

Formaliser le travail domestique par l'utilisation des chèques services

Cas particuliers de la France, de la Belgique et du canton de Genève

1. Introduction

En 2011, l'OIT a adopté la Convention n° 189 et la Recommandation n° 201 sur le travail décent pour les travailleuses et travailleurs domestiques.

A travers le monde, une grande partie des travailleuses domestiques demeurent dans l'économie informelle, ce qui constitue un frein à la pleine jouissance de tous les droits garantis par ces nouvelles normes.

Différents pays et régions ont mis en place des systèmes de chèques services qui aident les travailleuses domestiques à sortir de l'économie informelle en facilitant les démarches administratives des particuliers employeurs. Ce rapport présente brièvement la façon dont de tels systèmes ont été mis en œuvre en France, en Belgique et dans le canton suisse de Genève, trois des pays ou régions où ils fonctionnent particulièrement bien.

La très grande majorité des travailleurs employés à travers ces systèmes de chèques services étant des femmes, le mot « travailleuses » est fréquemment employé dans ce rapport.

2. France: le chèque emploi service universel

Introduction

La France a mis en place en 2006 le **Chèque emploi service universel (CESU)**, un système qui permet aux particuliers de faciliter le paiement des services à la personne.

Des activités très variées entrent dans le dans le champ des 21 services à la personne couverts par ce dispositif. L'entretien de la maison et les travaux ménagers figurent parmi elles. On y trouve aussi les petits travaux de jardinage et de bricolage, la garde d'enfants, le soutien scolaire à domicile, la préparation de repas à domicile, l'assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile (à l'exception des services médicaux), l'assistance aux personnes handicapées, la promenade d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes, l'assistance administrative à domicile, etc.

Ces services sont en principe rendus au domicile du particulier, mais ils peuvent aussi avoir lieu hors du domicile s'ils sont le prolongement d'une activité de services à domicile. Les CESU peuvent ainsi être utilisés pour rémunérer une garde d'enfants hors du domicile assurée par une assistante maternelle agréée, une structure d'accueil (crèche, halte-garderie, jardin d'enfants) ou une garderie périscolaire.

Au cours du 2^e trimestre 2010, près de 1,5 million de salariés ont travaillé au domicile de particuliers. Si l'on y inclut les assistantes maternelles qui gardent des enfants à leur domicile, le secteur des services à la personne employait près de 1,8 millions de personnes au 2^e trimestre 2010¹.

La plupart des activités rémunérées par CESU sont effectuées par des femmes peu qualifiées.

Droit au salaire minimum

Le particulier employeur définit lui-même le salaire net, qui ne peut être inférieur au Smic (salaire minimum interprofessionnel de croissance), le salaire minimum horaire en France, qui est actuellement de 7,37 euros net (9,43 US\$). Il doit y ajouter 10 % pour le paiement des congés payés de la travailleuse à domicile.

L'employeur doit aussi respecter la grille de salaires minima fixés par la convention collective des salariés du particulier employeur. Cette convention collective prend en compte le niveau de qualification de la personne salariée.

Selon la première édition du baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois de services à la personne, publié en 2010 par l'**Agence nationale des services à la personne (ANSP)**, le taux horaire de rémunération pour l'ensemble des activités de services à la

¹ Dares (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques du ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social), « Les services à la personne en 2010 : stabilité de l'activité globale, après le ralentissement de 2008-2009 », septembre 2012

personne est en moyenne de 10 euros net de l'heure² (12,8 US\$). Il est de 9 euros net de l'heure pour les deux plus grosses catégories de services à la personne (les travaux domestiques et l'assistance aux publics fragiles).

