

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

20 septembre 2011

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**en vue d'une amélioration
du système des titres-services
quant à la qualité
et à la pérennité de l'emploi**

(déposée par M. Georges Gilkinet et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

20 september 2011

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over een verbetering
van de dienstenchequeregeling,
wat de kwaliteit en de duurzaamheid
van de werkgelegenheid betreft**

(ingediend door de heer Georges Gilkinet c.s.)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
sp.a	:	socialistische partij anders	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales — Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
INDEP-ONAFH	:	Indépendant - Onafhankelijk	

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants		Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	
Commandes:		Bestellingen:	
Place de la Nation 2		Natieplein 2	
1008 Bruxelles		1008 Brussel	
Tél.: 02/ 549 81 60		Tel.: 02/ 549 81 60	
Fax: 02/549 82 74		Fax: 02/549 82 74	
www.lachambre.be		www.dekamer.be	
e-mail: publications@lachambre.be		e-mail: publicaties@dekamer.be	

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Cadre général

Au moment de la mise en place du dispositif titres-services, introduit par la loi du 20 juillet 2001¹, nous sommes interrogés sur sa pertinence, sur le risque de créer une “nouvelle domesticité” et sur le risque de produire des emplois de piètre qualité, dans lesquels serait cantonné un public très majoritairement féminin. Si ces questions originelles subsistent, il faut admettre que ce dispositif génère également une série de bénéfices pour la collectivité. Il réduit le chômage, via la création d’emplois (120 324 travailleurs ont ainsi été occupés dans les liens d’un contrat titres-services en 2009), il a permis à des travailleurs avec de faibles qualifications de trouver un emploi (2 travailleurs sur 3 au sein du dispositif sont peu qualifiés), il contribue à lutter contre le travail au noir et favorise le développement local. Ces bénéfices collectifs justifient sans doute, dans une certaine mesure, une intervention budgétaire de l’État pour assurer le fonctionnement du système des titres-services. Encore faut-il s’assurer que cet investissement public soit soutenable² et que les améliorations substantielles nécessaires pour un meilleur fonctionnement et la pérennité du dispositif soient apportées.

Au-delà de ces bénéfices collectifs, il convient en effet aussi de reconnaître que le dispositif titres-services rencontre une série de difficultés sérieuses. Si les situations rencontrées sur le terrain sont très variables, on peut cependant légitimement s’interroger sur la qualité des emplois créés, sur le statut des travailleurs (et le plus souvent des travailleuses) mis(e)s à l’emploi et sur la pertinence d’une subvention de l’État au travail ménager. Par ailleurs, des questions se posent quant au financement public de ce dispositif, questions particulièrement sensibles en ces temps de difficultés budgétaires. Le système titres-services impressionne en effet par les moyens financiers mobilisés (plus d’un milliard d’euros pour le budget fédéral en 2009).

Enfin, il est urgent de répondre aux inquiétudes grandissantes et légitimes des organismes qui assurent les meilleures conditions de travail et les meilleures conditions salariales à leurs travailleuses et travailleurs et qui se trouvent bien souvent menacés de faillite ou

¹ Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d’emplois de proximité.

² Le coût brut des activités titres-services exécutées en 2009, tel que mentionné par l’évaluation annuelle du dispositif, s’élève à 1 212 millions d’euros.

DAMES EN HEREN,

1. Algemeen

Bij de invoering van de dienstenchequeregeling, die werd ingesteld bij de wet van 20 juli 2001¹, werden vraagtekens geplaatst bij de relevantie ervan, bij het risico dat een vorm van “nieuwe dienstbaarheidsrelatie” zou ontstaan en bij het gevaar dat banen van povere kwaliteit zouden worden geschapen, waarin grotendeels vrouwelijke werkrachten zouden worden gehouden. Hoewel dat alles nog steeds niet is uitgemaakt, kan niet worden ontkend dat die regeling ook een aantal voordelen voor de gemeenschap oplevert. Ze doet de werkloosheid dalen dankzij banencreatie (zo gingen in 2009 120 324 werknemers aan de slag onder een arbeidsovereenkomst dienstencheques), ze heeft laaggekwalificeerde werknemers de gelegenheid geboden een baan te vinden (2 op 3 onder de regeling ressorterende werknemers zijn laaggekwalificeerd), ze gaat mede het zwartwerk tegen en bevordert de lokale ontwikkeling. Die collectieve voordelen verantwoorden wellicht tot op zekere hoogte een financiering uit de overheidsbegroting om de werking van de dienstenchequeregeling te waarborgen. Wel moet er dan ook nog voor worden gezorgd dat die overheidsinvestering² houdbaar is en dat de aanzienlijke verbeteringen die nodig zijn voor een betere werking en voor de bestendigheid van de regeling, daadwerkelijk worden aangebracht.

Naast die collectieve voordelen moet immers ook worden erkend dat de dienstenchequeregeling met een reeks ernstige moeilijkheden te kampen heeft. Ofschoon in het veld sterk uiteenlopende situaties voorkomen, kunnen met recht en reden vraagtekens worden geplaatst bij de kwaliteit van de gecreëerde banen, bij het statuut van de tewerkgestelde werknemers (waarbij het meestal gaat om werknemers) en bij de relevantie van een staatssubsidie voor huishoudelijk werk. Daarnaast rijzen vragen omtrent de overheidsfinanciering van die regeling, iets wat bijzonder gevoelig ligt in deze tijd van begrotingsproblemen. Voor de dienstenchequeregeling is immers een indrukwekkende hoeveelheid middelen uitgetrokken (meer dan een miljard euro op de federale begroting in 2009).

Ten slotte moet dringend worden tegemoetgekomen aan de almaar grotere, gewettigde bezorgdheid van de instanties die aan hun werknemers en werknemers de beste arbeidsomstandigheden en loonvoorwaarden bieden, en waarvoor vaak een faillissement of

¹ Wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen.

² De brutokosten van de in 2009 verrichte dienstenchequeactiviteiten bedragen, volgens wat in jaarlijkse evaluatie van de regeling vermeld staat, 1 212 miljoen euro.

de cessation d'activités, de par les caractéristiques du financement des titres-services et sa non-adaptation à la situation réelle des travailleurs, notamment parce qu'il ne prend pas en compte leur ancienneté.

La présente proposition de résolution détaille d'abord les difficultés rencontrées par le dispositif, près de dix ans après sa mise en œuvre, et propose des recommandations concrètes pour l'améliorer durablement, tant sur le plan de la qualité de l'emploi proposé que pour ce qui concerne la durabilité de son financement.

2. Une qualité d'emploi qui varie fortement selon les employeurs

Malgré les évolutions de la législation en vigueur, le dispositif titres-services n'est encore que faiblement réglementé. L'agrément titres-services se révèle, au final, peu exigeant et les conditions à respecter en termes de qualité d'emploi demeurent trop peu exigeantes. Il ne s'agit en effet bien souvent que d'une formalité administrative.

Cette faible réglementation explique, dans une large mesure, les différences observées entre employeurs quant à la qualité d'emploi offerte par un nombre important d'évaluations menées ces dernières années à propos des pratiques adoptées par les différents prestataires (étude Cerisis-Centre d'Économie Sociale, en 2009³, Cour des comptes en 2009⁴, évaluations annuelles⁵, audit *PriceWaterHouseCoopers* en 2007⁶...).

Certains employeurs adoptent en effet des comportements opportunistes, axés sur le court terme, visant exclusivement le profit, fût-ce au détriment de la qualité des emplois et du statut des travailleurs.

stopzetting van de activiteiten dreigt wegens de financieringskenmerken van de dienstencheques en het feit dat ze niet zijn afgestemd op de werkelijke situatie van de werknemers, met name omdat ze geen rekening houden met de anciënniteit van de betrokkenen.

Dit voorstel van resolutie gaat eerst in alle bijzonderheden in op de moeilijkheden waarmee de dienstenchequeregeling tien jaar na de implementatie ervan de te kampen heeft. Vervolgens verzoekt het de regering concrete aanbevelingen te doen om die regeling op duurzame wijze te verbeteren, zowel op het stuk van de kwaliteit van de geboden werkgelegenheid als van de duurzaamheid van de financiering ervan.

2. Sterk variërende werkgelegenheidskwaliteit naar gelang van de werkgevers

Ondanks de ontwikkelingen in de vigerende wetgeving is de dienstenchequeregeling voornamelijk weinig gereguleerd. Uiteindelijk blijkt een erkenning als dienstenchequebedrijf makkelijk verkrijgbaar te zijn en zijn de kwaliteitsvoorwaarden waaraan de werkgelegenheid moet voldoen te laks. Vaak gaat het immers louter om een administratieve formaliteit.

Die gammele reglementering verklaart in grote mate de onderlinge verschillen tussen werkgevers wat de kwaliteit van de geboden werkgelegenheid betreft. Die verschillen konden worden geconstateerd bij tal van de afgelopen jaren verrichte evaluaties over de werkwijzen welke door de verschillende dienstverleners worden gehanteerd (Onderzoek *Cerisis* — *Centre d'Économie sociale* in 2009³, van het Rekenhof in 2009⁴, jaarlijkse evaluaties⁵, de audit door *PriceWaterhouseCoopers* in 2007⁶ enzovoort).

Sommige werkgevers leggen immers opportunistisch, op de korte termijn gericht gedrag aan de dag en zijn alleen uit op winst, ook al zou dat ten koste gaan van de kwaliteit van de banen en van het statuut van de werknemers.

³ Étude Cerisis (UCL) et CES (ULg), Économie plurielle et régulation publique Le quasi-marché des titres-services en Belgique (2009), disponible sur le site: http://www.belspo.be/belspo/ta/publ_fr.stm

⁴ Cour des comptes (2009), Titres-services, Coût et gestion, Bruxelles.

⁵ *Idea Consult* (2007 à 2010), Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité — Rapport final, Bruxelles.

⁶ *PriceWaterhouseCoopers* (2007), "Audit financier du système des titres-services pour les emplois et services de proximité".

³ A. Henry A., S. Nassaut, J. Defourny en M. Nyssens, *Onderzoek Cerisis (UCL) — Centre d'Économie sociale (ULg), 2009, "Économie plurielle et régulation publique — Le quasi-marché des titres-services en Belgique"*, Academia Press, Gent, ook beschikbaar op <http://www.belspo.be/belspo/ta/publ/Ecosep.pdf>

⁴ Rekenhof (2009), "Dienstencheques. Kostprijs en beheer", Rekenhof, Brussel.

⁵ *Idea Consult* (2007 tot 2010), "Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen", Eindrapport.

⁶ *PriceWaterhouseCoopers* (2007), "Financiële audit van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en -banen".

D'après les enquêtes évoquées ci-dessus, ces différences se marquent, entre autres, par les éléments suivants.

2.1. Au niveau du type de contrats offerts

En 2009, 660 658 contrats ont été conclus au total, dont 533 402 contrats à durée déterminée et 127 256 contrats à durée indéterminée. Le secteur de l'économie sociale (ASBL et entreprises d'insertion notamment), les Agences Locales pour l'Emploi (ALE), CPAS et les communes offrent, en moyenne, trois fois plus de contrats à durée indéterminée que de contrats à durée déterminée. Les entreprises commerciales (sociétés commerciales, sociétés de travail intérimaire et personnes physiques) proposent quant à elles beaucoup plus de contrats à durée déterminée que de contrats à durée indéterminée. Dans les sociétés commerciales, quatre contrats à durée déterminée sont ainsi proposés pour un contrat à durée indéterminée. Pour les sociétés de travail intérimaire, ce rapport excède même 10 pour 1!

