

# Le régime des titres-services : vers une protection sociale à part entière

Alice JANOT

Collaboratrice scientifique à l'ULiège  
et avocate au barreau de Liège-Huy

## ◆ TABLE DES MATIÈRES ◆

Introduction	420
I. Le dispositif des titres-services	422
A. Une compétence fédérale puis régionale	422
B. Le système des titres-services en tant que tel et ses différents acteurs	422
C. Les activités autorisées	424
II. Les avantages pour les travailleurs concernés	426
A. La reconnaissance du statut de travailleur par la conclusion d'un contrat de travail spécifique	426
B. Obligations incombant aux entreprises agréées	429
III. Les critiques et dérives du système	432
Conclusion	435



## Résumé

*La loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité a introduit le système des titres-services en Belgique. Cette initiative avait pour triple objectif la lutte contre le travail non déclaré, la création d'emplois, en particulier pour les personnes peu qualifiées, ainsi que l'amélioration de la conciliation entre vie privée et vie professionnelle des familles en offrant à ces dernières un service de proximité à moindre coût.*

*Compétence auparavant fédérale, le système des titres-services est désormais géré par les régions. Il implique plusieurs acteurs, dont les travailleurs fournissant les services de proximité, les entreprises agréées qui les emploient, les clients bénéficiant de ces services, les entreprises émettrices de titres-services, et les régions qui financent et supervisent le système.*

*Ce dispositif a le mérite d'avoir octroyé un véritable statut de travailleur aux « aides-ménagères », qui étaient généralement employées de manière non déclarée, leur conférant ainsi divers droits et protections tels que l'accès à la sécurité sociale des travailleurs salariés, une immunité de leur responsabilité civile en cas de faute légère et occasionnelle ou encore des garanties en matière de rémunération. Cependant, il s'agit d'une protection sociale à part entière en ce qu'elle déroge à plusieurs égards à la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail. Cette particularité a déjà suscité des débats et controverses.*

*Bien que le système des titres-services ait atteint ses principaux objectifs, il fait l'objet de plusieurs critiques, qui trouvent notamment leur origine dans la charge financière supportée par les pouvoirs publics.*

#### Abstract

*The law of 20 July 2001 designed to encourage the development of local services and jobs introduced the service voucher system in Belgium. The aim of this initiative was threefold: to combat undeclared work; to create jobs, particularly for the low-skilled; and to improve the work-life balance for families by offering them a local service at a lower cost.*

*Previously a federal responsibility, the service voucher system is now managed by the regions. It involves a number of players, including the workers providing the local services, the approved companies that employ them, the customers benefiting from these services, the companies issuing the service vouchers, and the regions, which finance and supervise the system.*

*The merit of this system is that it has given genuine worker status to “household help”, who were generally employed on an undeclared basis, thereby conferring on them various rights and protections such as access to social security for salaried workers, immunity from civil liability in the event of minor and occasional fault, and guaranteed remuneration. However, it is a form of social protection in its own right in that it derogates in several respects from the law of 3 July 1978 on employment contracts. This peculiarity has already given rise to debate and controversy.*

*Although the service voucher system has achieved its main objectives, it has been criticised for the financial burden it places on the public authorities.*

## INTRODUCTION

1. Au début des années 2000, la Belgique a adopté un régime juridique spécifique aux services de proximité, notamment d'aide au ménage. Les familles souhaitaient en effet bénéficier d'une aide-ménagère mais n'étaient pas prêtes – ou ne disposaient pas des ressources nécessaires – à déboursier les frais réels relatifs à l'occupation d'un travailleur salarié et à effectuer les démarches administratives y afférentes. Par conséquent, le travail dans ce domaine était le plus souvent non déclaré. La situation des travailleuses concernées – dans ce

domaine, les prestations sont généralement effectuées par des femmes – était alors caractérisée par une grande instabilité. Par exemple, les heures durant lesquelles elles étaient occupées pouvaient varier d'une semaine à l'autre puisque cela était laissé à l'entière discrétion de leurs « employeurs ». En outre, du jour au lendemain, les familles pouvaient ne plus faire appel à leurs services, sans que ces dernières ne doivent se justifier ou les dédommager.

Partant de ce constat, l'État belge a mis en place un système avec pour triple objectif la lutte contre le travail non déclaré, la création d'emplois, en particulier pour les personnes peu qualifiées, ainsi que l'amélioration de la conciliation entre vie privée et vie professionnelle des familles en offrant à ces dernières un service de proximité à moindre coût<sup>(1)</sup>. C'est dans ce contexte qu'a été adoptée la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité<sup>(2)</sup> et que sont ainsi nés les titres-services. Aujourd'hui, le dispositif des titres-services compte près de 1.500 entreprises agréées, environ 160.000 travailleurs et plus de 1.000.000 d'utilisateurs en Belgique<sup>(3)</sup>.

Grâce à ce système qui fait intervenir cinq acteurs (*cf*r points 4 et 5), les familles peuvent profiter d'un service de proximité sans avoir à supporter tous les frais et démarches inhérents à l'occupation d'un travailleur. La personne qui effectue les prestations est, elle, engagée sous contrat de travail, ce qui lui octroie le statut de travailleur ; ce statut lui ouvre ainsi le droit aux prestations de sécurité sociale<sup>(4)</sup>. La création de ce système profite également aux pouvoirs publics puisque cette mesure a réussi à faire entrer dans l'économie formelle une nouvelle forme d'emploi<sup>(5)</sup> ; grâce à cela, l'État perçoit des recettes fiscales supplémentaires grâce à l'impôt des personnes physiques et l'impôt des sociétés.

<sup>(1)</sup> Projet de loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, exposé des motifs, *Doc.*, Ch., 2000-2001, n° 1281/001, p. 5 ; M. BAUKENS et S. CREVITS, « Les titres-services », *J.T.T.*, 2010, p. 17 ; I. MARX et D. VANDELANNOOTE, « Car on donnera à celui qui a (et il sera dans l'abondance) : le système belge des titres-services », *Revue belge de sécurité sociale*, 2014, p. 189 ; D. DUMONT, « Les titres-services : développement des emplois de proximité ou redistribution à rebours ? – Un état des lieux à l'heure de la régionalisation », *J.T.T.*, 2016, p. 145 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », in H. MORMONT (dir.), *Droit du travail tous azimuts*, Bruxelles, Larcier, 2016, p. 606.

<sup>(2)</sup> Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, *M.B.*, 11 août 2001. Cette loi a été exécutée par l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, *M.B.*, 22 décembre 2001. Tant la loi que l'arrêté royal ont connu plusieurs modifications depuis leur adoption.

<sup>(3)</sup> Ces chiffres sont fournis par le Fonds de formation sectoriel des titres-services et sont disponibles à l'adresse suivante : <https://form-ts.be/form-ts/information-sur-le-secteur/?L=0> (consultée le 4 juillet 2023).