Cette analyse de l'ANSP ajoute qu'en termes de rémunération, c'est moins le taux horaire qui pose problème que la difficulté qu'a une partie des personnes salariées à effectuer le nombre d'heures qu'elles souhaitent. Un autre rapport de l'ANSP et du BIPE³ montre qu'afin d'augmenter ce nombre d'heures, elles multiplient tant le nombre d'employeurs et de types d'activités :

- 35% des personnes salariées exercent au moins deux types d'activité de service à la personne
- 28% cumulent emploi direct et emploi en organisme
- 15% exercent aussi dans un autre secteur économique

Simplification des procédures

L'un des grands avantages du CESU est de simplifier les formalités administratives d'un particulier :

- Il ne doit pas s'enregistrer auprès de l'organisme chargé de la collecte des cotisations salariales et patronales et ne doit pas délivrer de fiche de paie. Une seule déclaration et un seul prélèvement suffisent pour l'ensemble des cotisations.
- Il n'est pas contraint de rédiger de contrat de travail si la personne salariée travaille moins de huit heures par semaine ou moins de quatre semaines successives.
- Il ne doit pas calculer les congés payés (ils sont inclus dans une majoration de 10% du salaire qu'il paie à la personne salariée).

Deux types de chèque emploi

Le système de CESU existe sous deux formes :

Le CESU déclaratif

Il permet de déclarer la rémunération d'un salarié à domicile employé directement par le particulier. Cette déclaration peut se faire soit par un chéquier « emploi service universel », soit par un volet social contenu dans un carnet, soit par internet.

² Voir

http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/Public/P/ANSP/Actus/2010/20100519_ConfPresse_Barometre.pdf

³ BIPE/ANSP, « Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs », mars 2012

a) Les chèquiers « emploi service universel » sont délivrés gratuitement par toutes les banques. Leurs chèques sont composés de deux volets :

- Un premier volet sert à rémunérer la travailleuse. L'employeur le remplit comme un chèque bancaire, en mentionnant le salaire net, majoré de 10% au titre des congés payés. La salariée l'encaisse comme un chèque classique auprès de sa banque ou du Centre de remboursement du CESU.

- Un second volet, le volet social, sert à déclarer la travailleuse et les heures effectuées au **Centre national du CESU (CNCESU)**. Il tient lieu de déclaration d'embauche. L'employeur le remplit dans les 15 jours qui suivent le paiement du salaire ou dans le courant du mois au cours duquel le travail est réalisé, puis l'envoie au CNCESU. Sur base de ce volet social, le CNCESU calcule et prélève les cotisations sociales sur le compte bancaire de l'employeur. Il envoie à la travailleuse une attestation d'emploi qui dispense l'employeur d'établir une fiche de paie et permet à la salariée de bénéficier de ses droits sociaux (retraite, chômage, assurance maladie, etc.).

b) Le particulier employeur peut aussi opter pour la déclaration de sa salariée par un carnet de volets sociaux (sans formulaire de chèque). Le principe est le même : le CNCESU lui envoie ces documents à son domicile, il y déclare la rémunération payée par le moyen de son choix (chèque bancaire classique, virement, espèces, etc.) et envoie régulièrement les volets au CNCESU.

c) La déclaration peut également être effectuée sur internet⁴, ce qui permet au particulier employeur de connaître immédiatement le montant des cotisations qui seront prélevées sur son compte.

Le CESU préfinancé

Le CESU préfinancé est un titre de paiement nominatif dont le montant est prédéfini. Il peut être financé de 1 à 100% par les entreprises, les comités d'entreprise ou les employeurs publics pour leur personnel (on l'appelle alors « CESU RH »). Il peut aussi être versé à des bénéficiaires de prestations sociales par des organismes sociaux, des caisses de retraite, des organismes de prévoyance et d'action sociale, des collectivités territoriales (on l'appelle alors « CESU social »).

Dans le cas de l'emploi direct, le CESU préfinancé est remis directement par le particulier employeur à sa salariée. Comme pour le CESU déclaratif, elle l'encaisse auprès de sa banque ou auprès du Centre de remboursement du CESU. Il peut aussi servir à payer des entreprises ou associations agréés de services à la personne.

Le particulier employeur peut compléter le paiement en CESU préfinancé par d'autres types de paiement (virement bancaire, chèque classique, argent liquide, CESU déclaratif, etc.).