Notons par ailleurs que la durée des contrats à durée déterminée est parfois très courte.

2.2. Au niveau du temps de travail

En 2008, 36 % des travailleurs travaillaient à plus de 60 % d'un temps plein, 35 % avaient une occupation entre 40 et 60 % d'un temps plein et 28 % des travailleurs travaillaient à moins de 40 % d'un temps plein.

Même si la part de travailleurs occupés à moins de 20 % d'un temps plein a baissé de 9 % ces quatre dernières années, passant de 25 % à 16 %, les temps de travail proposés dans le cadre du dispositif titres-services restent trop souvent très faibles.

Ce sont les ALE et les sociétés de travail intérimaire qui engagent le moins de travailleurs à temps plein (respectivement 5,5 % et 3,8 %).

Les ALE engagent toutefois surtout des travailleurs à mi-temps (77 %), alors que les sociétés de travail intérimaire engagent la majorité de leurs travailleurs pour un temps partiel inférieur à un mi-temps (61,5 %). Les CPAS et les communes engagent, comparativement, le plus de travailleurs à temps plein (20 %) et le moins de travailleurs à temps partiel (6,2 %).

Volgens bovenvermelde onderzoeken worden die verschillen onder meer gekenmerkt door de volgende aspecten.

2.1. Wat de aard van de aangeboden arbeidsovereenkomsten betreft

In 2009 werden in totaal 660 658 arbeidsovereenkomsten ondertekend, waarvan 533 402 overeenkomsten van bepaalde duur en 127 256 overeenkomsten van onbepaalde duur. De sector van de sociale economie (met name vzw's en inschakelingsbedrijven), de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen (PWA's), de OCMW's en de gemeenten bieden gemiddeld driemaal meer overeenkomsten aan van onbepaalde duur dan overeenkomsten van bepaalde duur. De commerciële ondernemingen (handelsvennootschappen, uitzendkantoren en natuurlijke personen) daarentegen bieden veel meer overeenkomsten aan van bepaalde duur dan overeenkomsten van onbepaalde duur. Aldus worden in de handelsvennootschappen vier overeenkomsten van bepaalde duur aangeboden tegenover één overeenkomst van onbepaalde duur. Bij de uitzendkantoren bedraagt die verhouding zelfs tien tegenover één!

Ten slotte moet worden opgemerkt dat de overeenkomsten van bepaalde duur soms van heel korte duur zijn.

2.2. Wat de arbeidstijd betreft

In 2008 werkte 36 % van de werknemers *a rato* van meer dan 60 % van een voltijdse baan, was 35 % aan de slag voor 40 % à 60 % van een voltijdse baan en werkte 28 % voor minder dan 40 % van een voltijdse baan.

Hoewel het aandeel van de werknemers dat voor minder dan 20 % van een voltijdse baan aan het werk is de afgelopen vier jaar met 9 % is gedaald van 25 % naar 16 %, blijven de in het kader van een arbeidsovereenkomst dienstencheques aangeboden arbeidstijden al te vaak bijzonder laag.

De PWA's en de uitzendkantoren nemen het laagste aantal voltijdse werknemers in dienst (respectievelijk 5,5 % en 3,8 %).

De PWA's nemen echter vooral halftijdse werknemers in dienst (77 %), terwijl de uitzendkantoren meestal deeltijdse werknemers met minder dan een halftijdse baan in dienst (61,5 %) nemen. De OCMW's en de gemeenten nemen verhoudingsgewijs de meeste voltijdse werknemers (20 %) en de minste deeltijdse werknemers (6,2 %) in dienst.

2.3. *Au niveau de la rotation des travailleurs*

Depuis la mise en place du dispositif titres-services, la rotation des travailleurs, notamment entre entreprises titres-services, est très importante. C'est au sein des entreprises de travail intérimaire que la rotation est la plus importante, ce que confirme le pourcentage de travailleurs restant encore en fin d'année au sein de ces organisations (seulement 67 %). Les CPAS, communes et ALE ont, quant à eux, le plus haut pourcentage de travailleurs qui sont toujours en service à la fin de l'année (respectivement 84 % et 82 %).

2.4. *Au niveau de la formation des travailleurs*

Sur la base des demandes de remboursement auprès du fonds de formation existant, on constate qu'environ un tiers des travailleurs du secteur non marchand a bénéficié d'une formation, contre seulement 7 % au sein des sociétés commerciales et 11 % au sein des entreprises de travail intérimaire.

Pour les "personnes physiques" employeuses dans le cadre du dispositif "titres-services", pratiquement aucune demande de remboursement n'a été introduite auprès du fonds de formation.

2.5. *Au niveau de l'encadrement des travailleurs*

En moyenne, un encadrant est engagé par tranche de 27 travailleurs "titre-services". Dans les entreprises de travail intérimaire, il y a un encadrant pour 103 travailleurs. Les entreprises publiques (CPAS et communes) emploient, quant à elles, un encadrant pour 14 travailleurs.

Au-delà de ces ratios, il apparaît par ailleurs que les gestionnaires d'agence titres-services ne disposaient pas toujours de l'expérience et de la formation nécessaires à leur fonction, notamment en matière de connaissance de la législation et de capacité à manager un personnel peu qualifié.

Le taux assez élevé de faillites dans le secteur, particulièrement pour ce qui concerne les entreprises de petite taille, a d'ailleurs conduit le législateur à empêcher un gestionnaire failli de fonder une nouvelle entreprise.

2.3. *Wat het werknemersverloop betreft*

Sinds de instelling van de dienstenchequeregeling is het werknemersverloop, met name tussen dienstenchequeondernemingen onderling, erg hoog. Bij de uitzendkantoren ligt het verloop het hoogst, wat wordt bevestigd door het percentage aan werknemers dat op het einde van het jaar nog bij dergelijke instanties overblijft (amper 67 %). De OCMW's, gemeenten en PWA's tellen daarentegen het hoogste percentage aan werknemers dat op het einde van het jaar nog steeds in dienst is (respectievelijk 84 % en 82 %).

2.4. *Wat de opleiding van de werknemers betreft*

Uit de terugbetalingsaanvragen bij het bestaande opleidingsfonds blijkt dat ongeveer een derde van de werknemers in de *non-profit*sector een opleiding heeft genoten, tegenover slechts 7 % bij de handelsvennootschappen en 11 % bij de uitzendkantoren.

Voor de "natuurlijke personen" die werkgever zijn in het kader van de dienstenchequeregeling werd bij het opleidingsfonds bijna geen enkele terugbetalingsaanvraag ingediend.

2.5. *Wat de begeleiding van de werknemers betreft*

Gemiddeld wordt per 27 dienstenchequewerknemers één begeleider aangetrokken. Bij de uitzendkantoren is er één begeleider per 103 werknemers. De overheidsbedrijven (OCMW's en gemeenten), hebben dan weer één begeleider per 14 werknemers in dienst.

Afgezien van die verhoudingen is gebleken dat de beheerders van dienstenchequeagentschappen niet altijd beschikten over de benodigde ervaring en opleiding voor hun functie, met name inzake kennis van de wetgeving en inzake de bekwaamheid laaggekwalificeerd personeel te managen.

Het vrij hoge percentage aan faillissementen in de sector, vooral bij de kleinschalige bedrijven, heeft de wetgever er overigens toe gebracht een failliet gegane beheerder te verhinderen een nieuwe onderneming op te richten.

2.6. Au niveau de la représentativité des travailleurs

Peu formés et peu encadrés, les travailleurs sont souvent à la merci de leurs employeurs, (qui exigent de leur part une flexibilité forte) et de leurs clients, (pas toujours corrects à leur égard). La petite taille de nombreuses sociétés "titres-services" empêche la mise en place de délégations de travailleurs, qui pourraient faire valoir leurs droits et contribuer à une amélioration de l'organisation du travail.

2.7. Au niveau de la qualité de l'organisation du service (ayant un impact sur la qualité d'emploi)

D'une part, les organisations qui sont aussi agréées comme services d'aide aux familles et aux personnes âgées, qu'elles soient publiques (CPAS) ou d'économie sociale (ASBL), apparaissent comme étant particulièrement performantes.

Ces prestataires se distinguent d'abord par la manière dont ils installent le service auprès de nouveaux utilisateurs: ils assurent, dans une large majorité des cas, une visite au domicile.

D'autre part, ces organisations se distinguent également au niveau du contenu du service presté, en posant plus clairement les limites du métier d'aide-ménagère. Il existe en effet un risque que les travailleurs effectuent des tâches non autorisées ou dangereuses, éventuellement sans que l'employeur n'en soit conscient.

Il faut, en particulier, relever le risque d'empiéter sur le métier d'aide familiale pour personnes fragilisées (âgées, malades, handicapées) qui comprend, lui aussi, la prestation de tâches ménagères mais apporte une plus-value via un accompagnement psychosocial spécifique et une déontologie particulière.

A contrario, dans la majorité des cas des entreprises privées à but lucratif, ces prestataires gèrent à distance l'installation de la relation de service, ce qui peut poser problème lorsque les utilisateurs sont des personnes vulnérables et/ou pour garantir au personnel des conditions de travail convenables (notamment en termes de sécurité et d'équipement).

En outre, l'étude Cerisis-CES montre que les prestataires poursuivant un but de lucre respectent moins bien les limites du métier d'aide-ménagère que ceux poursuivant une mission d'aide à domicile ou d'insertion.

2.6. Wat de representativiteit van de werknemers betreft

Laaggeschoold en weinig begeleid als ze zijn, zijn de werknemers overgeleverd aan hun werkgever (die van hen een hoge flexibiliteit eist) en hun klanten (die zich jegens hen niet altijd correct gedragen). De geringe omvang van veel dienstenchequebedrijven verhindert de oprichting van werknemersafvaardigingen, die hun rechten zouden kunnen doen gelden en zouden kunnen bijdragen tot een betere arbeidsorganisatie.

2.7. Wat de kwaliteit van de organisatie van de dienst betreft (die invloed heeft op de kwaliteit van de baan)

Eenzijds blijken de organisaties die ook zijn erkend als diensten voor gezins- en bejaardenhulp, zowel de openbare (OCMW's) als die uit de sociale economie (vzw's), bijzonder succesvol.

Die verstrekkers onderscheiden zich in de eerste plaats door de wijze waarop zij de dienst bij nieuwe gebruikers instellen: zij waarborgen in een grote meerderheid van de gevallen een huisbezoek.

Anderzijds onderscheiden die organisaties zich ook op het vlak van de inhoud van de gepresteerde dienst, door duidelijker de grenzen van het beroep van huishoudelijke hulp te trekken. Er is immers een kans dat de werknemers niet erkende of gevaarlijke taken uitvoeren, mogelijk zonder dat de werkgever zich hiervan bewust is.

Men moet in het bijzonder wijzen op het risico dat men het terrein betreedt van het beroep van gezinshelper voor kwetsbare mensen (ouderen, zieken, personen met een handicap), dat ook het uitvoeren van huishoudelijke taken inhoudt, maar een meerwaarde biedt via een specifieke psychosociale begeleiding en een bijzondere deontologie.

In de meeste privéondernemingen die geen winst nastreven daarentegen, beheren die dienstverleners op afstand hoe de dienstverleningsrelatie tot stand komt, wat tot problemen kan leiden als de gebruikers kwetsbare personen zijn en/of wanneer het erop aankomt het personeel behoorlijke arbeidsvoorwaarden te waarborgen (met name inzake veiligheid en uitrusting).

Bovendien blijkt uit de studie van Cerisis-CES dat de dienstverleners die winst nastreven, de grenzen van het beroep van huishoudelijke hulp minder in acht nemen dan degenen die een taak in verband met thuis-hulp of inschakeling vervullen.