<sup>(4)</sup> V. FLOHIMONT, « Le régime souvent dérogatoire des titres-services : la fin justifie-t-elle les moyens ? », *R.D.S.*, 2009, p. 83.

<sup>(5)</sup> Dans une enquête réalisée en 2018, environ la moitié des répondants qui sont des utilisateurs actuels ont déclaré qu'ils n'externalisaient pas les tâches ménagères avant de commencer à utiliser des titres-services ; IDEA CONSULT, *Une vision à 360° sur les titres-services (rapport à la demande de Federgon)*, juillet 2018, disponible sur [www.federgon.be](http://www.federgon.be), p. 24.

2. L'on présentera le dispositif en tant que tel avant de se tourner vers les droits qu'il confère aux travailleurs concernés. L'on verra que la mesure ne fait pas l'unanimité et qu'elle fait face à plusieurs critiques.

## I. LE DISPOSITIF DES TITRES-SERVICES

### A. Une compétence fédérale puis régionale

3. Auparavant, les titres-services relevaient de la compétence de l'autorité fédérale ; depuis la sixième réforme de l'État intervenue en 2014, les titres-services relèvent de la compétence des Régions<sup>(6)</sup>. Le transfert de compétence est opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016<sup>(7)</sup>. Par conséquent, depuis cette date, le système des titres-services n'est pas le même selon que l'on se trouve en Wallonie, en Flandre ou à Bruxelles. Dans les faits, le principe est relativement semblable d'une Région à l'autre ; la loi du 20 juillet 2001 et son arrêté royal d'exécution restent les deux dispositions principales applicables au système. Le législateur fédéral a toujours la main mise sur les aspects qui relèvent du droit du travail comme le contrat de travail titres-services ou les dispositifs relatifs à la concertation sociale<sup>(8)</sup>.

### B. Le système des titres-services en tant que tel et ses différents acteurs

4. Le système des titres-services implique cinq acteurs : la Région, l'entreprise émettrice, l'utilisateur – qui est nécessairement un particulier et non une entreprise –, l'entreprise agréée et le travailleur titres-services. L'on va maintenant s'intéresser à chacun d'entre eux et voir quel est leur rôle respectif dans le dispositif.

5. Au sommet, l'on retrouve la Région qui finance en grande partie le système et qui le chapeaute en désignant l'entreprise émettrice et en reconnaissant les entreprises agréées.

---

<sup>(6)</sup> Compte tenu du fait que la Région flamande est une « coquille vide », les prérogatives en matière de titres-services sont exercées, sur le territoire régional flamand, par la Communauté flamande. Sur le transfert de compétences opéré de la Région flamande à la Communauté flamande, voy. not. Ch. BEHRENDT et M. VRANCKEN, *Principes de Droit constitutionnel belge*, Bruges, la Charte, 2021, pp. 70 et 71.

<sup>(7)</sup> L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 608 ; W. VAN EECKHOUTTE et V. NEUPREZ, *Compendium social – Droit du travail contenant des annotations fiscales*, t. 1, Liège, Kluwer, 2022, p. 360.

<sup>(8)</sup> Proposition de loi spéciale relative à la sixième réforme de l'État, *Doc.*, Sén., 2012-2013, n° 5 2232/1, p. 127 ; D. DUMONT, « Les titres-services : développement des emplois de proximité ou redistribution à rebours ? – Un état des lieux à l'heure de la régionalisation », *op. cit.*, p. 149. Les Régions disposent désormais des compétences législatives, de contrôle, d'inspection et d'agrément. Elles sont habilitées à abroger, supprimer, modifier ou remplacer la réglementation en vigueur. Elles sont également devenues compétentes pour les mesures fiscales.

La société émettrice est donc la société de droit privé, désignée par l'autorité régionale compétente dans le cadre d'un marché public. Il s'agit pour l'instant de la société Sodexo pour les trois Régions<sup>(9)</sup>. Elle a pour mission de fournir aux utilisateurs les titres-services qu'ils ont commandés, de verser aux entreprises agréées le montant des titres-services correspondants aux prestations effectuées ainsi que d'informer les différents acteurs du système<sup>(10)</sup>. C'est par elle que transite l'aide financière des Régions.

L'utilisateur est la personne qui acquiert les titres-services auprès de la société émettrice afin de payer les activités proposées par l'entreprise agréée et effectuées par les travailleurs titres-services. Il doit être majeur et avoir sa résidence sur le territoire de la Région concernée<sup>(11)</sup>.

L'entreprise agréée est « toute personne physique ou morale dont l'activité ou l'objet consiste au moins partiellement en la prestation de travaux ou services de proximité et qui a été agréée à cette fin »<sup>(12)</sup>. L'entreprise agréée est l'employeur du travailleur titres-services. Ceci est une différence avec le système français du « chèque emploi-service universel » où le travailleur est directement occupé par l'utilisateur<sup>(13)</sup> ; dans le système belge, le travailleur n'est pas lié contractuellement avec le particulier. L'entreprise agréée peut relever du secteur privé à but lucratif, du secteur de l'économie sociale ou encore du secteur public. Pour recevoir, de la part de la Région, l'agrément nécessaire, elle doit répondre à plusieurs conditions plus ou moins strictes en fonction de la Région dans laquelle elle est établie<sup>(14)</sup>. Parmi les obligations imposées dans les trois Régions, l'on peut citer des obligations de solvabilité : l'entreprise ne peut pas se trouver, par exemple, en situation de faillite. Il existe également une obligation spécifique pour l'entreprise qui exerce d'autres activités que celle des services de proximité, comme l'intérim, la formation par le travail, etc. : celle-ci doit créer en son sein une section *sui generis* spécialement dédiée aux activités de titres-services<sup>(15)</sup>.

Enfin, le travailleur titres-services est celui qui effectue les services et travaux de proximité pour les utilisateurs. Toute personne peut devenir un

<sup>(9)</sup> En décembre 2023, Sodexo change de nom et devient « Pluxee ».

<sup>(10)</sup> M. BAUKENS et S. CREVITS, « Les titres-services », *op. cit.*, p. 17 ; S. CREVITS, « Le système fédéral des titres-services : focus sur le contrat de travail titres-services et chronique de jurisprudence », in Ph. GOSSERIES et M. MORSA (dir.), *Le droit du travail au XXI<sup>e</sup> siècle*, Bruxelles, Larcier, 2015, p. 711.

<sup>(11)</sup> Article 2, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 4<sup>e</sup>, de la loi du 20 juillet 2001.

<sup>(12)</sup> Article 2, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup>, de la loi du 20 juillet 2001.