Les entreprises du secteur privé reçoivent des conditions attractives pour le financement des CESU préfinancés :

⁴

- Un crédit d'impôt de 25 % des aides versées (avec un maximum de 500 000 euros par exercice fiscal, soit environ 640 000 US\$).

- Les sommes versées à travers le CESU préfinancé ne sont pas soumises aux cotisations sociales (avec un plafond annuel de 1 830 euros par salarié, soit 2 341 US\$).

Un succès croissant

La proportion de particuliers employeurs qui recourent au CESU pour rémunérer leurs salariés à domicile n'a cessé de progresser, elle était de 78% à la mi-2010 (contre 76% mi-2009, 56% mi-2002). 2,15 millions de particuliers étaient employeurs à cette époque⁵.

18% des particuliers employeurs utilisaient encore la déclaration nominative simplifiée (une procédure moins facile, qui implique notamment de s'enregistrer comme employeur) et 4 % utilisaient la PAJE (prestation d'accueil du jeune enfant), une aide financière réservée aux parents d'enfants de moins de 6 ans⁶.

Différents types de relations d'emploi

Le CESU peut être utilisé pour employer des travailleurs à domicile soit en emploi direct, soit par l'intermédiaire d'entreprises ou d'associations de services à la personne (entreprises, associations, etc.).

Trois cas de figure se dégagent, avec des types de relations d'emploi.

a) L'emploi direct par le particulier : 918 990 salariés en 2010

Dans ce cas de figure, le particulier emploie directement la personne salariée au sein de son domicile. Il est son employeur.

587 millions d'heures ont été payées en un an à des salariés directement employés par des particuliers à leur domicile, ce qui équivaut à 282.000 emplois équivalents temps plein (sur base de 40 heures par semaine). Cela représente 66% des heures rémunérées pour les activités de services à la personne au domicile de particuliers⁷.

918 990 personnes ont été employées à domicile de cette façon en 2010, la très grande majorité à temps partiel⁸.

b) L'emploi par une association ou entreprise : 385 280 salariés en 2010

⁵ Dares, *op. cit.*

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

Une association ou entreprise prestataire agréée de services à la personne est alors l'employeuse de la personne qui effectue le travail dans le domicile des particuliers.

En 2010, 385 280 personnes ont été employées de cette façon, la grande majorité (88%) à temps partiel. Elles effectuent un nombre d'heures plus élevé que celles employées directement par les particuliers (530 heures, contre 417 heures dans le cas de l'emploi direct). Quasiment les trois quarts de ces travailleurs ont un contrat à durée indéterminée. 93% sont des femmes⁹.

28% des heures rémunérées en prestataire sont consacrées aux travaux ménagers, la plus grande partie de ce mode de paiement étant consacré à l'aide aux personnes âgées ou handicapées (58% des heures)¹⁰.

En 2010, 68% des heures payées en activité prestataire l'étaient à des travailleurs employés par des associations (68%), les entreprises demeurant minoritaires¹¹. 80% de ces entreprises sont moyennes, petites ou très petites¹².

c) L'emploi direct par un particulier avec l'aide d'une structure mandataire : 168.222 salariés en 2010

Dans le mode « mandataire », le particulier utilise un organisme qui place chez lui un travailleur et assure les formalités administratives d'emploi (embauche, déclarations sociales et fiscales, etc.), en contrepartie d'une contribution représentant les frais de gestion. Le particulier est alors l'employeur du travailleur à domicile, même si l'organisme est supposé lui rappeler les responsabilités qui découlent de cette situation.

En 2010, 168.222 personnes ont été employées de cette façon. Elles totalisent 81 millions d'heures, une baisse de près de 10 % par rapport à 2009 (la baisse est constante depuis plusieurs années). 56 % concernaient des tâches d'aide aux personnes âgées, 24 % des travaux ménagers et 8 % de la garde d'enfants¹³.

