répandue de mépris du travail féminin.

Dans le cadre des titres-services, des femmes, les utilisatrices, délèguent donc à d'autres femmes moins favorisées socialement qu'elles, pas ou peu qualifiées, des tâches traditionnellement féminines qu'elles ont les moyens de ne plus faire. A observer la situation sous cet éclairage, nous sommes alors bien loin d'une image idyllique de la conciliation, une image pourtant utilisée dans certaines publicités pour les titres-services et revenant régulièrement dans les discours où les titres-services sont présentés comme un outil d'égalité au sein du couple, allégeant le quotidien de toute la famille. Nous pouvons y lire un signe de « backlash », un frein à une plus grande égalité dans la sphère privée.

Les tâches domestiques restent plus que jamais l'apanage des femmes. Nous n'avancions pas dans le partage de celles-là au sein des couples et familles, ni vers l'égalité. Le problème est contourné par leur externalisation puisqu'elles sont déléguées à d'autres femmes (qui en plus continueront de prendre en charge ces mêmes tâches dans leur sphère privée) ! Le ménage est toujours une affaire de femmes : il y a celles qui ont les moyens de payer les titres-services et d'y échapper, et les autres... Et l'écart qui se crée ici entre ces deux catégories de femmes non seulement ne change rien à l'implication des autres membres de la famille mais en plus renforce les rôles sexués traditionnels. Il peut être intéressant de noter que 70% des utilisateurs interrogés dans l'enquête d'IDEA Consult de 2004 étaient des utilisatrices. Définitivement une affaire de femmes, donc...

C'est pourquoi l'on peut lire le dispositif des titres-services en le replaçant dans le contexte actuel de « backlash », ce retour de manivelle enrayant, freinant ou stoppant l'avancée vers l'égalité hommes-femmes, en réaction aux premiers acquis du féminisme. D'une part, les titres-services confortent les femmes dans leur rôle traditionnel de ménagère au détriment d'un meilleur partage des tâches domestiques, et d'autre part, ils sont révélateurs des limites sur lesquelles vient buter l'insertion professionnelle des femmes : difficultés d'insertion

¹⁸ Cf. l'étude de Vie Féminine de novembre 2006 *Les femmes et l'emploi – la précarité institutionnalisée*.

¹⁹ Sur ce point et les conséquences du PAC, on pourra se référer aux analyses de Yves Martens du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion qui souligne que « ce n'est pas un hasard si l'explosion des titres-services est concomitante du nouveau système de contrôle des chômeurs » dans l'article *Les chômeurs dégustent, les patrons savourent* du numéro 57 du journal du collectif.

²⁰ Ces réflexions trouvent des échos dans le demi-statut accordé aux accueillantes d'enfants et plus généralement dans les réflexions portant sur la vaste question du « care ».

(surreprésentation dans l'emploi temporaire, contrats plus courts...), temps partiel (80% de travailleuses), secteurs de travail limités, emplois peu qualifiés et moins valorisés, carrières plus planes et rémunérations plus faibles que celles des hommes (l'écart salarial stagne)...²¹ Ils sont également révélateurs de politiques de l'emploi créant de véritables trappes à la pauvreté, de politiques touchant souvent en premier lieu les femmes, du fait des particularités de leur insertion professionnelle, du poids de la conciliation, et d'une tradition de mépris ou de moindre importance accordée à l'emploi des femmes souvent encore perçu comme secondaire.

4. Conclusion : vers le développement d'une domesticité de services ?

Bien souvent, les discours portant sur les titres-services se parent d'une tonalité triomphale. Y sont mis en avant :

- le nombre d'emplois créés (28 933 personnes occupées dans ce système en 2005 soit 17 360 équivalents temps plein ; fin 2006, l'ONEM comptabilisait 41 598 travailleuses²²) ;
- la sortie du travail au noir s'accompagnant d'une couverture sociale ;
- l'accès à la sphère professionnelle d'un public en difficulté, celui de femmes peu qualifiées qui, cumulant deux handicaps (« femme » et « faible qualification »), constituent ce qu'on appelle un « noyau dur du chômage ».

Ces éléments sont indéniables et, à un niveau individuel, obtenir un emploi dans le dispositif des titres-services peut être positif pour certaines et permettre une amélioration de sa situation. Cependant, il ne faut pas être dupe et s'arrêter à ces derniers. Certaines questions sont à se poser et à poser :

- Des emplois sont créés mais de quels emplois s'agit-il ?
- Un emploi à temps partiel est-il un emploi « normal » ?
- Une couverture sociale basée sur un temps partiel est-elle une couverture suffisante ?
- Comme alternative au travail au noir doit-on offrir des emplois précaires ?
- Quel sens revêt alors le concept de « travail » s'il ne peut garantir ni l'autonomie, ni un niveau de vie décent protégeant de la précarité ?
- Est-ce une coïncidence que ces emplois s'adressent aux femmes ?
- A quel prix se fait cette création d'emplois ? Que penser du détricotage des droits des travailleuses et travailleurs permit dans ce système ?
- Est-ce ce type d'emploi que nous souhaitons créer et promouvoir avec l'argent de la collectivité ?