<sup>(13)</sup> J. DEFOURNY *et al.*, « Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation du service ? », *Regards économiques*, 2009, p. 9. Pour une comparaison entre les titres-services belges et les chèques emploi-service universels français, voy. A. M. SANSONI, « Limits and potential of the use of vouchers for personal services : an evaluation of Titres-services in Belgium and the CESU in France », *ETUI Working paper*, Bruxelles, European Trade Union Institute, 2009.

<sup>(14)</sup> Article 2, § 2, de la loi du 20 juillet 2001.

<sup>(15)</sup> Article 2, § 2, alinéa 1<sup>er</sup>, a., de la loi du 20 juillet 2001 et article 2<sup>quater</sup>, § 2, de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 pour les trois Régions ; M. BAUKENS et S. CREVITS, « Les titres-services », *op. cit.*, p. 18 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 616.

travailleur titres-services pour autant qu'un contrat de travail titres-services soit conclu avec l'entreprise agréée<sup>(16)</sup>. En revanche, tous les travailleurs ne peuvent pas travailler chez tous les utilisateurs : la loi prévoit que le travailleur ne peut pas avoir un lien familial de sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré inclus avec l'utilisateur ou avec un membre de sa famille. Il ne peut pas non plus avoir la même résidence que l'utilisateur<sup>(17)</sup>.

6. Le fonctionnement du dispositif des titres-services peut être résumé comme suit. Le travailleur est embauché par une entreprise agréée avec laquelle il conclut un contrat de travail titres-services. De son côté, l'utilisateur conclut avec l'entreprise agréée une convention de prestation de services. Il acquiert des titres-services à prix réduit auprès de l'entreprise émettrice, la société Sodexo ; grâce au financement des Régions qui prend la forme d'une « subvention à la consommation »<sup>(18)</sup>, il ne débourse qu'environ 40 pour cent de la valeur réelle du titre-service<sup>(19)</sup> et, en outre, bénéficie d'une réduction d'impôt calculée sur les dépenses<sup>(20)</sup>. En exécution de la convention de prestation de services, l'entreprise agréée met un travailleur à disposition de l'utilisateur qui, en contrepartie, lui remet un nombre de titres équivalent au nombre d'heures de travail accomplies. Ces titres-services sont ensuite transmis à l'entreprise émettrice, qui rembourse à l'entreprise agréée la valeur intégrale – participation de l'utilisateur et intervention des Régions – des titres-services. Enfin, l'entreprise agréée rémunère son travailleur en contrepartie des activités accomplies.

### C. Les activités autorisées

7. Le recours au régime des titres-services n'est autorisé que pour ce que la loi appelle « travaux ou services de proximité » : il s'agit des « activités marchandes ou non marchandes, créatrices d'emploi, qui visent à rencontrer des besoins individuels, personnels ou familiaux dans le cadre de la vie quotidienne et qui concernent l'aide à domicile de nature ménagère »<sup>(21)</sup>. L'arrêté

<sup>(16)</sup> Le travailleur titres-services ne peut donc pas être un travailleur indépendant. À ce sujet, voy. S. CREVITS, « Titres-services – chronique jurisprudentielle de 2004 à 2011 », *J.T.T.*, 2012, p. 36 : le demandeur dans le jugement commenté avait exercé des prestations dans le cadre des titres-services en qualité de travailleur indépendant. Le tribunal saisi a confirmé que la loi du 20 juillet 2001 imposait que les activités titres-services soient exercées par un travailleur lié à une entreprise agréée par un contrat de travail titres-services.

<sup>(17)</sup> Article 3 de la loi du 20 juillet 2001 pour les trois Régions ; M. BAUKENS et S. CREVITS, « Les titres-services », *op. cit.*, p. 21 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 609.

<sup>(18)</sup> Article 2, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, de la loi du 20 juillet 2001.

<sup>(19)</sup> 9 euros en Région wallonne et Région flamande et 10 euros en Région bruxelloise alors que, le 1<sup>er</sup> mai 2022, un titre-service a une valeur de 25,84 euros en Région wallonne, 25,69 euros en Région bruxelloise et 24,88 euros en Région flamande (W. VAN ECKHOUTTE et V. NEUPREZ, *Compendium social – Droit du travail contenant des annotations fiscales*, *op. cit.*, p. 369).

<sup>(20)</sup> Le taux de réduction fiscale dépend d'une région à l'autre, voy. W. VAN ECKHOUTTE et V. NEUPREZ, *Compendium social – Droit du travail contenant des annotations fiscales*, *op. cit.*, p. 374.

<sup>(21)</sup> Article 2, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, de la loi du 20 juillet 2001.

royal d'exécution dresse une liste exhaustive des activités qui peuvent être exercées dans le cadre des titres-services. Elles s'effectuent au domicile de l'utilisateur ou non. Les activités au domicile du client couvrent le nettoyage du domicile, y compris celui des vitres, la lessive, les petits travaux de couture, la préparation des repas et le repassage<sup>(22)</sup>. Les activités en dehors du domicile comprennent le repassage, le transport des personnes à mobilité réduite et les courses ménagères<sup>(23)</sup>.

Le fait d'énumérer limitativement les prestations que recouvre le système des titres-services n'est pas anodin, car l'on ne peut rémunérer d'autres activités au moyen de titres-services que celles qui sont autorisées<sup>(24)</sup>. Ceci vise à éviter que les titres-services puissent être utilisés pour concurrencer de manière déloyale les secteurs déjà existants sur le marché du travail. Ce détournement de finalité pourrait évidemment être tentant si l'on calcule le prix net auquel revient un titre-service à l'utilisateur. L'achat de titre-service ne coûte que 9 ou 10 euros à l'utilisateur et celui-ci bénéficie en plus d'une réduction fiscale : le client est alors loin de supporter l'intégralité du coût réel du titre-service. Il ne serait donc pas étonnant que les utilisateurs songent à rémunérer d'autres services au moyen de ce titre de paiement. Même si les contrevenants encourent de sévères sanctions<sup>(25)</sup>, l'on constate que cette interdiction n'est pas toujours respectée ; il arrive que les soins aux personnes, notamment, soient irrégulièrement assurés par les travailleurs titres-services<sup>(26)</sup>.

De plus, les activités énumérées doivent être obligatoirement réalisées par un travailleur engagé dans les liens d'un contrat de travail titres-services<sup>(27)</sup>.

<sup>(22)</sup> Article 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, a), de l'arrêté royal 12 décembre 2001 pour les trois Régions.

<sup>(23)</sup> Article 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, b), de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 pour les trois Régions.

<sup>(24)</sup> C.E. (6<sup>e</sup> ch.), 23 avril 2008, n<sup>o</sup> 182.282, *SPRL HAURUS@D*, disponible sur [www.raadvst-consetat.be](http://www.raadvst-consetat.be).