Accès à la sécurité sociale

Pour les travailleurs, l'un des grands bénéfices d'un système comme le CESU est qu'il permet de régulariser des situations de travail au noir et de faciliter l'accès à la sécurité sociale.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

¹² Olivier Wyman, « Services à la personne. Bilan économique et enjeux de croissance », 2012

¹³ Dares, *op. cit.*

En déclarant leurs salariés, les particuliers ont le choix entre une déclaration dite « au réel » ou « au forfait ». Dans le premier cas, les cotisations sociales sont calculées sur base du salaire réellement versé. En cas de déclaration « au forfait », moins favorable à la personne salariée, elles sont calculées sur base du salaire minimal horaire, même si la rémunération est supérieure. « *Jusque 2006, le forfait était privilégié : si l'employeur ne cochait pas l'option « salaire réel », les cotisations étaient automatiquement calculées sur base d'un forfait. Depuis le 1^{er} janvier 2006, nous avons obtenu qu'en l'absence d'une option spécifiée par l'employeur, elles sont d'office calculées sur base du salaire réel. Il faut l'accord écrit de la salariée pour que le forfait soit choisi* », explique Danièle Maréchal, de la CFDT (Confédération française démocratique du travail). Grâce à cette évolution, la majorité des particuliers employeurs choisissent désormais la déclaration « au réel ».

Malgré ce type d'avancées, il est encore parfois reproché au système de ne pas suffisamment faciliter le meilleur accès à la sécurité sociale pour les travailleurs. Un exemple: dans le cas de l'emploi direct (la formule la plus souvent choisie), lorsque la travailleuse est employée chez plusieurs particuliers et subit un accident de travail chez l'un d'eux, elle ne touchera une indemnisation pour accident de travail que pour le temps de travail habituellement effectué chez ce particulier. Pour les temps de travail effectués habituellement chez les autres particuliers, elle ne touchera qu'une indemnisation pour maladie, qui est inférieure à celle pour accident de travail.

Avantage fiscal

Le CESU donne droit à une réduction ou à un crédit d'impôt. L'avantage fiscal est de 50 % du montant des dépenses supportées (salaire et cotisations sociales), avec un plafond de 12 000 euros (15.366 US\$). Ce plafond peut toutefois être majoré dans toute une série de situations (enfants à charge, personnes invalides, parents d'enfants handicapés, etc.).

Dans certains cas, le CESU donne aussi droit à une exonération de charges patronales (pour les personnes âgées de 70 ans et plus, pour celles qui ont à charge un enfant handicapé, pour celles qui ont perdu une partie de leur autonomie, etc.).

Dialogue social

Une Convention collective nationale des salariés du particulier employeur a été signée en 1999 entre les syndicats et la **FEPEM (Fédération des particuliers-employeurs)**. Elle est renégociée chaque année. Les partenaires sociaux français ont notamment discuté des critères qui définissent les types d'emploi trouvés dans un domicile privé (travail de ménage, accueil des enfants, accompagnement de personnes âgées, etc.), des connaissances nécessaires pour les exercer, des salaires qui doivent leur correspondre.

Les syndicats ont obtenu le prélèvement d'une cotisation sur les salaires payés par les employeurs afin de financer des référents syndicaux pour les travailleuses et la tenue du dialogue social. Ils ont aussi obtenu que des fonds soient consacrés à la formation professionnelle des travailleuses domestiques, avec la possibilité d'obtenir des diplômes leur permettant d'augmenter leur salaire ou d'exercer d'autres métiers.

Le 20 septembre 2012, deux associations d'employeurs (la **FESP - Fédération des entreprises de service à la personne** et la **FEDESAP - Fédération Française de Services à la Personne et de Proximité**) et trois syndicats de travailleurs (**CFTC, CFE-CGT et CFDT**) du secteur des services à la personne ont par ailleurs signé la première convention collective nationale des entreprises de services à la personne. Elle insiste entre autres sur la professionnalisation (formation continue, tutorats, etc.).

Une autre convention collective, adoptée en 2010, concerne uniquement les salariés des associations d'aide à domicile: la Convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile.

L'emploi direct ou via un mandataire ?

En 2010, 66% des heures rémunérées pour les activités de services à la personne exercées au domicile de particuliers l'étaient en emploi direct, le reste par l'intermédiaire d'entreprises ou associations.