Cette remarque est cependant à nuancer. Le risque d'une inadéquation du service au profil des utilisateurs est en effet atténué par le fait que les personnes (très) âgées sont moins représentées au sein de la clientèle des entreprises à but lucratif que chez les opérateurs ayant une mission sociale.

Par rapport à ces différences observées dans les pratiques en matière de qualité d'emploi, l'étude Cerisis-CES, met par ailleurs en avant que: *"Sous ces différents aspects, il convient toutefois de différencier assez nettement les sociétés de travail intérimaire des autres sociétés à finalité lucrative. Alors que les modes opératoires des sociétés d'intérim sont relativement homogènes, on observe en effet une réelle diversité de pratiques au sein des entreprises commerciales hors intérim. Il faut d'abord souligner les modus operandi très spécifiques des sociétés d'intérim. Celles-ci privilégient en effet leur capacité d'adaptation aux desiderata de leurs utilisateurs et la minimisation des coûts, au détriment de la qualité des emplois offerts qu'elles rendent aussi flexibles que possibles. Cela se traduit tant par un faible accompagnement des travailleurs que par une plus faible qualité des contrats offerts en termes de durée et de temps de travail. Cette volonté de maximiser productivité et rentabilité semble être moins prégnante dans le chef de certaines organisations privées à but lucratif en dehors de l'intérim. Certaines de ces PME organisent en effet des visites au domicile, désignent un(e) responsable qualité, etc. L'accompagnement des travailleurs y est par ailleurs plus important (en termes de formation et de l'encadrement de la relation entre utilisateurs et travailleurs) et les contrats offerts, en termes de temps de travail et de durée sont meilleurs qu'au sein de l'intérim."*

3. Difficultés en matière de financement

3.1. Montants financiers engagés et effet retour

Comme cela a été mentionné, le dispositif titres-services impressionne et interpelle par l'importance des moyens financiers mobilisés pour son financement.

Le coût brut des activités titres-services exécutées en 2009, tel que mentionné par l'évaluation annuelle du dispositif, s'élève à 1 212 millions d'euros.

Ce montant comprend:

— l'intervention des pouvoirs publics pour les titres-services: 1 041,9 millions d'euros;

Die opmerking moet evenwel worden genuanceerd. De kans dat de dienst onvoldoende is afgestemd op het profiel van de gebruikers wordt immers beperkt doordat de (hoog)bejaarden minder vertegenwoordigd zijn onder de klanten van de ondernemingen die winst nastreven dan onder de exploitanten die een sociale missie hebben.

In verband met die verschillen in de praktijken inzake de kwaliteit van de baan, wijst men in de Cerisis-CES-studie voorts op het volgende: *"Sous ces différents aspects, il convient toutefois de différencier assez nettement les sociétés de travail intérimaire des autres sociétés à finalité lucrative. Alors que les modes opératoires des sociétés d'intérim sont relativement homogènes, on observe en effet une réelle diversité de pratiques au sein des entreprises commerciales hors intérim. Il faut d'abord souligner les modus operandi très spécifiques des sociétés d'intérim. Celles-ci privilégient en effet leur capacité d'adaptation aux desiderata de leurs utilisateurs et la minimisation des coûts, au détriment de la qualité des emplois offerts qu'elles rendent aussi flexibles que possibles. Cela se traduit tant par un faible accompagnement des travailleurs que par une plus faible qualité des contrats offerts en termes de durée et de temps de travail. Cette volonté de maximiser productivité et rentabilité semble être moins prégnante dans le chef de certaines organisations privées à but lucratif en dehors de l'intérim. Certaines de ces PME organisent en effet des visites au domicile, désignent un(e) responsable qualité, etc. L'accompagnement des travailleurs y est par ailleurs plus important (en termes de formation et de l'encadrement de la relation entre utilisateurs et travailleurs) et les contrats offerts, en termes de temps de travail et de durée sont meilleurs qu'au sein de l'intérim."*

3. Financieringsmoeilijkheden

3.1. Ingebrachte bedragen en terugverdieneffect

Zoals gezegd maakt de dienstenchequeregeling indruk en roept zij vragen op door de omvang van de financiële middelen die voor de financiering worden vrijgemaakt.

De brutokosten van de dienstenchequeactiviteiten in 2009, zoals opgegeven in de jaarlijkse evaluatie van de regeling, bedragen 1 212 miljoen euro.

Dat bedrag omvat:

— de tegemoetkoming van de overheid voor de dienstencheques: 1 041,9 miljoen euro;

— les frais d'encadrement pour la mise en œuvre de la mesure: 11,1 millions d'euros;

— le coût de la réduction d'impôts: 159,2 millions d'euros.

Ce montant ne comprend pas les diverses aides à l'emploi octroyées par ailleurs aux travailleurs titres-services dans le cadre de mesures d'aide à l'emploi générales (essentiellement les mesures ACTIVA et SINE).

Les effets retours sont, quant à eux, estimés par l'évaluation annuelle à 481 millions d'euros (diminution des allocations, perception de cotisations sociales et accroissement des bénéfices liés aux impôts des personnes physiques). Si on suit le raisonnement récemment développé dans le cadre d'une étude réalisée par *PriceWaterhouseCoopers (PWC)* à la demande de *Federgon*, les effets retour pourraient même être estimés à 677,6 millions d'euros⁷.

Toutefois, et quelles que soient les hypothèses considérées, il n'en demeure pas moins que le coût du dispositif est très élevé pour l'État. Dans la version la plus optimiste (étude *PWC* citée ci-dessus), le coût net annuel du dispositif serait en effet de 534,7 millions d'euros. Mais, pour ce qui concerne le financement du dispositif, davantage que la masse totale qu'il représente, c'est sa répartition inégale, inéquitable et inefficace qui interrompt... et nécessite des correctifs.

3.2. Importantes différences en matière de rentabilité/viabilité financière entre les différents types d'employeurs titres-services

Diverses études ont montré que la rentabilité et la viabilité financières pouvaient très largement varier selon le type d'organisations actives au sein du dispositif (étude *Cerisis-Ces*, audit du dispositif par *PWC*). Pour mieux comprendre ces différences, nous présentons ci-dessous les principaux éléments affectant la structure des coûts et des ressources des différents opérateurs titres-services.

3.2.1. Au niveau des coûts auxquels font face les employeurs

On note tout d'abord la forte influence de la commission paritaire dont les entreprises dépendent. La rentabilité financière varie en effet fortement selon cette dernière. Comme l'explique l'étude *Cerisis-CES* (2009),

⁷ *PriceWaterhouseCoopers, Complementary impact analysis of earn-back effects of the service vouchers system in Belgium, 2010.*

— de bijkomende kosten voor de uitvoering van de maatregel: 11,1 miljoen euro;

— de kosten van de belastingvermindering: 159,2 miljoen euro.

In dat bedrag zijn niet de verschillende vormen van tewerkstellingsteun begrepen die voorts aan de dienstenchequewerknemers worden toegekend in het kader van algemene werkgelegenheidsondersteunende maatregelen (vooral de ACTIVA en SINE-maatregelen).

De terugverdieneffecten van hun kant worden in de jaarlijkse evaluatie geraamd op 481 miljoen euro (minder uitkeringen, inning van de sociale bijdragen en toename van de voordelen in verband met de personenbelasting). Als men de redenering volgt die recent is ontwikkeld in het kader van een op verzoek van *Federgon* door *PriceWaterhouseCoopers (PWC)* gerealiseerde studie, zouden de terugverdieneffecten zelfs kunnen worden geraamd op 677,6 miljoen euro⁷.

Ongeacht de beschouwde hypothesen blijven de kosten van de regeling voor de Staat niettemin heel hoog. In de meest optimistische versie (zie de hiervoor aangehaalde *PWC*-studie) zouden de jaarlijkse netkosten van de regeling namelijk 534,7 miljoen euro bedragen. Maar wat de financiering ervan betreft, doet meer dan de totale massa die zij vertegenwoordigt de ongelijke, onrechtvaardige en ondoeltreffende verdeling vragen rijzen... en vergt zij corrigerende maatregelen.

3.2. Aanzienlijke verschillen in rendabiliteit/financiële leefbaarheid tussen de verschillende soorten dienstenchequewerkgevers

Uit diverse studies is gebleken dat de rendabiliteit en de financiële leefbaarheid heel sterk konden variëren naar gelang van het soort organisatie dat van de regeling gebruik maakt (studie van *Cerisis-CES*, audit van de regeling door *PWC*). Om die verschillen beter te begrijpen volgen hierna de belangrijkste elementen die van invloed zijn op de kosten- en middelenstructuur van de verschillende dienstencheque-operatoren.

3.2.1. Wat de kosten voor de werkgevers betreft

Opmerkelijk is de sterke invloed van het paritair comité waaronder de onderneming ressorteert. De financiële rendabiliteit varieert hier immers sterk mee. In de *Cerisis-CES*-studie (2009) luidt de verklaring hiervoor:

⁷ *PriceWaterhouseCoopers, Complementary impact analysis of earn-back effects of the service vouchers system in Belgium, 2010.*

“ceux qui ne ressortent pas de la commission paritaire 322.01⁸ sont pénalisés par des échelles barémiques qui sont, la plupart du temps, supérieures et dont l’ancienneté ne se limite pas à trois ans”.

Sont donc défavorisés les prestataires qui ont une autre activité principale que l’activité titres-services et qui font le choix de ne pas créer une structure distincte mais plutôt de garantir les meilleures conditions statutaires à leurs travailleurs. Il s’agit, par exemple, des organisations qui cumulent activités titres-services et activités d’aide à domicile⁹. Pourtant, outre le fait qu’elles accordent un meilleur salaire à leurs employés, ce sont bien souvent ces organisations qui offrent le meilleur encadrement et les perspectives les plus intéressantes à leurs travailleurs, notamment grâce à leur multidisciplinarité, à leur expérience acquise, mais également du fait de leur engagement social plus prononcé.

Sont par contre avantagés, sur le plan des coûts financiers, le secteur de l’interim et les très nombreuses sociétés créées sur mesure pour développer une activité dans le secteur des titres-services, pour lesquelles les efforts, et donc les coûts salariaux et d’encadrement, sont moindres et les bénéfices plus élevés.

wie niet onder paritair comité 322.01⁸ ressorteert, ondervindt nadeel als gevolg van de weddenscalen die meestal hoger zijn en die de anciënniteit niet tot drie jaar beperken.

Benadeeld zijn dus de dienstenverstrekkers die een andere hoofdactiviteit uitoefenen dan de dienstencheque-activiteit en die ervoor kiezen geen aparte structuur op te zetten, maar veeleer hun werknemers de beste statutaire voorwaarden willen waarborgen. Het gaat bijvoorbeeld om organisaties die dienstencheque-activiteiten en thuishulpactiviteiten combineren⁹. Behalve dat die organisaties hun werknemers beter betalen, zijn het vaak precies die organisaties die hun werknemers de beste begeleiding en de interessantste vooruitzichten bieden, met name dankzij hun multidisciplinariteit, hun ervaring, maar ook hun maatschappelijk meer uitgesproken engagement.

Voordeel op financieel vlak is er dan weer voor de interimsector en de vele ondernemingen die op maat zijn toegesneden om in de sector van de dienstencheques een activiteit te ontwikkelen waarvoor de inspanningen en dus de loon- en begeleidingskosten geringer zijn en de winsten hoger.

⁸ Sous-commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité.

⁹ Même si, en Flandre, au niveau des services d’aide à domicile qui ont débuté une activité titres-services, la tendance générale a été d’adopter une échelle spécifique aux titres-services, moins favorable aux travailleuses et travailleurs concernés.