<sup>(25)</sup> La loi prévoit une amende pénale et/ou administrative ainsi qu'une peine de prison pour l'employeur, ses préposés ou ses mandataires qui violeraient cette interdiction (article 10quinquies, 5<sup>o</sup>, de la loi du 20 juillet 2001 pour la Région flamande et article 10ter, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, de la loi du 20 juillet 2001 pour la Région wallonne et pour la Région de Bruxelles-Capitale). Les utilisateurs qui se seraient servis des titres-services pour des activités non autorisées peuvent être exclus du droit d'utiliser et de commander des titres services pendant un an (article 3bis de la loi du 20 juillet 2001 pour les trois Régions).

<sup>(26)</sup> D. DUMONT, « Les titres-services : développement des emplois de proximité ou redistribution à rebours ? – Un état des lieux à l'heure de la régionalisation », *op. cit.*, p. 150 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 613. Lors d'une enquête réalisée en 2021 qui concernait le système de titres-services en Région de Bruxelles-Capitale, 11,4 pour cent des travailleurs indiquaient qu'ils effectuaient des tâches « autres » ; pour la plupart, elles sont non autorisées par le dispositif des titres-services ; IDEA CONSULT, *Évaluation du dispositif des titres-services pour les emplois et les services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 (évaluation à la demande du Service public régional de Bruxelles)*, 15 octobre 2021, disponible sur [economie-emploi.brussels](http://economie-emploi.brussels), p. 78.

<sup>(27)</sup> S. CREVITS, « Le système fédéral des titres-services : focus sur le contrat de travail titres-services et chronique de jurisprudence », *op. cit.*, p. 723 ; articles 3, alinéa 2 et 7bis de la loi du 20 juillet 2001.

## II. LES AVANTAGES POUR LES TRAVAILLEURS CONCERNÉS

### A. La reconnaissance du statut de travailleur par la conclusion d'un contrat de travail spécifique

8. Lorsque le législateur belge a adopté le dispositif des titres-services, il souhaitait notamment accroître le taux d'emploi des personnes moins qualifiées, en particulier les femmes<sup>(28)</sup>. L'on peut dire que c'est mission accomplie : en effet, en moins de deux ans, l'objectif de création de 20.000 emplois a été atteint<sup>(29)</sup>. En 2016, année sur laquelle porte la dernière étude relative à l'ensemble du territoire, la Belgique comptait 140.171 travailleurs titres-services – ce qui correspondait à plus de trois pour cent de la population active belge ; 98 pour cent d'entre eux étaient des femmes tandis que 46 pour cent étaient considérés comme « peu qualifiés », c'est-à-dire qu'ils avaient obtenu au plus leur certificat d'enseignement secondaire inférieur<sup>(30)</sup>.

Grâce au dispositif des titres-services, ces personnes sont désormais engagées dans les liens d'un véritable contrat de travail alors que leur profil initial les rendait moins enclines à trouver un emploi fixe. Ce contrat est soumis à la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail ; le travailleur titres-services bénéficie alors des nombreux avantages qui découlent de tout contrat de travail<sup>(31)</sup>. D'abord, il jouit des divers dispositifs destinés à assurer la stabilité du revenu : le droit à percevoir son salaire même si le client décommande une prestation<sup>(32)</sup>, le bénéfice des vacances annuelles payées<sup>(33)</sup>, l'indemnisation du congé de maternité et de l'incapacité de travail (puisque le travailleur est assujéti à la sécurité sociale des travailleurs salariés<sup>(34)</sup>), le respect d'un préavis de licenciement lorsque le travailleur est engagé à durée

(28) Projet de loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, exposé des motifs, *Doc.*, Ch., 2000-2001, n° 1281/001, p. 5.

(29) I. MARX et D. VANDELANNOOTE, « Car on donnera à celui qui a (et il sera dans l'abondance) : le système belge des titres-services », *op. cit.*, p. 197 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 607. Toutefois, pour I. Marx et D. Vandelannoote, il convient de revoir ce chiffre à la baisse car ils considèrent qu'il y a en fait eu un déplacement de certains secteurs du travail régulier vers le secteur des titres-services ; I. MARX et D. VANDELANNOOTE, « Car on donnera à celui qui a (et il sera dans l'abondance) : le système belge des titres-services », *op. cit.*, p. 200.

(30) IDEA CONSULT, *Une vision à 360° sur les titres services (rapport à la demande de Federgon)*, *op. cit.*, pp. 42 et 53.

(31) S. CREVITS, « Le système fédéral des titres-services : focus sur le contrat de travail titres-services et chronique de jurisprudence », *op. cit.*, p. 710.

(32) *Cfr* point 11.

(33) Le régime des vacances est organisé par les lois coordonnées du 28 juin 1971 relatives aux vacances annuelles des travailleurs salariés et par l'arrêté royal du 30 mars 1967.

(34) V. FLOHIMONT, « Titres-services : jungle juridique ou île paradisiaque ? », in G. HERMAN, E. LÉONARD et P. REMAN (éds), *Travail, inégalités et responsabilité*, vol. 2, Louvain-la-Neuve, Presses universitaires de Louvain, 2009, p. 199.

indéterminée<sup>(35)</sup>, etc. Ensuite, il se voit appliquer les dispositions favorisant l'accomplissement du travail dans des conditions convenables du point de vue de la santé et de la sécurité du travailleur<sup>(36)</sup> ou encore l'immunité de responsabilité civile en cas de faute légère occasionnelle dans le cadre de l'exécution du contrat<sup>(37)</sup>.

9. Le contrat de travail titres-services diffère tout de même sous certains aspects du contrat de travail « classique ». L'on a relevé trois dérogations pour lesquelles la loi du 20 juillet 2001 a prévu des dispositions spécifiques.

La première dérogation consiste dans la possibilité de conclure plusieurs contrats de travail titres-services à durée déterminée durant les trois premiers mois d'occupation. À partir du premier jour du quatrième mois d'occupation, l'objectif initial de création d'un emploi stable et de qualité est retrouvé puisque le travailleur est automatiquement occupé dans les liens d'un contrat à durée indéterminée<sup>(38)</sup>. En d'autres termes, durant le premier trimestre, le contrat présente les caractéristiques souples du contrat de travail intérimaire<sup>(39)</sup>. En droit commun du contrat de travail, une telle succession de contrats à durée déterminée est qualifiée de contrat à durée indéterminée<sup>(40)</sup>. L'article 10*bis* de la loi du 3 juillet 1978 autorise, par dérogation, l'enchaînement de plusieurs contrats de travail à durée déterminée mais prévoit des conditions relatives à la durée minimale de ces contrats et limite leur nombre. Pour les contrats de travail titres-services, la succession de contrats à durée déterminée durant les trois premiers mois d'occupation n'entraîne pas la qualification de contrat à durée indéterminée, quels que soient leur durée et leur nombre.