Au niveau des syndicats, il est plus facile d'entrer en contact avec les salariées d'associations ou d'entreprises qu'avec celles des particuliers. Ceux-ci sont représentés par des associations comme la FEPEM (Fédération des particuliers-employeurs), mais la structure d'une entreprise ou d'une association permet une négociation avec l'employeur direct. *« Nous avons alors un collectif auquel nous adresser en tant que syndicats, il y a également davantage de possibilités de vérifier si les droits des travailleurs ont été respectés, les contrats de travail bien été établis, les salaires payés, etc. Il est aussi plus facile d'obtenir un remboursement des frais de déplacement lorsque l'on passe par une association ou entreprise »*, note Marie-France Boutroue, conseillère confédérale de la CGT (Confédération générale du travail).

Du côté du syndicat CFDT, on regrette que la personne employée en emploi direct n'ait aucune assurance d'un temps de travail. *« Quand l'employeur n'a pas besoin de la personne, par exemple durant son départ en vacances, la travailleuse ne reçoit aucun salaire pendant cette période*, note Danièle Maréchal. *La convention collective prévoit que lorsqu'une activité devient régulière, on doit mettre en place une mensualisation : le particulier mentionne le nombre d'heures par semaine durant lesquelles il a besoin de la travailleuse, on calcule le salaire qu'il devra lui verser en une année et on le divise par 12 pour qu'elle reçoive une somme identique chaque mois, quoi qu'il arrive. Nous avons des difficultés à obtenir l'application de cette mensualisation dans la pratique »*.

La CFDT souligne toutefois que les entreprises de ce secteur n'offrent guère plus de services aux travailleuses par rapport à une situation d'emploi direct. *« Les entreprises veulent une liberté complète, refusent tout contrat stipulant un minimum d'heures mensuelles. Elles ne paient les salariées que pour les heures effectuées chez les particuliers, comme s'il s'agissait d'emploi direct »*, explique Danièle Maréchal.

Selon une étude commanditée par la **FESP (Fédération des entreprises de service à la personne)** cependant¹⁴, les entreprises offriraient non seulement un nombre d'heures plus élevé (15,8 heures de travail en moyenne contre 10,5 heures pour les salariés hors structure),

¹⁴ Olivier Wyman, *op. cit.*

mais aussi des salaires plus élevés et une plus forte stabilité. L'étude note toutefois que les services à la personne souffrent « d'un déficit d'image auprès du grand public et des relais d'opinion, qui les associent fréquemment à des emplois précaires et faiblement rémunérés ». En conséquence, 56 % des entreprises rencontrent des difficultés à recruter.

Un gain pour l'Etat

Une étude publiée en 2012 par le cabinet d'experts Oliver Wyman et commanditée par la FESP¹⁵ a souligné que si le développement des services à la personne a été et demeure fortement soutenu par l'Etat français, il génère aussi d'importants bénéfices qui engendrent un profit de plus de 2,6 milliards d'euros (US\$ 3,3 milliards) pour les pouvoirs publics.

Les bénéfices directs sont les gains immédiats en cotisations sociales (4,9 milliards d'euros), en TVA et fiscalité directe (70 millions d'euros), en baisse de paiement d'allocations de chômage et de revenu de solidarité active (181 millions d'euros) qui, selon l'étude, permettent à eux seuls de couvrir deux tiers des financements publics.

Les bénéfices indirects, estimés à 3,875 milliards, sont notamment la réduction des coûts engendrés pour le support aux personnes dépendantes, la garde d'enfants en bas âge et le soutien scolaire; les dépenses des entreprises de services à la personne vers d'autres entreprises; les coûts évités du fait de la diminution des redoublements liés à l'échec scolaire grâce au soutien scolaire (rappelons que le système français du chèque service dépasse très largement le cadre du travail ménager).