⁸ Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren.

⁹ Zelfs al is er in Vlaanderen de algemene tendens geweest om voor de thuishulp waar men met een dienstenchequeactiviteit is begonnen, een specifieke schaal voor de dienstencheques aan te nemen die voor de betrokken werknemers minder gunstig is.

Le tableau ci-dessous reprend la variabilité des barèmes par commission paritaire

In de onderstaande tabel wordt de variabiliteit van de loonschalen weergegeven naar gelang van het paritair comité:

Commission paritaire / Paritair comité	Type de prestataires concernés / Soort van betrokken dienstenverstrekker	% de prestataires relevant de cette commission paritaire en 2005* / % verstrekkers die in 2005* onder dat paritair comité ressorteren	Salaire brut horaire / Bruto-uurloon
322.01 – Travaux et services de proximité (titres-services) / 322.01 – Buurtwerken of -diensten (dienstencheques)	ALE, entreprises d'insertion, ASBL, sociétés commerciales / PWA's, inschakelingsbedrijven, vzw's, handelsvennootschappen	52,7 %	9,86 EUR
318.01 – Aides familiales et aides seniors (Région wallonne) / 318.01 – Gezins- en bejaardenhulp (Waals Gewest)	Associations agréées pour l'aide à domicile / voor thuishulp erkende verenigingen	8,5 % (toutes régions confondues) / 8,5 % (alle gewesten samen)	10,30 EUR
318.02 – Aides familiales et aides seniors (Région flamande) / 318.02 – Gezins- en bejaardenhulp (Vlaamse Gemeenschap)	Associations agréées pour l'aide à domicile / voor thuishulp erkende verenigingen		10,24 EUR
110 – Entretien du textile / 110 – Textielverzorging	Entreprises d'insertion, sociétés commerciales / inschakelingsbedrijven, handelsvennootschappen	8 %	9,86-9,99 EUR
121 – Nettoyage et désinfection / 121 – Schoonmaak	Entreprises d'insertion, sociétés commerciales / inschakelingsbedrijven, handelsvennootschappen	6,5 %	11,55 EUR

*Date de la dernière étude reprenant cette information.

*Datum van de laatste studie met die informatie.

Par ailleurs, les coûts sont très fortement liés à la qualité d'emploi mise en place au sein des entreprises (cf. demande n° 1 de la présente proposition de résolution). Plus les contrats sont de courte durée et plus la rotation des travailleurs est rapide, plus les bénéfices sont importants pour les employeurs, dès lors que l'ancienneté prise en compte est faible et que le bénéfice des aides à l'emploi est conservé. *A contrario*, pour les employeurs qui assurent des contrats de qualité et à durée indéterminée, les coûts deviennent petit à petit plus importants que leurs boni, vu le phénomène inverse (prise en compte de l'ancienneté des travailleurs et perte du bénéfice des aides à l'emploi après quatre ans). En outre, au sein de certaines organisations, des activités essentielles, telles que l'encadrement et la formation des travailleurs, sont parfois mises entre parenthèses par ces employeurs car elles représentent un coût important et sont jugées insuffisamment financées.

Pour ces heures de formation et d'encadrement, non productives, les entreprises ne touchent en effet pas de titres-services, ni de financement *ad hoc*.

Voorts zijn de kosten heel sterk gerelateerd aan de banenkwaliiteit die in de ondernemingen wordt aangeboden (zie verzoek nr. 1 in dit voorstel van resolutie). Hoe korter de duur van de contracten en hoe sneller het verloop van de werknemers, hoe aanzienlijker de winst voor de werkgevers, aangezien de in aanmerking komende anciënniteit gering is en het voordeel van de tewerkstellingssteun behouden blijft. Daarentegen worden voor de werkgevers die contracten bieden die kwaliteitsvol en van onbepaalde duur zijn, de kosten beetje bij beetje aanzienlijker dan de voordelen, gelet op het omgekeerde fenomeen (anciënniteit van de werknemers en verlies van de tewerkstellingssteun na vier jaar). Bovendien worden in sommige organisaties essentiële activiteiten, zoals begeleiding en opleiding van de werknemers, door die werkgevers soms op de helling gezet, want zij zijn een grote kostenpost en worden beschouwd als onvoldoende gefinancierd.

Voor die niet-productieve opleidings- en begeleidingsuren ontvangen de ondernemingen immers geen dienstencheques, noch *ad-hoc* financiering.

Un fonds de formation existe, certes, mais, jusqu'à présent, trop peu d'entreprises l'utilisent en raison sans doute de démarches trop lourdes et trop lentes à accomplir et d'un montant subsidié insuffisant (12,5 euros de l'heure par travailleur formé), et ce malgré les réformes récemment réalisées. En 2007, seules 166 entreprises avaient émargé à ce fonds, pour un montant total de 5 697,87 euros de soutien à la formation. La progression de la demande est effective pour les années suivantes (261 entreprises soutenues à hauteur de 8 484,57 euros en 2008, 642 entreprises soutenues à hauteur de 14 521,67 euros en 2009) mais le volume de formation et le nombre de travailleurs formés restent dramatiquement bas¹⁰.

Enfin, le système de subventionnement actuel ne prend pas en compte des coûts particuliers liés à certaines activités titres-services, comme l'acquisition de matériel de repassage performant et professionnel.

3.2.2. Au niveau des ressources dont bénéficient les organisations

Certaines variations peuvent également expliquer une viabilité financière différente. En sus du prix d'achat des titres-services pour les particuliers (7,50 euros, quels que soient les revenus des personnes concernées) et du subside titres-services (pour chaque titre-service, l'entreprise touche 13,91 euros de subsides publics, en sus des 7,50 euros provenant du prix d'achat facturé aux utilisateurs¹¹), la plupart des organisations bénéficient d'aides à l'emploi (très majoritairement ACTIVA¹² ou SINE¹³). Selon l'étude réalisée par Sonecom (2006)¹⁴ en région wallonne, seuls 5 % des travailleurs titres-services sont, en effet, engagés sans que l'employeur ne cumule le subside titres-services avec une autre aide à l'emploi (ACTIVA, SINE, PTP). Au premier

Er bestaat weliswaar een opleidingsfonds, maar ondanks de onlangs doorgevoerde hervormingen maken er tot dusver veel te weinig bedrijven gebruik van, wellicht omdat de te ondernemen stappen te omslachtig zijn en teveel tijd in beslag nemen, alsook omdat het gesubsidieerde bedrag te laag ligt (12,5 euro per uur en per opgeleide werknemer). In 2007 hebben slechts 166 bedrijven geld uit het fonds ontvangen, voor een totaalbedrag van 5 697,87 euro aan opleidingsbegeleiding. De daaropvolgende jaren waren er dan wel meer aanvragen (261 ondersteunde bedrijven voor een bedrag van 8 484,57 euro in 2008 en 642 ondersteunde bedrijven voor een bedrag van 14 521,67 euro in 2009), maar de omvang van de opleiding en het aantal opgeleide werknemers blijven dramatisch laag¹⁰.

Ten slotte wordt bij de vigerende subsidieregeling geen rekening gehouden met de specifieke kosten in verband met de dienstenchequeactiviteiten, zoals de aankoop van krachtig en professioneel strijkmateriaal.

3.2.2. Wat de middelen betreft waarover de organisaties beschikken

Ook sommige veranderingen kunnen een gewijzigde financiële levensvatbaarheid verklaren. In aanvulling op de aankoopprijs van de dienstencheques voor particulieren (7,50 euro, ongeacht de inkomsten van de betrokkenen) en de dienstenchequesubsidie (voor elke dienstencheque ontvangt de onderneming 13,91 euro overheidssubsidies bovenop de 7,50 euro die wordt gepuurd uit de aan de gebruikers gefactureerde aankoopprijs¹¹), krijgen de meeste organisaties werkgelegenheidssteun (grotendeels Activa¹² of SINE¹³). Volgens het onderzoek dat Sonecom (2006)¹⁴ in het Waals Gewest heeft verricht, werd immers slechts 5 % van de dienstenchequewerknemers in dienst genomen zonder dat de werkgever de subsidie voor dienstencheques

¹⁰ Question écrite du 9 décembre 2009 du député Georges Gilkinet à la ministre de l'Emploi.

¹¹ Pour des raisons budgétaires, le prix payé aux entreprises par titre-service est passé de 23,56 euros/heure en 2001 à 20,80 euros/heure actuellement et le prix du titre-service payé par les utilisateurs a été légèrement augmenté de 6,20 euros à 7,50 euros.

¹² Le plan Activa est une mesure fédérale en faveur de l'emploi qui permet à l'employeur qui engage un chercheur d'emploi d'obtenir, sous conditions particulières, une réduction des cotisations patronales de sécurité sociale.

¹³ L'aide SINE comporte deux volets qui s'appliquent cumulativement. Le premier volet de cette aide consiste en une importante exonération de cotisations patronales de sécurité sociale. Le deuxième volet consiste en une activation de l'allocation sociale perçue par le travailleur engagé (uniquement revenu d'intégration sociale ou aide sociale financière).

¹⁴ Étude la plus récente qui propose ces données.

¹⁰ Schriftelijke vraag dd. 9 december 2009 van volksvertegenwoordiger Georges Gilkinet aan de minister van Werk.

¹¹ Om begrotingsredenen is de prijs die per dienstencheque aan de ondernemingen wordt uitbetaald, gedaald van 23,56 euro per uur in 2001 naar 20,80 euro momenteel, en werd de door de gebruikers per dienstencheque betaalde prijs lichtjes opgetrokken van 6,20 euro tot 7,50 euro.

¹² Het Activaplan is een federale werkgelegenheidsbevorderende maatregel op grond waarvan een werkgever die een werkzoekende in dienst neemt, onder bijzondere voorwaarden een vermindering van de werkgeversbijdragen voor de sociale zekerheid kan verkrijgen.

¹³ SINE-steun omvat twee, cumulatief toegepaste onderdelen. Het eerste onderdeel van die steun bestaat uit een forse vermindering van de werkgeversbijdragen voor de sociale zekerheid. Het tweede onderdeel bestaat uit een activering van de door de in dienst genomen werknemer ontvangen sociale uitkering (alleen leefloon of financiële sociale steun).

¹⁴ Recentste onderzoek dat die gegevens verstrekt.

trimestre 2009, 7 679 travailleurs bénéficiaient d'un subside activa, pour un coût total de 3 463 754,71 euros, et 5 754 d'un subside SINE, pour un coût total de 3 150 792,58 euros.¹⁵

Or, ces aides sont pour la plupart dégressives et s'éteignent après 4 ans. Cette dégressivité des aides à l'emploi, combinée à l'augmentation de l'ancienneté des travailleurs, met à mal l'équilibre financier des employeurs après quelques années d'activité.

Ce phénomène est confirmé par l'étude Cerisis-Ces: *"Pour la quasi-totalité des prestataires, un travailleur ETP n'est plus rentable une fois que les aides à l'emploi arrivent à échéance et que l'ancienneté des travailleurs s'accroît. La rentabilité globale des prestataires sera donc fortement liée au pourcentage de bénéficiaires d'aides à l'emploi qu'ils embauchent (sélectionnent?), à l'ancienneté moyenne du personnel et à la rotation des travailleurs entre entreprises titres-services non apparentées ou parfois, entre entreprises entre lesquelles il existe des liens juridiques ou économiques."*

3.3. Conséquences

Ces caractéristiques du financement des titres-services n'invitent pas les employeurs en recherche des gains maximaux à assurer un emploi de qualité, c'est-à-dire à durée indéterminée, avec un barème correct et évolutif et un encadrement adapté. Ces entreprises sont, au contraire et en quelque sorte, encouragées à organiser la rotation de leurs travailleurs (pour éviter l'ancienneté de ces derniers et pour garder un nombre suffisant de travailleurs avec aides à l'emploi).