La Cour constitutionnelle a été saisie d'un recours en annulation de cette disposition légale introduite en 2003. Il lui était reproché de violer le principe d'égalité et de non-discrimination protégé par les articles 10 et 11 de la Constitution. La Cour a justifié cette divergence par rapport aux autres contrats de travail en se référant à l'objectif de simplification et d'assouplissement du système des titres-services<sup>(41)</sup>, en particulier durant les premiers mois d'occupation<sup>(42)</sup>. La Cour a également tenu compte de la période limitée durant laquelle le recours à plusieurs contrats de travail à durée déterminée est permis<sup>(43)</sup>. Elle a alors conclu que la différence de traitement entre les deux types de contrat n'était pas déraisonnable.

(35) Article 37 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

(36) Article 20, 2°, de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

(37) Article 18 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

(38) Articles 7*septies* et 7*octies* de la loi du 20 juillet 2001 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 623.

(39) Projet de loi-programme, rapport, *Doc.*, Sén., 2003-2004, n° 3-423/3, p. 7.

(40) Article 10 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

(41) Projet de loi-programme, amendements, *Doc.*, Ch., 2003-2004, n° 3-473/10, p. 11.

(42) Cour const. (C.A.), 4 mai 2005, n° 87/2005, B.35, disponible sur [www.juportal.be](http://www.juportal.be).

(43) *Ibidem*.

La seconde dérogation concerne la durée hebdomadaire minimale de travail applicable aux travailleurs à temps partiel. En vertu de l'article 11*bis* de la loi du 3 juillet 1978, la durée hebdomadaire minimale de travail d'un travailleur occupé à temps partiel ne peut être inférieure au tiers de la durée hebdomadaire de travail applicable aux travailleurs à temps plein de la même catégorie dans l'entreprise. Par exemple, s'il est prévu dans le contrat d'un travailleur engagé à temps plein que celui-ci effectue 38 heures par semaine, le contrat du travailleur occupé à temps partiel ne pourra prévoir une durée hebdomadaire de moins de 12 h 40. Cette règle ne s'applique pas aux travailleurs titres-services<sup>(44)</sup>. Cependant, à partir du quatrième mois d'occupation, l'exception disparaît pour ceux qui bénéficient, durant leur occupation, d'allocations de chômage, d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale financière. En revanche, ceux qui ne bénéficient pas de ce type d'intervention de la sécurité sociale (au sens large) peuvent toujours être occupés pour une durée inférieure au tiers-temps même après le premier trimestre. L'on soulignera que cette exception ne trouve plus à s'appliquer en pratique en Région wallonne puisque, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, pour conserver leur agrément, les entreprises agréées doivent, à partir de la quatrième année qui suit l'octroi de l'agrément, respecter un régime de travail moyen de dix-neuf heures par semaine pour l'ensemble de leurs travailleurs<sup>(45)</sup>.

Enfin, la dernière dérogation a trait au moment de la constatation par écrit du contrat : en vertu de l'article 7*quater* de la loi du 20 juillet 2001, celle-ci doit avoir lieu au plus tard dans les deux jours qui suivent l'entrée en service du travailleur. Si cette formalité n'est pas rencontrée, le contrat de travail sera considéré comme un contrat de travail de droit commun, totalement régi par la loi du 3 juillet 1978 ; les prestations ne pourront pas être effectuées sous le bénéfice du régime des titres-services et il se posera un problème de mise à disposition du personnel prohibée par la loi du 24 juillet 1987<sup>(46)</sup>. Alors que pour d'autres contrats précaires (durée déterminée, temps partiel), le droit belge impose que l'écrit soit constaté au plus tard au moment de l'entrée en service<sup>(47)</sup>, il se contente d'un constat dans les deux jours qui suivent l'entrée en service lorsqu'il s'agit de titres-services. La Cour constitutionnelle a une nouvelle fois considéré que la différence de traitement était raisonnablement justifiée au regard de l'objectif d'assouplissement et de simplification du système des titres-services<sup>(48)</sup>. Elle a ajouté que la loi offre d'autres protections comme le fait

<sup>(44)</sup> Articles 7*septies* et 7*octies* de la loi du 20 juillet 2001.

<sup>(45)</sup> Article 2, § 2, al. 1<sup>er</sup>, k., de la loi du 20 juillet 2001 pour la Région wallonne.

<sup>(46)</sup> Article 31 de la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs. Pour en savoir plus sur la mise à disposition des travailleurs, voy. not. L. LINGUELET, « La mise à disposition des travailleurs », *Droit du travail tous azimuts*, H. MORMONT (dir.), *op. cit.*, pp. 581 et s.

<sup>(47)</sup> Articles 9 et 11*bis* de la loi du 3 juillet 1978.

<sup>(48)</sup> Projet de loi-programme, amendement, *Doc.*, Ch., 2003-2004, n° 3-423/10, p. 10 ; Cour const. (C.A.), 4 mai 2005, n° 87/2005, B.8 à B.12, disponible sur [www.juportal.be](http://www.juportal.be).

que les travailleurs concernés ne peuvent être engagés que par des entreprises agréées et que les activités qu'ils sont autorisés à effectuer sont limitativement énumérées<sup>(49)</sup>.

## B. Obligations incombant aux entreprises agréées

10. L'entreprise agréée est l'employeur du travailleur titres-services. Comme les autres employeurs, elle doit respecter diverses obligations. L'on va s'intéresser à deux d'entre elles : le paiement de la rémunération et le respect de la législation relative au bien-être des travailleurs.

11. En vertu de l'article 20, 3°, de la loi du 3 juillet 1978, l'employeur a l'obligation de payer la rémunération du travailleur aux conditions, au temps et au lieu convenus.

S'agissant du montant de la rémunération, il y a lieu de présenter une particularité du droit du travail belge : en Belgique, la fixation du salaire minimum applicable dans un secteur d'activité n'est généralement pas réglée par la loi mais par des conventions collectives de travail adoptées par des organes de concertation sociale institués au niveau des secteurs d'activité appelés « commission paritaire »<sup>(50)</sup>.

La commission paritaire dont dépend une entreprise est déterminée en fonction de l'activité de cette dernière<sup>(51)</sup>. Les entreprises qui occupent les aides-ménagères peuvent avoir d'autres activités (intérim, formation par le travail, etc.), qui peuvent être dominantes et déterminer leur rattachement à une commission paritaire, de sorte que ces entreprises ne ressortissent pas toutes à la même commission paritaire<sup>(52)</sup>. Il existe la sous-commission paritaire 322.01 qui s'applique aux entreprises qui fournissent des services de proximité uniquement et aux entreprises de travail intérimaire qui possèdent en leur sein une section *sui generis* agréée qui s'occupe de l'emploi dans le cadre des titres-services<sup>(53)</sup> ; en revanche, cette sous-commission paritaire exclut de son champ d'application les entreprises qui exercent une autre activité que celle des services de proximité et qui relèvent d'une autre commission paritaire qui fonctionne. Ce champ d'application strictement délimité a pour conséquence que la

<sup>(49)</sup> Cour const. (C.A.), 4 mai 2005, n° 87/2005, B.13, disponible sur [www.juportal.be](http://www.juportal.be).