L'étude note également plusieurs « impacts relatifs de nature économique et sociale » des services à la personne, mais qui sont difficilement quantifiables:

- Ils permettent de pallier le manque de places d'accueil en établissement médicalisés, notamment pour les personnes âgées, tout en apportant un niveau élevé de satisfaction aux utilisateurs: une durée de vie allongée pour les personnes âgées, un niveau de confort plus élevé pour les parents de jeunes enfants.
- Une baisse du coût social lié à l'exclusion et à la précarité (santé, criminalité, éducation, etc.)

Les principaux coûts identifiés par l'étude sont la réduction des cotisations sociales et patronales (6,3 milliards d'euros en 2010).

¹⁵

Ibid.

3. Belgique: le titre-service

Introduction

En Belgique, un dispositif de titres-services est entré en vigueur au 1er janvier 2004. Il s'agit d'une initiative du gouvernement fédéral qui répond à divers objectifs :

- La création d'emplois, principalement pour des travailleurs peu qualifiés.
- La transformation du travail au noir en travail salarié (énormément de ménages en Belgique employaient une travailleuse domestique de façon non déclarée).
- Aider les utilisateurs à mieux concilier vie professionnelle et vie familiale (en confiant certaines tâches ménagères à d'autres personnes).

Un particulier peut utiliser les titres-services afin de payer une entreprise agréée pour l'aide de nature ménagère, qui envoie une travailleuse à son domicile.

Fonctionnement

L'Etat belge a sélectionné une entreprise chargée de la gestion du dispositif des titres-services (Sodexo). Les particuliers qui souhaitent utiliser le dispositif des titres-services doivent tout d'abord s'inscrire auprès de cette société. Après confirmation de leur inscription, ils peuvent acheter les titres-services que Sodexo leur enverra après réception du paiement. Ces titres-services doivent être utilisés endéans les huit mois.

Parfois, l'utilisateur connaît déjà une travailleuse domestique avant d'utiliser le système des titres-services. C'était souvent le cas lors de la création de ce dispositif, quand un très grand nombre de ménages en Belgique employaient une travailleuse domestique de façon non déclarée. Pour la payer légalement en titres-services, il faut que cette travailleuse accepte d'être engagée par une entreprise agréée pour œuvrer dans ce secteur.

Dans d'autres cas, le particulier ne connaît pas de travailleuse domestique. Il entre alors en contact avec une entreprise agréée qui met à sa disposition une « travailleuse titre-service ».

A la fin de chaque aide à domicile, le particulier remet à la travailleuse un titre-service par heure de travail prestée (un titre-service coûte à l'utilisateur 8,50 euros)¹⁶. Il le signe, indique la date de la prestation et le type d'activité prestée. La travailleuse remet ces titres-services à l'entreprise qui l'emploie. Elle sera rémunérée à hauteur de 10,54 euros par heure prestée. L'entreprise récolte l'ensemble des titres-services de ses travailleurs et les renvoie à Sodexo afin d'obtenir le remboursement.

Une entreprise reçoit 21,72 euros (27,81 US\$) par titres-service renvoyé (la différence entre la somme de 21,72 euros et celle de 7,50 payée par l'utilisateur est prise en charge par l'Etat belge). Elle paie ses travailleurs par un versement sur leur compte en banque. En 2011, le salaire horaire moyen payé aux travailleurs titres-services était de 10,54 euros (13,5 US\$),

¹⁶ Tarif au 1er janvier 2013.

auquel une entreprise doit aussi ajouter le paiement des congés payés, d'une prime de fin d'année, des cotisations qui garantissent à la travailleuse un accès à la sécurité sociale (pension, soins de santé, etc.), etc.

A côté de leur version papier, les titres-services sont également disponibles en format électronique. Le fonctionnement est similaire à celui des titres en papier. Chaque achat de titres-services alimente le portefeuille électronique du particulier. A la fin de sa prestation, la travailleuse en confirme l'exécution à son entreprise en utilisant le téléphone fixe ou mobile du particulier (les frais de communications sont pris en charge par Sodexo), à travers un serveur interactif vocal accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Dès que l'entreprise a validé les informations par internet (au plus tard 5 jours après la prestation), le particulier pourra accepter ou contester les prestations via son téléphone ou par internet durant un délai de quatre jours ouvrables. Passé ce délai, la prestation est validée. Environ 16% des titres-services sont utilisés sous forme électronique en 2012.