Dans ce contexte, puisque la rentabilité financière des entreprises titres-services dépend à ce point des pratiques et des choix des employeurs, il n'est pas étonnant d'observer des différences marquées entre types de prestataires, secteur de l'économie sociale et secteur public d'un côté (ALE, CPAS, ASBL, entreprises d'insertion notamment), marchand de l'autre (surtout du côté du secteur des entreprises intérimaires).

¹⁵ Question écrite du 9 décembre 2009 du député Georges Gilkinet à la ministre de l'Emploi.

combineerde met een andere vorm van werkgelegenheidssteun (Activa, SINE, PTP). In het eerste kwartaal van 2009 ontvingen 7 679 werknemers een Activasubsidie voor een totaalbedrag van 3 463 754,71 euro, en 5 754 werknemers een SINE-subsidie, voor een totaalbedrag van 3 150 792,58 euro¹⁵.

Die steun is echter grotendeels degressief en neemt na 4 jaar een einde. Die degressiviteit van de werkgelegenheidssteun, gecombineerd met de toenemende anciënniteit van de werknemers, ondermijnt de financiële stabiliteit van de werkgevers na enkele jaren van activiteit.

Dat verschijnsel wordt bevestigd door de studie van Cerisis-Ces: *"Pour la quasi-totalité des prestataires, un travailleur ETP n'est plus rentable une fois que les aides à l'emploi arrivent à échéance et que l'ancienneté des travailleurs s'accroît. La rentabilité globale des prestataires sera donc fortement liée au pourcentage de bénéficiaires d'aides à l'emploi qu'ils embauchent (sélectionnent?), à l'ancienneté moyenne du personnel et à la rotation des travailleurs entre entreprises titres-services non apparentées ou parfois, entre entreprises entre lesquelles il existe des liens juridiques ou économiques."*

3.3. Gevolgen

Die financieringskenmerken van de dienstencheques zetten de werkgevers, die naar winstmaximalisatie streven, er niet toe aan te zorgen voor kwaliteitsvolle werkgelegenheid, anders gesteld banen van onbepaalde duur, met een behoorlijke, evolutieve loonschaal en aangepaste begeleiding. Die bedrijven worden in zekere zin integendeel aangemoedigd om organisatorisch in verloop onder hun werknemers te voorzien (om te voorkomen dat laatstgenoemden anciënniteit verwerven en om voldoende werknemers met werkgelegenheidssteun te behouden).

Tegen die achtergrond zal het geenszins verbazing wekken dat, aangezien de financiële rentabiliteit van de dienstenchequebedrijven dusdanig sterk afhangt van de werkwijzen en keuzes van de werkgevers, significante verschillen te constateren vallen tussen de soorten aanbieders, met name enerzijds de sector van de sociale economie en de overheidssector (te weten PWA's, OCMW's, vzw's en inschakelingsbedrijven), en anderzijds de commerciële sector (waartoe vooral de sector van de uitzendkantoren behoort).

¹⁵ Schriftelijke vraag dd. 9 december 2009 van volksvertegenwoordiger Georges Gilkinet aan de minister van Werk.

Ces différences sont attestées par les diverses évaluations menées ces dernières années à propos du dispositif titres-services.

Certaines entreprises ont ainsi clairement choisi de maximiser leurs revenus issus de l'échange de titres-services aux dépens de la qualité de l'emploi (notamment, et essentiellement, le secteur de l'intérim¹⁶) et donc des travailleurs.

D'autres, par contre, quoique parfois peu attirées *a priori* par le modèle titres-services, ont décidé de "jouer le jeu" et d'offrir des contrats de qualité, en réalisant un réel travail d'insertion et d'accompagnement, en assurant l'encadrement et la formation des travailleurs, en veillant à leur mettre à disposition des équipements et du matériel de qualité, en leur proposant autant que possible des contrats à temps plein et à durée indéterminée, en étant attentives à leurs conditions de travail. Il s'agit de manière générale des organisations d'économie sociale et organisations publiques ou parapubliques (ASBL, entreprises d'insertion, CPAS, communes, ALE, ...).

Mais, paradoxe des paradoxes du système "titres-services", ces employeurs-là peinent aujourd'hui à survivre. Comme en témoignent les sonnettes d'alarme enclenchées, entre autres, par divers CPAS et diverses associations d'aide à domicile, qui craignent pour la survie de leur activité et des emplois qui y sont liés et appellent à une réaction rapide des pouvoirs publics.

À cet égard, le graphique suivant présente l'évolution du résultat moyen par travailleur équivalent temps plein, entre 2004 et 2009, au sein des employeurs d'aide aux familles de la sous-commission paritaire 318.01.

Die verschillen blijken uit de verschillende recente evaluaties van de dienstenchequeregeling.

Sommige ondernemingen hebben aldus duidelijk gekozen voor maximale inkomsten uit de omwisseling van dienstencheques ten koste van de kwaliteit van de werkgelegenheid (met name, en vooral, de interimsector¹⁶) en dus van de werknemers.

Andere daarentegen, die zich *a priori* soms weinig tot het dienstenchequemodel aangetrokken voelden, hebben beslist aan het "spel" deel te nemen en kwaliteitscontracten aan te bieden, door echt inschakelings- en begeleidingswerk tot stand te brengen, door te zorgen voor begeleiding en opleiding van de werknemers, door erop toe te zien dat kwaliteitsvolle uitrusting en materiaal ter beschikking wordt gesteld, door zo veel mogelijk voltijdse contracten van onbepaalde duur voor te stellen en door aandacht te hebben voor de arbeidsomstandigheden. Het gaat in het algemeen om organisaties uit de sociale economie en overheids- of semipublieke organisaties (vzw's, inschakelingsondernemingen, OCMW's, gemeenten, PWA's enzovoort).

Maar de paradox der paradoxen in de dienstenchequeregeling is dat die werkgevers vandaag moeten vechten om het hoofd boven water te houden. Dat blijkt uit alarmbellen die worden geluid, onder andere door verschillende OCMW's en verenigingen voor huishulp, die vrezen voor het voortbestaan van hun activiteit en de eraan verbonden jobs en die vragen om een snelle reactie van de overheid.

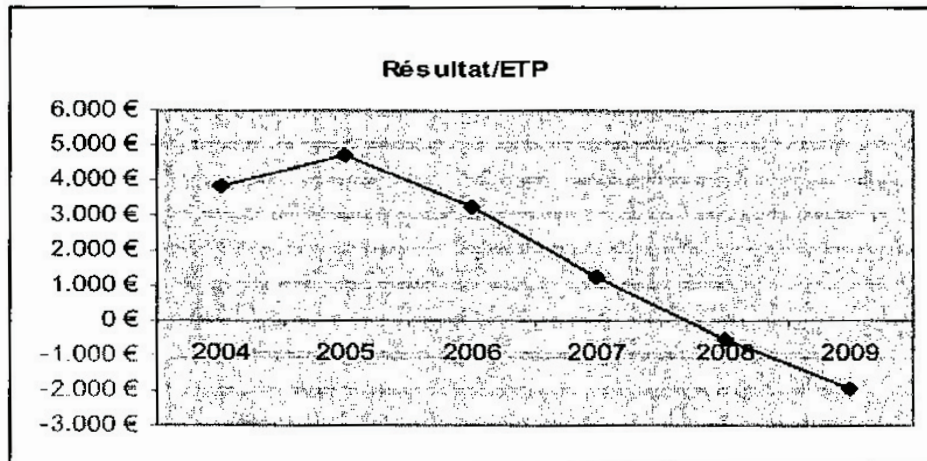
In dat opzicht wordt in de volgende grafiek de evolutie getoond van het gemiddelde resultaat per voltijdse werknemer tussen 2004 en 2009, bij de "gezinshulpwerkgevers" van paritair subcomité 318.01.

¹⁶ De source syndicale, l'activité "titres-service" a généré, pour les années 2006, 2007 et 2008, un bénéfice de 2 794 100 euros, 3 773 597 euros et 3 987 251 euros pour *Randstad* et de 4 490 159 euros, 4 236 922 euros et 4 352 641 euros pour *Start People*.

¹⁶ Uit vakbondsbron: de dienstenchequeactiviteit heeft voor de jaren 2006, 2007 en 2008 *Randstad* een winst opgebracht van 2 794 100 euro, 3 773 597 euro en 3 987 251 euro en *Start People* een winst van 4 490 159 euro, 4 236 922 euro en 4 352 641 euro.

Résultat/ETP

Resultaat/VTE



Source: Fédération de l'aide & des soins à domicile ASBL

Qui plus est, certaines de ces entreprises à but non lucratif, dont les travailleurs sont souvent les moins qualifiés¹⁷, subissent actuellement des pressions de la part de l'État fédéral. C'est notamment le cas de ALE actives dans le secteur des titres-services. Elles ont ainsi dû faire face à la décision annoncée, dans le cadre de l'élaboration du budget 2010, par la ministre de l'Emploi, et confirmée à plusieurs reprises depuis lors sans pour autant avoir été mise en œuvre jusqu'ici, de ponctionner leurs réserves financières. Cette décision unilatérale et systématique est incompréhensible, dès lors que les ALE sont gérées paritairemment et que la plupart d'entre elles proposent un travail d'accompagnement de qualité pour des travailleurs en difficulté. Ces réserves, constituées grâce à l'avantage compétitif des travailleurs en début de carrières, sont en effet le plus souvent destinées à la prise en charge du coût futur de l'ancienneté de leurs travailleurs ou à des investissements productifs.

De même, les velléités du SPF Finances d'assujettir ces entreprises à l'impôt des sociétés (ISoC, alors que l'article 180, 1°, du Code des impôts sur les revenus 1992 stipule que les intercommunales régies par la loi du 22 décembre 1986, et par extension les ASBL qui sont des émanations communales, n'y sont pas assujetties) constituent une inquiétude quant à l'équilibre budgétaire et à la viabilité de ces agences.

Georges GILKINET (Ecolo-Groen!)
Muriel GERKENS (Ecolo-Groen!)
Zoé GENOT (Ecolo-Groen!)
Wouter DE VRIENDT (Ecolo-Groen!)
Kristof CALVO (Ecolo-Groen!)

¹⁷ C'est en particulier le cas des initiatives d'insertion.

Bron: Fédération de l'aide & des soins à domicile ASBL

Meer nog, sommige van die non-profitondernemingen, waarvan de werknemers vaak het laagst geschoold zijn¹⁷, worden nu door de federale overheid onder druk gezet. Dat is het geval voor de PWA's die actief zijn in de dienstenchequesector. Zij hebben aldus in het kader van de opstelling van de begroting 2010 moeten aankijken tegen de beslissing van de minister van Werk — sindsdien herhaaldelijk bevestigd zonder tot nu toe echter te zijn uitgevoerd — om hun financiële reserves aan te boren. Die eenzijdige systeembeslissing is onbegrijpelijk, aangezien de PWA's paritair worden beheerd en de meeste ervan kwaliteitsvol werk aanbieden voor werknemers in moeilijkheden. Die reserves, die ontstaan als gevolg van het concurrentievoordeel van beginnende werknemers, zijn immers meestal bestemd om de toekomstige kosten van de anciënniteit van hun werknemers op te vangen of voor productieve investeringen.