<sup>(50)</sup> Articles 35 et 38 de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires ; F. KÉFER, « Measures of wage moderation in times of crisis », in S. LAULOM (éd.), *Collective bargaining developments in times of crisis*, Alphen aan den Rijn, Kluwer, 2018, p. 155.

<sup>(51)</sup> J. CLESSE et F. KÉFER, *Manuel de droit du travail*, 2<sup>e</sup> éd., Bruxelles, Larcier, 2018, p. 68 ; V. FLOHIMONT, « Titres-services : jungle juridique ou île paradisiaque ? », *op. cit.*, p. 117.

<sup>(52)</sup> On a vu qu'une entreprise agréée peut avoir d'autres activités que celles autorisées (*cf* point 5).

<sup>(53)</sup> Elle a été instituée par l'arrêté royal du 9 juin 2004 instituant la sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité, fixant sa dénomination et sa compétence.

rémunération minimale d'un travailleur occupé par une entreprise qui exerce exclusivement des activités de titres-services ne sera pas la même que celle d'une aide-ménagère qui est employée par une entreprise qui a d'autres activités et qui relève donc d'une autre commission paritaire (qui fonctionne)<sup>(54)</sup>. En outre, pour les entreprises qui relèvent du secteur public (où il n'existe pas de commission paritaire), la rémunération sera déterminée par décision administrative<sup>(55)</sup>.

La rémunération d'une aide-ménagère n'est pas égale aux titres-services remis par l'utilisateur à l'entreprise agréée en contrepartie des prestations effectuées. En plus de ces prestations, il faut tenir compte d'autres composantes.

Il faut tout d'abord avoir égard au temps de déplacement entre deux utilisateurs et à celui du retour à l'entreprise agréée, qui font partie du temps de travail et doivent donc être rémunérés. En fonction de la convention collective de travail applicable, il se peut que ces déplacements ne soient pas rémunérés à proprement parler sur la base du temps de déplacement réel mais que l'employeur dédommage le travailleur en fonction du nombre de kilomètres parcourus, ce qui provoque parfois des tensions lorsque le prix du carburant augmente ; il faut alors négocier une nouvelle convention collective de travail<sup>(56)</sup>.

La participation du travailleur à une formation ou au conseil d'entreprise, entre autres, donne également droit à rémunération<sup>(57)</sup>.

De plus, même en l'absence de remise de titre-service, le travailleur titres-services doit percevoir la rémunération inscrite dans son contrat<sup>(58)</sup>. Si l'utilisateur

<sup>(54)</sup> Article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 9 juin 2004 ; M. BAUKENS et S. CREVITS, « Les titres-services », *op. cit.*, p. 23 ; S. CREVITS, « Le système fédéral des titres-services : focus sur le contrat de travail titres-services et chronique de jurisprudence », *op. cit.*, pp. 724 et 725 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, pp. 629 et 630.

<sup>(55)</sup> L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 631.

<sup>(56)</sup> Convention collective de travail du 22 juin 2022 relative à l'indemnisation du temps de déplacement et au remboursement des frais de déplacement entre le domicile des utilisateurs successifs, prise par la sous-commission paritaire 322.01 pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité ; voy. not. pour un aperçu du contexte : « Bruxelles : les aides ménagères demandent un meilleur respect en arrosant de mousse une firme de titres-services – rtbf.be » ; « Titres-services : les aides ménagères approuvent l'accord social – rtbf.be ». À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, en Région wallonne, le prix du titre-service passera de 9 à 10 euros pour les 175 premiers titres achetés et à 11 euros pour les 225 suivants. Les titres-services supplémentaires achetés coûteront 12 euros. Pour le gouvernement wallon, cette augmentation vise notamment à fournir un meilleur remboursement des frais de déplacement et une visite médicale (voy. *infra*). Voy. <https://morreale.wallonie.be/home/presse--actualites/communiques-de-presse/presses/la-wallonie-encadre-les-couts-des-titres-services---interdiction-des-frais-complementaires-reclames-aux-usagers-titre-service-a-10-et-amelioration-des-conditions-de-travail-des-aides-menageres.html>.

<sup>(57)</sup> S. CREVITS, « Le système fédéral des titres-services : focus sur le contrat de travail titres-services et chronique de jurisprudence », *op. cit.*, p. 714 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 624.

<sup>(58)</sup> C. trav. Bruxelles, 2 mai 2013, R.G. n° 2013/CB/6, p. 10, disponible sur [www.juportal.be](http://www.juportal.be) ; S. CREVITS, « Le système fédéral des titres-services : focus sur le contrat de travail titres-services et chronique de jurisprudence », *op. cit.*, p. 726 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, pp. 631 et 632.

est absent de manière imprévue et que le travailleur ne peut par conséquent pas effectuer son travail, l'entreprise agréée ne peut le contraindre à prendre un congé non rémunéré pour combler le manque de travail. C'est à l'entreprise de fournir au travailleur une activité de substitution. Cependant, l'employeur ne peut pas non plus occuper le travailleur pour une autre activité que celles autorisées<sup>(59)</sup>. Que le travailleur soit finalement occupé ou non, il aura droit à sa rémunération<sup>(60)</sup>.

Dans les faits, ces principes ne sont pas toujours respectés. Lors d'une enquête réalisée auprès des travailleurs titres-services bruxellois, 9,8 pour cent des répondants ont indiqué qu'en cas d'annulation des prestations par le client, ils étaient contraints de ne pas travailler et voyaient leurs revenus diminuer ; 3,8 pour cent ont déclaré que, dans une telle hypothèse, l'employeur imposait une absence non rémunérée<sup>(61)</sup>.

12. À l'instar des autres employeurs, l'employeur qui occupe des travailleurs titres-services a l'obligation de respecter la législation relative au bien-être des travailleurs<sup>(62)</sup>. Celle-ci prévoit des mesures telles que l'évaluation des risques, le port de vêtements de travail ou le contrôle des lieux de travail. Au vu du nombre important d'utilisateurs et de travailleurs, la question se pose de savoir, par exemple, comment un employeur peut procéder à un contrôle de chaque lieu de travail de chaque travailleur. Comment peut-il également s'assurer que les travailleurs portent bien l'équipement imposé ? L'on se rend compte qu'il est difficile pour l'employeur de mettre en pratique ce que la loi lui impose<sup>(63)</sup>.

