
PARLEMENT WALLON

SESSION 2015-2016

10 MARS 2016

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

relative aux titres-services

déposée par

M. Drèze, Mmes Vandorpe, Schyns,
Leal Lopez, Moinnet et Salvi

RÉSUMÉ

La présente proposition de résolution part d'une série de constats découlant des auditions qui se sont tenues récemment au sujet des titres services.

Des problèmes se posent notamment en termes de qualité d'emploi, de formation, de rotation du personnel et aussi de rentabilité du secteur.

Cette proposition de résolution adresse au Gouvernement wallon une série de demandes propres à améliorer le système et visant notamment : à revoir à la hausse les indemnités pour frais de déplacement ; à augmenter le budget de formation ; à étendre à l'ensemble des aide-ménagères du secteur titres-services l'accès à des formations au métier d'aide-ménagère sociale, voire d'aide-familiale ; à remplacer avec un budget équivalent, l'aide Activa au sein du secteur titres-services par une augmentation du remboursement aux employeurs ; à créer une sous-commission paritaire régionale de la Sous-commission paritaire 322.01.

DÉVELOPPEMENT

En application de la Sixième Réforme de l'État, la Wallonie est désormais en charge de la compétence des titres-services. Depuis sa création, ce dispositif a connu un vif succès et atteint ses objectifs de manière très appréciable. Il permet, en Wallonie, à 711 entreprises d'occuper près de 40 000 personnes peu qualifiées. Il contribue grandement à la lutte contre le travail non-déclaré, qui sévissait notamment dans le type d'activités concernées, notamment le nettoyage à domicile. Il offre à plus de 250 000 ménages wallons la possibilité de bénéficier de services de proximité à des conditions accessibles.

Sous sa forme actuelle, le système recèle néanmoins un certain nombre d'imperfections, confirmées par plusieurs études et les auditions réalisées en Commission de l'emploi et de la formation.

Des problèmes se posent en termes de qualité d'emploi, dans les conditions offertes par certaines entreprises agréées. Le volet formatif du dispositif est trop

souvent négligé, et le fonds de formation est notamment sous-utilisé.

Le caractère temporaire de l'aide Activa, qui soutient l'emploi d'une partie des travailleurs titres-services, a pour effet pervers une importante rotation de personnel.

Malgré le succès constant du système, le secteur est vulnérable en raison d'une marge de rentabilité devenue très ténue.

Enfin, la sous-commission paritaire 322.01 pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité, n'est plus adéquate pour encadrer le dialogue social dans ce secteur régionalisé.

En regard de ces constats, la présente proposition de résolution adresse au gouvernement une série de demandes propres à améliorer le système, en termes de qualité de l'emploi et de viabilité économique du secteur.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