Zo is de aarzelende houding van de FOD Financiën om die ondernemingen aan de vennootschapsbelasting te onderwerpen (terwijl artikel 180, 1°, van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 bepaalt dat de intercommunales die vallen onder de toepassing van de wet van 22 december 1986, en bij uitbreiding dus de vzw's die gemeentelijke uitvloeisels zijn, daar niet aan zijn onderworpen), een punt van zorg voor het budgettaire evenwicht en de leefbaarheid van die agentschappen.

¹⁷ Vooral bij de inschakelingsinitiatieven.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que le dispositif titres-services est hautement subventionné par l'État (à près de 75 % des coûts, sans compter les aides à l'emploi cumulables) et représente un coût public exponentiel;

B. considérant que le dispositif titres-services génère encore trop d'emplois précaires et que ces emplois précaires se concentrent surtout chez certains types d'employeurs;

C. considérant la possible confusion entre services prestés par des organisations agréées d'aide aux familles et aux personnes âgées et services prestés par des entreprises titres-services;

D. considérant les difficultés financières rencontrées par certains types d'entreprises, notamment lorsqu'elles sont d'une taille critique insuffisante, lorsqu'elles mettent en place une meilleure qualité d'emploi, lorsqu'elles sont rattachées à des commissions paritaires offrant de meilleures conditions barémiques et/ou de statut, et/ou lorsqu'elles perdent le bénéfice des aides à l'emploi pour leurs travailleurs (ACTIVA ou SINE notamment);

E. considérant l'hétérogénéité des utilisateurs titres-services au niveau de leurs revenus;

F. considérant les menaces qui pèsent sur les possibilités de financement futures du dispositif;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. de moduler le remboursement des titres-services selon la qualité d'emploi offerte par les entreprises, selon certains indicateurs révélant la qualité d'emploi mise en place par les entreprises:

a. afin d'assurer la survie des employeurs offrant un emploi de qualité;

b. afin de récompenser et de soutenir les entreprises titres-services qui mettent en place une meilleure qualité d'emploi (dont certaines éprouvent aujourd'hui des difficultés financières, liées à la structure du financement des titres-services) et afin d'inciter les autres entreprises à adopter des pratiques similaires;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. overwegende dat de dienstenchequeregeling door de Staat heel sterk wordt gesubsidieerd (bijna 75 % van de kosten, zonder de cumuleerbare steun ter bevordering van de werkgelegenheid) en exponentieel toenemende overheidsuitgaven tot gevolg heeft;

B. overwegende dat de dienstenchequeregeling nog te veel onzekere banen genereert en dat die precare banen hoofdzakelijk terug te vinden zijn bij bepaalde soorten werkgevers;

C. gelet op de mogelijke verwarring tussen diensten die worden gepresteerd door erkende organisaties voor gezins- en bejaardenhulp en diensten van dienstenchequebedrijven;

D. gelet op de financiële moeilijkheden van bepaalde soorten bedrijven, met name als zij onvoldoende kritische omvang hebben, als zij kwalitatief beter werk bieden, als zij ressorteren onder paritaire comités die betere voorwaarden met betrekking tot de loonschaal en/of het statuut het bieden, en/of als zij voor hun werknemers het voordeel van de werkgelegenheidssteun verliezen (met name ACTIVA of SINE);

E. gelet op de heterogeniteit van de dienstenchequegebruikers op inkomensvlak;

F. gelet op de dreiging die weegt op de mogelijkheden om de regeling in de toekomst te financieren;

VERZOEKT DE REGERING:

1. de terugbetaling van de dienstencheques aan te passen naar gelang van de door de bedrijven geboden werkgelegenheidskwaliteit en naar gelang van bepaalde indicatoren voor de kwaliteit van de door de bedrijven tot stand gebrachte werkgelegenheid:

a. teneinde het voortbestaan te waarborgen van werkgevers die kwaliteitsvolle banen bieden;

b. teneinde de dienstenchequebedrijven die werk van betere kwaliteit aanbieden (waarvan sommige thans financiële moeilijkheden ondervinden in verband met de structuur van de dienstenchequefinanciering) te belonen en te steunen, en de andere bedrijven aan te moedigen dergelijke praktijken over te nemen;

c. en opérant, selon le *modus operandi* suivant, si le gouvernement n'en détermine pas d'autre:

i. chaque titre-service sera remboursé à l'entreprise d'un montant qui prend en compte, d'une part, l'ancienneté du travailleur qui a presté le service donnant droit au titre-service (pour peu que l'entreprise auquel il appartient prévoit une augmentation de salaire liée à son ancienneté et que cette ancienneté barémique lui soit effectivement accordée), et, d'autre part, le temps de travail accordé;

ii. le montant du remboursement du titre-service sera en outre majoré si le travailleur qui a presté le service donnant droit au titre-service bénéficie d'un contrat à durée indéterminée;

d. afin de soutenir les entreprises qui conservent leurs travailleurs (et donc qui mettent en place une meilleure qualité de l'emploi) et de favoriser, *de facto*, l'octroi de meilleurs contrats (à cet égard, il faut reconnaître que le pourcentage de contrats à durée déterminée a baissé ces derniers mois; la modification des dispositions légales en 2009 est probablement à l'origine de cette diminution; une nouvelle adaptation de la législation du type de celle qui est proposée ici est toutefois essentielle, vu les chiffres présentés au niveau du type de contrats; cette modification est d'autant plus souhaitable que les modifications passées n'ont pas eu d'impact négatif sur le nombre d'emplois créés en tant que tel, qui augmente, en effet, de manière plus ou moins équivalente dans tous les types d'entreprises, et ce malgré la crise économique de ces deux dernières années);

2. de revoir le fonctionnement des aides à l'emploi:

a. afin de les inscrire dans la durée;

b. de façon à ce que les aides à l'emploi dont bénéficient les employeurs (essentiellement les aides SINE et ACTIVA) pour l'engagement de certains travailleurs soient plus progressives (tenant compte de l'évolution de leur ancienneté, et donc de leur coût) et plus structurelles (pour la durée de leur contrat plutôt que limitées dans le temps);

c. moyennant un possible remplacement par une intervention suffisante dans le coût des travailleurs, de façon à assurer une plus grande égalité des travailleurs et employeurs et à favoriser des contrats de durée plus longue;

c. door te werken volgens de volgende *modus operandi*, als de overheid er geen andere vaststelt:

i. elke dienstencheque zal aan het bedrijf worden terugbetaald voor een bedrag waarbij rekening wordt gehouden met enerzijds de anciënniteit van de werknemer die de dienst heeft gepresteerd die recht geeft op de dienstencheque (mits het bedrijf waartoe hij behoort, voorziet in een loonsverhoging die gekoppeld is aan zijn anciënniteit en die loonanciënniteit hem effectief wordt toegekend), en anderzijds de toegekende arbeidstijd;

ii. het bedrag van de terugbetaling van de dienstencheque zal bovendien worden vermeerderd, indien de werknemer die de dienst heeft gepresteerd die recht geeft op de dienstencheque, een contract heeft van onbepaalde duur;

d. teneinde de bedrijven die hun werknemers behouden (en dus werkgelegenheid van betere kwaliteit bieden) te steunen en *de facto* de toekenning van betere contracten te bevorderen (in dat opzicht moet worden erkend dat het percentage contracten van bepaalde duur de jongste maanden is gedaald; de wijziging van de wetbepalingen in 2009 is daar vermoedelijk de oorzaak van; een nieuwe aanpassing van de wetgeving is echter essentieel, gelet op de cijfers over de soorten contracten; die wijziging is wenselijk te meer daar de vorige wijzigingen geen negatieve invloed hebben gehad op het aantal als dusdanig gecreëerde banen, dat ondanks de economische crisis van de afgelopen twee jaar immers in alle soorten bedrijven min of meer gelijk toeneemt);

2. de werking van de werkgelegenheidsondersteunende maatregelen te herzien:

a. om ze te betrekken op de duur;

b. zodat de werkgelegenheidsbevorderende steun die de werkgevers voor de indienstneming van bepaalde werknemers genieten (vooral SINE- en ACTIVA-steun) progressiever (rekening houdend met de evolutie van de anciënniteit en dus van de kosten) en structureler is (voor de duur van het contract veeleer dan in de tijd beperkt);

c. door middel van een mogelijke vervanging dank zij een voldoende tegemoetkoming in de kosten van de werknemers, zodat meer gelijkheid wordt gewaarborgd tussen de werknemers en de werkgevers en contracten op langere termijn worden bevorderd;

d. en conditionnant l'octroi de ces aides à l'emploi au maintien, à terme, du volume de l'emploi au sein des entreprises qui bénéficient de ces aides publiques;

3. de veiller à préserver l'accessibilité au système des titres-services pour le public plus précarisé:

a. car les conclusions de diverses évaluations du dispositif titres-services (notamment les évaluations annuelles) mettent en évidence que les utilisateurs titres-services constituent une population très hétérogène: on a, d'une part, une partie importante du public qui est prêt à payer davantage que le coût actuel (8 euros en moyenne) et qui affirme ne pas tenir compte de la réduction d'impôt (66 %) et on a, d'autre part, une autre partie du public qui a déjà actuellement des difficultés à acheter des titres-services (certains ayant d'ailleurs déjà quitté le dispositif pour cette raison)... mais pour lesquels cette forme d'aide est particulièrement utile (il s'agit notamment de familles monoparentales, pour lesquelles le système constitue une aide précieuse et quasi indispensable);

b. en veillant à préserver ce public fragilisé, actuellement utilisateur du système des titres-services (à cet égard, il pourrait être utile de revoir le *modus operandi* de la réduction d'impôt actuellement octroyée, de manière à ce que celle-ci bénéficie davantage aux groupes financièrement plus défavorisés, comme les familles monoparentales, les pensionnés,...), pour le cas où de nouvelles mesures étaient prises pour limiter le coût global du système et pour augmenter la part contributive des citoyens;

4. de revenir sur les mesures défavorables aux ALE actives dans le secteur des titres-services afin des les aider au maintien et au développement de l'emploi:

a. en revoyant la ponction envisagée sur les réserves des ALE actives dans le secteur des titres-services ainsi que le projet de leur assujettissement à l'impôt des sociétés, afin que ces organisations, associées aux pouvoirs publics locaux et cogérées par les partenaires sociaux, disposent des moyens nécessaires afin d'assurer l'encadrement de leurs travailleurs et la prise en charge financière de leur ancienneté;

b. corrélativement, en fixant des règles et en organisant un contrôle, comme pour ce qui concerne l'ensemble des opérateurs titres-services, de façon à ce que ces ALE soient gérées de façon transparente et que leurs bonis soient effectivement réinvestis en faveur d'un emploi durable et de qualité;

d. door de toekenning van de werkgelegenheidssteun afhankelijk te maken van het behoud op termijn van het volume werkgelegenheid in bedrijven die recht hebben op die overheidssteun;

3. toe te zien op het behoud van de toegankelijkheid van de dienstenchequeregeling voor de kansarmen:

a. de conclusies van verschillende (met name jaarlijkse) evaluaties van de dienstenchequeregeling wijzen erop dat de gebruikers van dienstencheques een heel heterogene populatie vormen: er is enerzijds een aanzienlijke deel van het publiek dat bereid is meer te betalen dan de huidige kosten (8 euro gemiddeld) en dat beweert geen rekening te houden met de belastingvermindering (66 %), en anderzijds is er een ander deel van het publiek dat nu al moeite heeft om dienstencheques te kopen (sommigen zijn om die reden al uit de regeling gestapt), maar voor wie die vorm van hulp bijzonder nuttig is (het gaat vooral om eenoudergezinnen, voor wie de regeling kostbare en bijna onmisbare hulp vormt);

b. ervoor te zorgen dat mensen in precarie omstandigheden die thans van de dienstenchequeregeling gebruik maken (in dat opzicht zou het nuttig kunnen zijn de *modus operandi* van de verleende belastingvermindering te herzien, zodat die meer ten goede komt van de financieel meer benadeelde groepen, zoals eenoudergezinnen, gepensioneerden enzovoort) worden beschermd voor het geval nieuwe maatregelen worden getroffen om de algemene kosten van de regeling te beperken en om de bijdrage van de burgers te vergroten;