De plus, se pose aussi la question de la pérennité de ces emplois, une pérennité menacée par leurs coûts (le budget consacré aux titres-services est colossal), par la pénibilité non reconnue du travail (dans de nombreux cas il s'agit d'emplois physiquement lourds que des problèmes de santé peuvent contraindre à quitter) et par le système et ses règles (un emploi à moins d'1/3 temps est-il viable ? que se passera-t-il quand les employeurs ne bénéficieront plus des réductions de charges liées à des plans de type activa ou sine et limitées dans le temps ?).

²¹ Pour une analyse et un panorama complet de la situation actuelle des femmes sur le marché de l'emploi lire l'étude de Vie Féminine de novembre 2006 *Les femmes et l'emploi – la précarité institutionnalisée*.

²² Données tirées des rapport d'évaluation de IDEA Consult.

N'y a-t-il pas quelque chose de cynique à clamer les vertus des titres-services lorsqu'on se trouve du bon côté de l'emploi ?

Car les titres-services semblent bien dresser une frontière entre les personnes qui ont des revenus relativement suffisants (et donc en règle générale l'emploi qui va avec) et peuvent bénéficier de ce système et les travailleuses qui ont peu d'autres choix que ce « mieux que pire »²³. L'écart s'accroît sous la pression du chômage, et c'est ainsi que ce développe une domesticité de service, au premier rang de laquelle se retrouvent les femmes.

Aujourd'hui, le secteur des services de proximité et plus particulièrement des services aux particuliers (ex. : aide aux personnes âgées et/ou dépendantes, gardes des enfants, aide ménagère...) est décrit comme un fort potentiel d'emplois. L'essor de ces emplois est parfois même présenté comme « la » solution au chômage.

Par contre, il est beaucoup plus rarement dépeint en terme de sous-emplois pour des femmes à temps partiel (ce qui est souvent la norme dans les services aux particuliers) et aux qualifications non reconnues, se traduisant donc par des bas salaires.

Il est intéressant de citer ici André Gorz qui en 1988 déjà, dans *Métamorphoses du travail. Quête du sens*, critiquait le caractère profondément inégalitaire de cette « contre-économie tertiaire » qui cherche à créer des emplois sous-payés plutôt que de développer des services sociaux : « *Il ne s'agit plus de socialiser les tâches ménagères afin qu'elles absorbent moins de temps à l'échelle de la société ; il s'agit, au contraire, que ces tâches occupent le plus de gens et absorbent le plus de temps de travail possible, mais sous la forme, cette fois, de services marchands. Le développement des services personnels n'est donc possible que dans un contexte d'inégalité sociale croissante, où une partie de la population accapare les activités bien rémunérées et contraint une autre partie au rôle de serviteur* »²⁴. Nous sommes là dans une tendance socio-économique forte dont les enjeux seront essentiels pour les années à venir²⁵.

Face à la pression du chômage, qui peut se faire menace dans le cadre du Plan d'accompagnement des chômeurs²⁶, on précarise l'emploi :

- certaines catégories sont orientées vers l'inactivité
- les salaires diminuent et le slogan à la mode semble être « travailler plus pour gagner moins »
- le rythme du travail est redéfini (temps partiel, travail atomisé, horaires atypiques...)

Ainsi, pour Margaret Maruani, « au-delà des chômeurs eux-même, le chômage a envahi le monde du travail »²⁷. Une de ses déclinaisons est le « choix » du sous-emploi pour ne pas être sans emploi. Entre juin 2003 et octobre 2006, le nombre de travailleurs à temps plein à Bruxelles a baissé de 24 714 unités tandis que les temps partiels augmentaient de 110 546 unités et les saisonniers et intérimaires de 26 969. Les services de l'ONEM et les politiques de l'emploi eux-même orientent vers ces types d'emploi.

En conséquence, les revenus sont tirés vers le bas. Les écarts de salaires et de statuts se creusent entre ceux et celles qui ont la chance d'avoir un bon emploi et des revenus corrects, et ceux - et surtout celles - qui sont moins favorisé-e-s. Les titres-services en sont un exemple

²³ « C'est mieux qu'être au noir », « c'est mieux que de ne pas avoir d'emploi », « c'est mieux que le chômage », etc.

²⁴ André Gorz, « Métamorphoses du travail. Quête du sens », Ed. Galilée, Paris 1988, cité dans le Monde Diplomatique, numéro d'avril 2006.

²⁵ Voir aussi à ce sujet l'exposé donné par Françoise Milewski lors de la Semaine d'étude de Vie Féminine, le mardi 3 juillet 2007.

²⁶ Pour une analyse plus complète du PAC, se référer aux écrits du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion.

²⁷ Margaret Maruani, *Travail et emploi des femmes*, collection Repères, Ed. La Découverte, Paris 2000.

édifiant : en plus du subside permettant déjà un faible coût, les bénéficiaires se voient octroyer une réduction d'impôt (la déduction fiscale) pour faire effectuer les tâches domestiques peu valorisantes par des femmes qui gagnent bien moins qu'eux dans des emplois précarisants²⁸. De nouvelles « serviteuses »²⁹ ?

²⁸ A cet égard, les rapports de IDEA Consult permettent de comparer les profils des travailleuses et des bénéficiaires.

²⁹ Pour faire écho à André Gorz, cité plus haut.