relative aux titres-services

Le Parlement de Wallonie,

- A. Vu la loi du 26 mars 1999 relative au plan d'action belge pour l'emploi 1998 et portant des dispositions diverses et l'arrêté royal relatif aux chèques-services, en exécution du Chapitre II, Section VIII de cette même loi;
- B. Vu la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services;
- C. Considérant la Sous-commission paritaire 322.01 pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité instituée par arrêté royal du 9 juin 2004 (dépendant de la Commission paritaire 322 pour le travail intérimaire et les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité, instituée par arrêté royal du 8 avril 1998);
- D. Vu l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services, institué au sein du Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité;
- E. Considérant la sixième réforme de l'État qui a transféré aux Régions le dispositif fédéral des titres-services et le fonds de formation, avec les budgets y afférents;
- F. Considérant la Déclaration de politique régionale 2014-2019 de juillet 2014 qui prévoit :
 - que les partenaires de la majorité entendent affirmer leur volonté de maintenir le dispositif des titres-services (page 16);
 - que le Gouvernement souhaite mieux articuler les services permettant de rencontrer des besoins de proximité (aide familiale, aide-ménagère et aide à domicile) avec le dispositif des titres-services (page 46);
- G. Considérant la décision du Gouvernement wallon de revoir l'incitant fiscal à partir du 1^{er} janvier 2015, en accordant désormais une réduction d'impôt de 0,90 euro par titre-service pour les 150 premiers titres-services achetés par personne;
- H. Considérant la décision du Gouvernement wallon du 29 octobre 2015 de former et de réorienter, sur base volontaire, 1 000 aide-ménagères titres-services (646 Equivalent temps plein (ETP)) prestant au sein de Services d'Aide aux Familles et aux Aînés (SAFA), vers les métiers d'aide-ménagère sociale et d'aide-familiale au sein des structures précitées;
- I. Considérant les études réalisées sur les titres-services par IDEA-consult pour le Gouvernement fédéral et par PricewaterhouseCoopers (PwC) pour le Gouvernement wallon;
- J. Considérant les auditions relatives à la qualité de l'emploi et des services dans le secteur des titres-services et aux conditions d'agrément, intervenues en Commission de l'emploi et de la formation du Parlement de Wallonie les 26 janvier, 16 février et 1^{er} mars 2016;
- K. Considérant que la concertation sociale au sein de la Sous-commission paritaire 322.01 est pratiquement paralysée depuis la régionalisation de la compétence des titres-services suite à la sixième réforme de l'État;
- L. Considérant le faible niveau d'indemnité pour frais de déplacement et de prime pour le temps de déplacement entre clients;
- M. Considérant que les moyens financiers du Fonds de formation titres-services sont sous-utilisés, que certaines entreprises titres-services ne sollicitent pas le fonds tandis que d'autres assurent davantage de formations que ce que le financement du fonds ne permet;
- N. Considérant l'importante et préjudiciable rotation de travailleurs constatée au sein de certaines entreprises titres-services suite à la durée limitée dans le temps de l'aide à l'emploi Activa;
- O. Considérant le non-respect par certains employeurs du droit social et des conditions d'agrément des titres-services, à l'exemple du non paiement d'heures prestées lorsque le client ne remet pas de titres-services pour celles-ci;
- P. Considérant le recours excessif fait par certains employeurs à la possibilité de conclure des avenants au contrat de travail en vue de modifier l'horaire des travailleurs à temps partiel;
- Q. Considérant que certains employeurs ne concluent pas de conventions avec leurs clients;
- R. Considérant que le Gouvernement wallon a annoncé, au moment de sa constitution, que la valeur de remboursement du titre-service serait désormais indexée à 100% et plus à 73%; considérant que cette valeur est actuellement de 22,04 euros, inchangée depuis le 1^{er} janvier 2013 (en effet, suite au saut d'index décidé par le Gouvernement fédéral, les salaires en Sous-commission paritaire 322.01 sont inchangés depuis le 1^{er} février 2013); considérant que l'indice des prix à la consommation (base 2004) de janvier 2013 est de 120,00 et celui de février 2016 de 123,83; considérant qu'il y a donc une évolution substantiellement à la hausse des coûts non salariaux;
- S. Considérant la nécessité de financer correctement et adéquatement les entreprises titres-services, dans le but de pérenniser les emplois et d'améliorer la qualité de ceux-ci; considérant les marges actuellement très faibles dans ce secteur;

Demande au Gouvernement wallon,

1. d'entreprendre avec l'État fédéral les concertations et démarches nécessaires en vue de créer une sous-commission paritaire régionale de la Sous-commission paritaire 322.01;
2. d'inviter les partenaires sociaux à revoir à la hausse les indemnités pour frais de déplacement et de prime pour le temps de déplacement entre clients; de les inviter à harmoniser la prise en compte des frais de téléphonie des travailleurs; de les inviter à harmoniser la facturation de certains frais aux clients (frais administratifs, frais de rappel, frais de déplacement...);
3. d'augmenter le budget de formation dévolu annuellement à chaque entreprise par le Fonds de formation titres-services du FOREm, de manière à augmenter le volume de formations dispensées aux aide-ménagères ainsi que généraliser l'accès aux formations transversales tels permis de conduire, BEPS (Brevet européen de premiers secours), EPI (Equipier de première intervention)...;
4. d'étendre à l'ensemble des aide-ménagères du secteur titres-services l'accès à des formations au métier d'aide-ménagère sociale, voire d'aide-familiale;
5. de mettre en œuvre la reconversion des aide-ménagères en aide-ménagères sociales ou en aide familiales, demandée par les 53 CPAS concernés, à l'instar de ce qui a été décidé pour les Services d'aide aux familles et aux aînés (SAFA);
6. de remplacer, avec un budget équivalent, l'aide Activa au sein du secteur titres-services par une augmentation du remboursement aux employeurs;
7. de renforcer les contrôles des entreprises titres-services et d'appliquer strictement les sanctions prévues par l'arrêté royal du 14 décembre 2012 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services;
8. d'actualiser l'arrêté royal du 14 décembre 2012 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, en concertation avec les partenaires sociaux concernés, par des dispositions complémentaires relatives notamment :
 - aux sanctions à prévoir en cas de non-paiement d'heures prestées;
 - à une limitation de la possibilité de recourir à des avenants au contrat de travail en vue de modifier l'horaire des travailleurs à temps partiel;
 - à une obligation de conclure une convention écrite entre l'employeur et chacun de ses clients;
 - au contrôle systématique des nouvelles entreprises après six mois;
9. de prendre les mesures nécessaires afin d'indexer à 100% la valeur de remboursement des titres-services concomitamment avec chaque indexation salariale à venir;
10. de prévoir, en anticipation de cette indexation, une indexation partielle immédiate des coûts non salariaux, calculée en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

B. DRÉZE

M. VANDORPE

M.-M. SCHYNS

C. LEAL LOPEZ

I. MOINET

V. SALVI