4. terug te komen op de ongunstig maatregelen voor de PWA's die werkzaam zijn in de dienstenchequesectorbedrijven, teneinde hen te helpen bij het behoud en de ontwikkeling van de werkgelegenheid:

a. door de geplande aanslag op de reserves van de in de dienstenchequesectorbedrijven werkzame PWA's te herzien, alsook het plan om hen aan de vennootschapsbelasting te onderwerpen, zodat die organisaties, die bij het lokale overheidsbestuur zijn betrokken en samen met de sociale partners worden beheerd, over de nodige middelen beschikken om hun werknemers te begeleiden en met hun financiële anciënniteit rekening te houden;

b. door dienovereenkomstig regels vast te stellen en een controle te organiseren, zoals ten aanzien van alle dienstenchequeoperatoren, zodat die PWA's transparant worden beheerd en hun bonussen effectief worden herbelegd ten gunste van duurzame en kwaliteitsvolle werkgelegenheid;

5. de déterminer les modalités qui garantissent le suivi de la situation financière du secteur et des entreprises titres-services, en obligeant toutes les entreprises agréées titres-services à tenir une comptabilité séparée pour leurs activités titres-services, car la mise en place d'une comptabilité séparée pour les entreprises agréées:

a. constitue le seul moyen fiable d'évaluer la situation financière de ces dernières;

b. est une condition indispensable au contrôle, à la régulation et au développement ultérieur du dispositif titres-services; les autres méthodes éventuelles de vérification de la situation financière des entreprises ne permettant pas de contrôler la véracité des données transmises par les entreprises et, dès lors, les résultats obtenus risquent d'être inexacts, comme nous l'a appris l'expérience des audits précédemment réalisés;

c. doit être perçue comme une opportunité pour les entreprises qui suivent les règles du jeu et mettent en place une bonne qualité d'emploi et permettra de remettre sur le droit chemin les entreprises qui se comportent comme des cow-boys au sein du dispositif;

6. de favoriser l'association des partenaires sociaux aux décisions relatives à l'avenir du système des titres-services et la mise en place de représentations des travailleurs au sein des entreprises titres-services car:

a. les travailleurs constituent des bénéficiaires directs du dispositif "titres-services" et sont les premiers garants du fait, d'une part, que la législation soit correctement appliquée et que, d'autre part, le système ne soit pas détourné de ses finalités premières et de son esprit;

b. il convient de favoriser leur organisation et leur représentation au niveau de l'entreprise comme au niveau sectoriel, via l'abaissement du nombre de travailleurs nécessaires pour la constitution d'une délégation syndicale;

7. de mettre en place un encadrement minimum et obligatoire des travailleurs car:

a. un encadrement suffisant des travailleurs titres-services doit être assuré par du personnel chargé de veiller aux conditions et à l'organisation du travail, mais également à la formation initiale et continue des travailleurs (on ne peut limiter le rôle de l'encadrant à un gestionnaire de planning!);

5. de nadere regels te bepalen die de opvolging van de financiële situatie van de sector en de dienstenchequebedrijven waarborgen, door alle erkende dienstenchequebedrijven te verplichten een gescheiden boekhouding voor hun dienstencheques te voeren, want de invoering van een afzonderlijke boekhouding voor de erkende bedrijven is immers:

a. de enige betrouwbare manier om de financiële situatie van die laatste te beoordelen;

b. een onontbeerlijke voorwaarde voor de controle, de regulering en de verdere ontwikkeling van de dienstenchequeregeling; met de andere eventuele methoden om de financiële situatie van de ondernemingen na te gaan, is het niet mogelijk de juistheid te controleren van de gegevens die door de ondernemingen worden doorgegeven, en dus dreigen de verkregen resultaten vertekend te zijn, zoals uit de ervaring van de voordien gerealiseerde audits is gebleken;

c. te beschouwen als een opportuniteit voor de ondernemingen die de spelregels volgen en kwaliteitsvolle banen bieden, en zal het mogelijk maken de ondernemingen die zich in de regeling als cowboys gedragen, weer op het goede spoor te brengen;

6. de betrokkenheid van de sociale partners bij de besluitvorming aangaande de toekomst van de dienstenchequeregeling te bevorderen en de vertegenwoordiging van de werknemers in de dienstenchequebedrijven in de hand te werken, want:

a. de werknemers zijn de directe begunstigden van de dienstenchequeregeling en vormen de eerste garantie dat enerzijds de wetgeving correct wordt toegepast en anderzijds de regeling niet van zijn primaire einddoel en van de geest ervan wordt afgeleid;

b. men moet hun organisatie en vertegenwoordiging zowel op het vlak van de onderneming als op sectoraal vlak bevorderen door het aantal werknemers dat nodig is voor de vorming van een vakbondsafvaardiging, te verlagen;

7. te voorzien in een minimale en verplichte vertegenwoordiging van de werknemers, want:

a. in voldoende vertegenwoordiging van de dienstenchequewerknemers moet worden voorzien door personeel dat ermee belast is toe te zien op de voorwaarden en de organisatie van het werk, maar ook op de initiële en voortgezette opleiding van de werknemers (men mag de rol van de vertegenwoordiger niet beperken tot een plannenmaker!);

b. le ratio d'encadrement moyen identifié par la dernière étude de *PriceWaterhouseCoopers* est, en moyenne, d'un encadrant équivalent temps plein pour environ 17 travailleurs équivalent temps plein titres-services et qu'il paraît dès lors raisonnable de rendre obligatoire la présence d'un encadrant équivalent temps plein pour 25 travailleurs équivalent temps plein titres-services;

8. de mettre en place une formation obligatoire des travailleurs car:

a. si, selon les enquêtes qui avaient été réalisées auprès des entreprises en 2007, les formations concernent 40 % des travailleurs, selon les réponses des travailleurs, le pourcentage ne serait toutefois que de 19 %, chiffre étroitement lié au pourcentage général des travailleurs formés en 2009 avec l'intervention du fonds de formation (17,7 %), malgré les modifications apportées au fonds de formation en septembre 2009 (champ d'application étendu et accessibilité plus grande), ce qui indique donc que celui-ci n'est pas suffisamment utilisé;

b. dans ce contexte, il est utile et nécessaire de rendre obligatoire les formations des travailleurs titres-services et tous les travailleurs transitant par le dispositif titres-services devraient bénéficier d'une offre de formation, mieux remboursée par le fonds de formation (alimenté par les entreprises titres-services et par l'État fédéral); ces formations devant notamment permettre d'éviter les confusions entre métiers différents, de professionnaliser les services, d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs et de valoriser un métier en déficit d'image;

c. ces formations sont d'autant plus importantes que les évaluations annuelles révèlent que la majorité des travailleurs titres-services souhaitent rester dans ce domaine à l'avenir (contrairement à ce qu'on a longtemps cru, le travailleur titres-services reste, à terme, travailleur titres-services, même s'il change souvent d'employeur) et qu'une partie importante des travailleurs est peu qualifiée;

9. de mieux contrôler le fonctionnement des entreprises titres-services et de renforcer le rôle de la commission d'agrément, dans le prolongement de l'action menée ces dernières années, où les contrôles ont été renforcés, car il convient de continuer sur cette lancée, tout en ciblant davantage encore les contrôles sur les entreprises à risque;

b. de in de recentste studie van *PriceWaterhouseCoopers* aangegeven gemiddelde begeleidingsratio, door de band één met een voltijds equivalent overeenstemmend begeleider voor ongeveer 17 met voltijdse equivalenten overeenstemmende dienstenchequewerknemers bedraagt, en het daarom kennelijk redelijk is op te leggen dat er één met een voltijds equivalent overeenstemmend begeleider voorhanden moet zijn voor 25 met voltijdse equivalenten overeenstemmende dienstenchequewerknemers;

8. in een verplichte opleiding voor de werknemers te voorzien, want:

a. ofschoon volgens de in 2007 bij de ondernemingen afgenomen enquêtes, blijkt de antwoorden van de werknemers 40 % van hen bij opleidingen betrokken is, bedraagt dat percentage naar verluidt slechts 19 %, een cijfer dat nauw aansluit is bij het totale percentage van werknemers dat in 2009 werd opgeleid met een tegemoetkoming van het opleidingsfonds (17,7 %), zulks ondanks in september 2009 bij het opleidingsfonds doorgevoerde bijstellingen (verruimd toepassingsgebied en grotere toegankelijkheid), wat aangeeft dat dat fonds niet voldoende wordt benut;

b. in die context is het nuttig de opleidingen van de dienstenchequewerknemers verplicht te maken, en alle werknemers die de dienstenchequeregeling doorlopen, zouden een opleidingsaanbod ter beschikking moeten krijgen dat beter wordt terugbetaald door het opleidingsfonds (dat op zijn beurt wordt gestijfd door de dienstenchequebedrijven en door de federale Staat); die opleidingen moeten namelijk verwarring tussen verschillende beroepen kunnen voorkomen, en moeten zorgen voor een professionalisering van de diensten, de veiligheid en gezondheid van de werknemers waarborgen en een als minderwaardig gepercipieerd beroep opwaarderen;

c. die opleidingen zijn des te belangrijker omdat uit de jaarlijkse evaluaties blijkt dat de meerderheid van de dienstenchequewerknemers in de toekomst in die branche wil blijven werken (in tegenstelling tot wat lange tijd werd geloofd, blijft een dienstenchequewerknemer uiteindelijk ook dienstenchequewerknemer, zelfs al verandert hij vaak van werkgever), alsmede dat een aanzienlijk deel van de werknemers laaggekwalificeerd is;

9. een scherpere controle uit te oefenen op de werking van de dienstenchequebedrijven en de rol van de erkenningscommissie te versterken, in het verlengde van de tijdens de afgelopen jaren ondernomen stappen waarbij de controles zijn versterkt omdat daar met hetzelfde elan verder werk van moet worden gemaakt, terwijl de aandacht nog nauwer wordt gericht op de controles van de risico-ondernemingen;