Le législateur wallon s'est saisi de cette problématique et a modifié la loi du 20 juillet 2001 en ce qui concerne sa Région. L'article 6 prévoit désormais qu'une convention doit être conclue entre l'entreprise agréée et le client qui précise notamment les caractéristiques obligatoires du matériel ou des produits lorsque ceux-ci sont mis à la disposition du travailleur par l'utilisateur.

<sup>(59)</sup> S. CREVITS, « Le système fédéral des titres-services : focus sur le contrat de travail titres-services et chronique de jurisprudence », *op. cit.*, p. 726. Si l'employeur souhaite que le travailleur titres-services effectue d'autres prestations, les deux parties devront conclure un contrat de travail distinct du contrat de travail titres-services, les deux parties seront alors liées par deux contrats (L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 615).

<sup>(60)</sup> S. CREVITS, « Le système fédéral des titres-services : focus sur le contrat de travail titres-services et chronique de jurisprudence », *op. cit.*, p. 727 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 633 ; article 4 de la convention collective de travail du 7 mai 2014 relative à l'usage du chômage temporaire pour raisons économiques, prise par la sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité.

<sup>(61)</sup> IDEA CONSULT, *Évaluation du dispositif des titres-services pour les emplois et les services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 (évaluation à la demande du Service public régional de Bruxelles)*, *op. cit.*, p. 84.

<sup>(62)</sup> Article 9quinquies de l'arrêté royal du 12 décembre 2001.

<sup>(63)</sup> V. FLOHIMONT, « Titres-services : jungle juridique ou île paradisiaque ? », *op. cit.*, p. 118 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 633.

La convention doit également indiquer les modalités selon lesquelles l'entreprise agréée peut se rendre au domicile du client afin de veiller au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. L'on voit que la Région wallonne souhaite attirer l'attention des clients sur le bien-être des travailleurs par le biais de cette convention.

Bien que le législateur wallon se soucie du bien-être des travailleurs dans ce secteur, dans les faits, de nombreux manquements à la loi sont constatés. En janvier 2023, l'inspection du travail a effectué des contrôles auprès des entreprises agréées : sur 175 visites, 159 avertissements écrits ont été rédigés. L'infraction la plus fréquente est l'absence d'évaluation des risques (article I.2-6 du code du bien-être au travail) ; elle concerne deux tiers des employeurs contrôlés. Selon une travailleuse interrogée, les employeurs ne vérifient pas leurs lieux de travail, les produits utilisés ou si le matériel mis à leur disposition est ergonomique<sup>(64)</sup>. Lors d'une étude réalisée en 2018, la plupart des aides-ménagères interrogées avaient déjà déclaré qu'aucun contrôle de leur employeur n'était réalisé dans la maison de l'utilisateur<sup>(65)</sup>. Ce constat pourrait bientôt changer en Région wallonne, puisque, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, le titre-service coûtera 10 euros au minimum ; cette augmentation a notamment pour objectif d'améliorer le bien-être des travailleurs du secteur avec une analyse de risques obligatoire pour les entreprises comprenant, entre autres, l'organisation d'une visite médicale<sup>(66)</sup>.

### III. LES CRITIQUES ET DÉRIVES DU SYSTÈME

13. Si le dispositif des titres-services semble être une mesure dont le législateur belge peut se vanter, l'on constate qu'il fait face à plusieurs critiques et dérives.

Nous l'avons vu *supra* (cfr point 12), la réglementation en matière de bien-être au travail n'est pas toujours respectée. Des études ont d'ailleurs permis de constater que les entreprises privées à but lucratif fournissent des conditions de travail plus défavorables que celles que l'on rencontre dans le secteur de l'économie sociale et dans le secteur public<sup>(67)</sup>. Ce constat est regrettable,

<sup>(64)</sup> Reportage disponible à l'adresse suivante : <https://www.telesambre.be/titres-services-de-nombreuses-infractions-la-reglementation-sur-le-bien-etre>. Voy. également : <https://www.rtbf.be/article/les-entreprises-de-titres-services-pointees-du-doigt-concernant-le-bien-etre-des-employes-les-syndicats-veulent-des-sanctions-11145091>.

<sup>(65)</sup> IDEA CONSULT, *Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services : étude sur le bien-être des travailleurs titres-services (rapport à la demande du Fonds de formation sectoriel titres-services)*, 25 mai 2018, disponible sur [www.form-ts.be](http://www.form-ts.be), p. 47.

<sup>(66)</sup> Cfr note de page n° 56.

<sup>(67)</sup> A. HENRY *et al.*, « Titres-services : régulation quasi-marchande et performances comparées des entreprises prestataires », *Revue belge de la sécurité sociale*, 2008, pp. 10 à 12 ; D. DUMONT, « Les titres-services : développement des emplois de proximité ou redistribution à rebours ? – Un état des lieux à l'heure de la régionalisation », *op. cit.*, p. 147 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 611.

d'autant plus que ce sont les entreprises commerciales qui sont majoritairement présentes dans le secteur<sup>(68)</sup>.

Une autre dérive rencontrée et déjà évoquée consiste en le fait que les titres-services sont parfois utilisés pour rémunérer des activités qui ne sont pas autorisées (*cf*r point 7). Cela constitue un acte de concurrence déloyale vis-à-vis des entreprises qui ne sont pas subventionnées<sup>(69)</sup>.

Certains auteurs s'interrogent sur le fait que les pouvoirs publics financent largement le système des titres-services qui, selon eux, ne profiterait finalement qu'à la couche la plus aisée de la population : il permettrait aux ménages à deux revenus d'externaliser leurs tâches ménagères et de financer ainsi leurs loisirs<sup>(70)</sup>. Ce constat est à nuancer. Certes, en moyenne, les utilisateurs gagnent plus que les non-utilisateurs<sup>(71)</sup>. Toutefois, 31 pour cent des utilisateurs – donc un ménage sur trois – ont un revenu qualifié de « faible », c'est-à-dire qu'ils ont des revenus familiaux nets inférieurs à 2.500 euros par mois. En outre, un grand nombre de personnes âgées a recours à des aides-ménagères à domicile (24 pour cent des utilisateurs ont plus de 65 ans) ; le dispositif est d'ailleurs particulièrement bénéfique pour cette partie de la population : grâce aux titres-services, beaucoup de personnes âgées peuvent vivre chez elles plus longtemps. Enfin, neuf pour cent des familles qui utilisent les titres-services ont une personne handicapée à leur charge<sup>(72)</sup>. Au bout du compte, l'on voit que divers profils d'utilisateurs tirent avantage du dispositif.