- | | |
|---|--|
| <p>a. vu le nombre de fraudes observées chaque année;</p> <p>b. vu le nombre de faillites et de difficultés rencontrées dans le secteur;</p> <p>c. en s'assurant que la délimitation des activités autorisées dans le cadre du système des titres-service soit respectée;</p> <p>d. en renforçant les échanges d'informations entre administrations publiques (ONSS, ONEM, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale) afin d'assurer un meilleur contrôle des obligations administratives, financières et sociales des entreprises et de lutter contre d'éventuelles tentatives de fraude;</p> <p>e. en faisant en sorte que la commission d'agrément vérifie activement que l'employeur qui ouvre une entreprise active au sein du dispositif titres-services dispose des compétences élémentaires, notamment en matière de gestion d'entreprise;</p> <p>10. de prendre certaines précautions, afin de ne pas cautionner une nouvelle forme de domesticité par le biais de ce dispositif; dans ce cadre, la commission d'agrément doit interdire l'utilisation de noms tendancieux ou inappropriés pour la dénomination des entreprises;</p> <p>11. de rehausser le nombre d'heures minimum par semaine et par travailleur car:</p> <p>a. actuellement, pendant les trois premiers mois, un contrat de travail peut être conclu pour une durée de travail hebdomadaire inférieure à un tiers de la durée de travail hebdomadaire d'une occupation à temps plein;</p> <p>b. à partir du 4^e mois de contrat, cette durée varie selon que le travailleur bénéficie d'allocations complémentaires ou non (pour le travailleur bénéficiant d'une allocation de chômage, du revenu d'intégration ou de l'aide sociale financière, la durée hebdomadaire minimale de travail s'élève à 13 heures; pour le travailleur ne bénéficiant pas de telles allocations, la durée hebdomadaire minimale de travail s'élève à 10 heures);</p> <p>c. cette législation, très souple, encourage les temps très partiels au sein du dispositif titres-services (comme dit plus haut, près d'un travailleur sur 6 travaille à moins d'1/5 temps; or, même si une majorité des travailleurs privilégient un temps partiel et ne souhaitent pas maximiser leur charge horaire, il semble évident qu'une offre de temps de travail à temps très partiel révèle une qualité d'emploi moindre);</p> | <p>a. gezien het jaarlijkse aantal geconstateerde fraudegevallen;</p> <p>b. gezien het aantal faillissementen en moeilijkheden in de sector;</p> <p>c. waarbij ervoor wordt gezorgd dat de afbakening van de in de kader van de dienstenchequeregeling toegestane activiteiten in acht wordt genomen;</p> <p>d. waarbij de informatie-uitwisseling wordt versterkt tussen de overheidsdiensten (RSZ, RVA, FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg), om te zorgen voor een betere controle op de administratieve, financiële en sociale verplichtingen van de ondernemingen en om alle pogingen tot fraude tegen te gaan;</p> <p>e. waarbij ervoor wordt gezorgd dat de erkenningscommissie actief nagaat of de werkgever die een binnen de dienstenchequeregeling werkzaam bedrijf opzet, wel beschikt over de basisvaardigheden, inzonderheid op het vlak van bedrijfsbeheer;</p> <p>10. bepaalde voorzorgen te nemen om te voorkomen dat die regeling geen alibi wordt voor een nieuwe vorm van dienstbaarheid; in dat kader moet de erkenningscommissie verbieden dat voor de benamingen van de ondernemingen tendentieuze of ongepaste namen worden gebruikt;</p> <p>11. het minimum aantal uren per week per werknemer op te trekken, want:</p> <p>a. momenteel kan tijdens de eerste drie maanden een arbeidsovereenkomst worden gesloten voor een wekelijkse arbeidsduur van minder dan één derde van de wekelijkse arbeidsduur van een voltijdse baan;</p> <p>b. vanaf de vierde maand van de arbeidsovereenkomst varieert die duur naargelang de werknemer al dan niet bijkomende tegemoetkomingen ontvangt (voor een werknemer die een werkloosheidsuitkering, een leefloon of financiële sociale steun ontvangt, bedraagt de minimale wekelijkse arbeidsduur 13 uur; voor een werknemer die dergelijke tegemoetkomingen niet ontvangt, bedraagt hij 10 uur);</p> <p>c. deze zeer soepele wetgeving moedigt binnen de dienstenchequeregeling uitermate deeltijdse arbeidstijden aan (zoals hierboven vermeld, werkt bijna één op zes werknemers <i>a rato</i> van minder dan één vijfde; hoewel de meeste werknemers een deeltijdse baan verkiezen en geen maximale arbeidstijd wensen, lijkt het voor de hand te liggen dat een aanbod aan uitermate deeltijdse arbeidstijden blijk geeft van een lagere werkgelegenheidskwaliteit);</p> |
|---|--|

d. il paraît, dans ce cadre, raisonnable d'interdire les horaires de moins d'1/3 temps pour tous les travailleurs titres-services;

12. de mieux rembourser les frais de déplacement des travailleurs, moyennant les conditions suivantes:

a. tout déplacement entre les lieux de travail ou pour le compte d'utilisateurs doit être remboursé par l'entreprise, à un montant fixé au niveau de la commission paritaire;

b. les déplacements entre les lieux de travail couverts par des remboursements doivent comprendre, à tout le moins, les déplacements entre clients, les déplacements inopinés liés à des changements de clients et les déplacements liés à la remise des chèques;

c. ces obligations doivent être intégrées comme condition de reconnaissance et de subvention dans le cadre de la législation titres-services;

13. de rendre obligatoire la signature d'une convention entre l'utilisateur et l'entreprise titres-services, afin de renforcer la qualité de l'emploi, devant être négociée au sein des commissions paritaires au sein desquelles des entreprises titres-services sont actives, stipulant au minimum:

a. les tâches qui peuvent être effectuées par les travailleurs titres-services;

b. les horaires et jour(s) de prestation des travailleurs titres-services;

c. le matériel que les utilisateurs doivent mettre à disposition des travailleurs;

d. les modalités d'accès au domicile pour les travailleurs titres-services;

e. les modalités prévues en cas d'absence de l'utilisateur;

f. les modalités prévues en cas d'absence du travailleur;

14. de rendre obligatoire l'organisation d'une visite à domicile de l'utilisateur, lors de la signature de la convention titres-services entre l'utilisateur et l'entreprise agréée, avant ou lors de la première prestation de service du travailleur, et puis par la suite une fois par an,

d. in die context is het kennelijk redelijk werktijden van minder dan één derde van een voltijdse baan te verbieden voor alle dienstenchequewerknemers;

12. de reiskosten van de werknemers beter terug te betalen, onder de volgende voorwaarden:

a. elk traject tussen de werkplekken of voor rekening van gebruikers moet worden terugbetaald door de onderneming, tegen een binnen het paritair comité vastgelegd bedrag;

b. de door de terugbetalingen gedekte trajecten tussen de werkplekken moeten ten minste de trajecten tussen klanten omvatten, alsmede de onverwachte trajecten wegens veranderingen in het klantenbestand en de trajecten in verband met de terhandstelling van de cheques;

c. die verplichtingen moeten in de dienstenchequewetgeving worden opgenomen als een erkennings- en subsidievoorwaarde;

13. op te leggen dat tussen de gebruiker en het dienstenchequebedrijf een overeenkomst wordt ondertekend, waarover moet worden onderhandeld binnen de paritaire comités waarin de dienstenchequebedrijven actief zijn, en waarin ten minste het volgende wordt bepaald:

a. de taken die de dienstenchequewerknemers mogen verrichten;

b. de werktijd(en) en werkdag(en) van de dienstenchequewerknemers;

c. het materieel dat de gebruikers ter beschikking moeten stellen van de werknemers;

d. de voor de dienstenchequewerknemers geldende nadere toegangsregels tot de woning;

e. de nadere regels waarin is voorzien in geval van afwezigheid van de gebruiker;

f. de nadere regels waarin is voorzien in geval van afwezigheid van de werknemer;

14. op te leggen dat een bezoek aan de woning van de gebruiker wordt gebracht bij de ondertekening van de dienstenchequeovereenkomst tussen de gebruiker en de erkende onderneming, voordat of op het ogenblik dat de werknemer zijn eerste dienstverlening presteert,

par un membre encadrant de l'entreprise en présence de ce dernier, afin que l'employeur puisse:

- a. évaluer, *de visu*, l'environnement et les conditions de travail du travailleur;
- b. vérifier la salubrité des lieux;
- c. déceler les dangers et les problèmes de sécurité potentiels;
- d. calibrer une charge de travail réaliste et déterminer le matériel qui devra être mis à disposition du travailleur;
- e. déterminer les besoins des utilisateurs;
- f. signifier à l'utilisateur que le travailleur reste placé sous son autorité et qu'il peut éventuellement recadrer les contours du service;

15. d'aider le choix des utilisateurs et des travailleurs par une évaluation annuelle et une campagne d'information à destination des utilisateurs qui pourraient:

a. permettre aux travailleurs et aux utilisateurs de connaître les pratiques en termes d'emploi et de service des différents types d'employeurs (actuellement, ces évaluations sont, avant tout, selon l'article 10 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, destinées aux autorités publiques; avec une meilleure diffusion de l'information, certains employeurs hésiteraient peut-être davantage à adopter des comportements opportunistes qui ont un impact négatif sur la qualité des emplois offerts et sur la qualité des services prestés);

b. pour partie, être spécifiquement destinées aux travailleurs et aux utilisateurs afin qu'elles leur permettent d'orienter leurs choix; une distinction claire entre types d'entreprises devant, à cet égard, être réalisée;

16. de refuser l'extension du système des titres-services à l'accueil de l'enfance ou à d'autres secteurs car:

- a. il ne s'agit pas, là, d'une hypothèse acceptable, que ce soit pour des motifs budgétaires ou de concurrence avec d'autres acteurs de terrain;
- b. en matière d'accueil de l'enfance, il convient prioritairement de renforcer l'action des acteurs de terrain,

en vervolgens eenmaal per jaar, door een begeleidend personeelslid van de onderneming in aanwezigheid van de werknemer, opdat de werkgever in de gelegenheid wordt gesteld:

- a. *de visu* de arbeidsomgeving en de arbeidsomstandigheden van de werknemer te beoordelen;
- b. de hygiëne van de werkruimten te controleren;
- c. de gevaren en mogelijke veiligheidsproblemen op te sporen;
- d. een realistische werkdruk te bepalen en uit te maken welk materieel ter beschikking zal moeten worden gesteld van de werknemer;
- e. de behoeften van de gebruikers vast te stellen;
- f. de gebruiker ervan in kennis te stellen dat de werknemer onder zijn gezag blijft staan en dat hij eventueel de begrenzingen van de dienstverlening kan afbakenen;

15. de gebruikers en werknemers bij hun keuze te helpen aan de hand van een jaarlijkse evaluatie en een voorlichtingscampagne voor de gebruikers die:

a. de werknemers en de gebruikers de mogelijkheid zouden kunnen bieden om de werkgelegenheids- en dienstverleningswerkwijzen van de verschillende soorten werkgevers te kennen (thans gebeuren die evaluaties vooral ten behoeve van de overheid, op grond van artikel 10 van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen; met een betere informatieverspreiding zouden sommige werkgevers misschien meer aarzelen om opportunistische gedragingen aan de dag te leggen die een ongunstige weerslag hebben op de kwaliteit van de aangeboden banen en op de kwaliteit van de geleverde diensten);

b. gedeeltelijk voor de werknemers en de gebruikers bestemd zouden kunnen zijn, om hen bij hun keuzes te kunnen oriënteren; daarbij moet een duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen de verschillende soorten ondernemingen;

16. niet toe te staan dat de dienstenchequeregeling wordt verruimd tot de kinderopvang en andere sectoren, want:

- a. dat is geen acceptabele hypothese, noch om budgettaire redenen, noch om redenen van mededinging met andere spelers in het veld;
- b. in de kinderopvang moet bij voorrang het optreden van de spelers in het veld worden versterkt, om ervoor

de s'assurer qu'ils disposent de contrats de travail correctement financés et de promouvoir les solutions collectives d'accueil de l'enfant plutôt que les démarches individuelles des familles.

21 juin 2011

Georges GILKINET (Ecolo-Groen!)
Muriel GERKENS (Ecolo-Groen!)
Zoé GENOT (Ecolo-Groen!)
Wouter DE VRIENDT (Ecolo-Groen!)
Kristof CALVO (Ecolo-Groen!)

te zorgen dat de betrokkenen beschikken over behoorlijk gefinancierde arbeidsovereenkomsten, alsook om veeleer collectieve oplossingen voor kinderopvang te bevorderen in plaats van individuele inspanningen van de gezinnen.

21 juni 2011