Certains critiquent encore la charge financière supportée par les pouvoirs publics. Ils subventionnent effectivement une grande partie du dispositif par le biais de la subvention à la consommation et par la réduction fiscale qu'ils offrent aux clients. Il faut savoir que le prix du titre-service n'avait pas augmenté pour les utilisateurs qui, pendant près d'une dizaine d'années, payaient 9 euros par titre. Le titre-service est tout de même passé de 9 à 10 euros en Région bruxelloise depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 ; le titre-service wallon connaîtra la même augmentation à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024<sup>(73)</sup>. Cependant, le coût de

<sup>(68)</sup> En 2016, sur 1.810 entreprises actives dans le domaine des titres-services, plus de la moitié était des entreprises privées à but lucratif ; IDEA CONSULT, *Une vision à 360° sur les titres-services (rapport à la demande de Federgon)*, *op. cit.*, p. 43.

<sup>(69)</sup> I. MARX et D. VANDELANNOOTE, « Car on donnera à celui qui a (et il sera dans l'abondance) : le système belge des titres-services », *op. cit.*, p. 204 ; D. DUMONT, « Les titres-services : développement des emplois de proximité ou redistribution à rebours ? – Un état des lieux à l'heure de la régionalisation », *op. cit.*, p. 150.

<sup>(70)</sup> I. MARX et D. VANDELANNOOTE, *ibidem*, pp. 202, 203 et 208.

<sup>(71)</sup> I. MARX et D. VANDELANNOOTE, *ibidem*, p. 208 ; IDEA CONSULT, *Une vision à 360° sur les titres-services (rapport à la demande de Federgon)*, *op. cit.*, pp. 12 et 13.

<sup>(72)</sup> IDEA CONSULT, *Une vision à 360° sur les titres-services (rapport à la demande de Federgon)*, *op. cit.*, pp. 12 et 13.

<sup>(73)</sup> À Bruxelles, cet euro supplémentaire vise à réduire l'impact du dispositif des titres-services sur les finances de la Région bruxelloise et à améliorer le bien-être des travailleurs du secteur. En revanche, cette augmentation ne profitera pas aux finances de la Région wallonne puisque la totalité des montants supplémentaires perçus sera reversée aux entreprises agréées.

la vie a, lui, augmenté de manière plus significative. Ce sont donc les Régions qui absorbent les hausses de prix liées à l'indexation sur leur budget. Il est toutefois difficile d'estimer le coût total net supporté par les pouvoirs publics eu égard aux nombreux facteurs à prendre en considération. En effet, le système des titres-services a généré plusieurs effets positifs : diminution des allocations de chômage versées, création de nouvelles entreprises et donc augmentation des recettes grâce à l'impôt des sociétés, création d'emplois – autant pour les travailleurs titres-services que pour les personnes qui les encadrent – et donc perception d'impôts sur les personnes physiques, augmentation du bien-être de la population qui entraîne une diminution des coûts pour la sécurité sociale, etc.<sup>(74)</sup>.

D'autres constatent que l'organisation collective des travailleurs est dans les faits difficile à mettre en place. Les aides-ménagères sont relativement seules face à leur travail, qui plus est sous l'autorité factuelle de l'utilisateur, qui n'est pas leur employeur juridique. Il est toutefois à souligner qu'il ne s'agit pas d'un constat universel : l'accompagnement des travailleurs titres-services diffère encore une fois d'un type d'entreprise à l'autre. En effet, alors qu'en général les entreprises principalement actives dans le travail intérimaire se limitent à un rôle de pure interface administrative et n'exercent que peu de contrôle de la relation utilisateur-travailleur, d'autres entreprises agréées, comme celles qui ont une mission d'insertion, remplissent un véritable rôle d'intermédiaire entre le travailleur et l'utilisateur et tentent de les accompagner au mieux<sup>(75)</sup>.

Une dernière critique vient de la part des entreprises qui sont contraintes, pour recevoir et conserver l'agrément nécessaire, d'engager au minimum 60 pour cent de chômeurs en moyenne par an en Wallonie et en Région bruxelloise<sup>(76)</sup>. Ce quota a été introduit afin de contrer un éventuel glissement du marché du travail classique vers le marché subsidié des titres-services<sup>(77)</sup>. Les entreprises critiquent cette règle au motif qu'elle a pour effet d'écartier des bons profils afin d'atteindre à tout prix le quota imposé pour maintenir l'agrément<sup>(78)</sup>. Cette critique est peu pertinente car elle est en porte-à-faux avec l'un des objectifs

<sup>(74)</sup> IDEA CONSULT, *Une vision à 360° sur les titres-services (rapport à la demande de Federgon)*, *op. cit.*, pp. 52 à 68.

<sup>(75)</sup> J. DEFURNY *et al.*, « Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation du service ? », *op. cit.*, p. 9 ; D. DUMONT, « Les titres-services : développement des emplois de proximité ou redistribution à rebours ? – Un état des lieux à l'heure de la régionalisation », *op. cit.*, p. 148.

<sup>(76)</sup> Article 2bis de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 pour la Région wallonne et pour la Région de Bruxelles-Capitale. Ce quota n'est plus prévu en Flandre depuis 2015.

<sup>(77)</sup> I. MARX et D. VANDELANNOOTE, « Car on donnera à celui qui a (et il sera dans l'abondance) : le système belge des titres-services », *op. cit.*, p. 200 ; L. MERODIO, « Le contrat de travail titres-services », *op. cit.*, p. 610.

<sup>(78)</sup> Pour l'étude d'une entreprise en particulier, voy. J. GÉRARD et D. VRANCKEN, « De l'activation à la précarité des demandeurs d'emploi : deux dispositifs en Belgique francophone », *Formation emploi*, 2016, p. 114.

fondamentaux de la loi sur les titres-services, à savoir la (ré)insertion de chômeurs sur le marché de l'emploi<sup>(79)</sup>.

## CONCLUSION

14. Le dispositif des titres-services a atteint ses objectifs premiers, dont celui de diminuer le travail non déclaré dans le secteur des services et travaux de proximité. Son apport majeur est avant tout d'avoir offert aux personnes peu qualifiées un emploi exercé dans des conditions légales. Auparavant dépourvues de toute protection sociale et de stabilité du rapport de travail, ces personnes bénéficient aujourd'hui des garanties offertes à tout travailleur. Cependant, il reste encore plusieurs écueils à surmonter afin de parfaire le système, notamment en matière de bien-être et d'accompagnement des travailleurs. L'intervention financière des pouvoirs publics pose également question. Il appartient maintenant aux Régions d'apporter les améliorations souhaitées.

---

<sup>(79)</sup> C. trav. Liège, 5 janvier 2015, R.G. n° 425 148, p. 13, cité par S. CREVITS, « Le système fédéral des titres-services : focus sur le contrat de travail titres-services et chronique de jurisprudence », *op. cit.*, p. 728.