L'utilisateur n'est pas l'employeur

L'une des particularités du système belge est que l'utilisateur de la travailleuse « titres-services », celui qui l'accueille au sein de son domicile pour toute une série de travaux, n'est pas son employeur. L'employeur est l'entreprise de titres-services.

Ces entreprises titres-services sont de types très variés : des sociétés commerciales privées (notamment des sociétés d'interim), des personnes physiques, des associations sans but lucratif, des centres publics d'aide social, des pouvoirs locaux (municipalités), des entreprises d'insertion, etc. En 2011, la plus grande proportion d'entreprises était celle des sociétés commerciales privées (46,4%), suivi par les personnes physiques (16,3%) et les associations sans but lucratif (12,5%)¹⁷. En août 2012, quelque 2.699 entreprises étaient agréées pour les titres-services¹⁸.

Dans la plupart des cas, l'entreprise établit avec l'utilisateur une convention qui balise en grandes lignes le type de travail qui sera effectué, les horaires, les procédures à suivre en cas d'absence du travailleur ou de l'utilisateur, les questions de bien-être au travail, la durée du préavis en cas de volonté de cessation d'utilisation du service, etc. Cette convention n'est pas un contrat de travail, celui-ci est établi entre la travailleuse et l'entreprise qui l'emploie.

En 2011, 834 959 personnes ont utilisé les titres-services, soit 1 habitant sur 10 de plus de 20 ans en Belgique¹⁹.

Un contrat de travail spécifique

Tous les travailleurs employés par le dispositif des titres-services sont liés par un contrat de travail particulier, appelé « contrat de travail titres-services ». Les règles habituelles du droit du travail s'y appliquent, comme l'obligation pour l'employeur d'assurer une durée minimale de

¹⁷ Source : Idea Consult, « Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2011 », juillet 2012.

¹⁸ Statistiques de l'ONEM (Office national de l'emploi).

¹⁹ Idea Consult, *op. cit.*

prestation de trois heures au minimum (elles peuvent être réparties chez différents particuliers).

Certaines règles sont toutefois spécifiques aux contrats titres-services, par exemple :

- A partir du premier jour du quatrième mois auprès d'une même entreprise de titres-services, un contrat de travail titres-services devient à durée indéterminée.
- La durée hebdomadaire minimale de travail doit être d'au minimum 13 heures pour les travailleurs qui bénéficient d'allocations supplémentaires (chômage, aide sociale) et 10 heures pour tous les autres travailleurs titres-services. Celles qui bénéficient d'allocations doivent accepter les nouvelles heures de travail confiées par leur entreprise, afin de réduire leur dépendance vis-à-vis des allocations de chômage (en pratique, vu les difficultés rencontrées par les entreprises pour recruter des travailleuses titres-services, cette obligation d'accepter de nouvelles heures n'est pas toujours appliquée).

Une liste d'activités strictement limitée

Lors de la création du système des titres-services, l'un des soucis du gouvernement belge était de ne pas susciter une concurrence déloyale dans des secteurs où des entreprises offrent déjà des services aux particuliers à des tarifs abordables. « *Vu le coût qu'il représente pour les finances publiques, on ne peut créer un système comme celui-là que dans des secteurs où il n'existe pas d'emplois, où l'on doit en créer de nouveaux* », explique Tom Parys, conseiller de la ministre de l'Emploi, Monica De Coninck.

Le gouvernement a donc strictement limité la liste d'activités qu'un particulier peut rémunérer par des titres-services :

- Dans le lieu de résidence de l'utilisateur: le nettoyage du domicile, la lessive, le repassage, les petits travaux de couture occasionnels, la préparation de repas.
- En dehors du lieu de résidence de l'utilisateur: les courses ménagères, le transport accompagné de personnes à mobilité réduite, le repassage (y compris le raccommodage du linge à repasser).

Autre limite imposée par le gouvernement belge : les titres-services sont réservés aux activités d'ordre privé, ils ne peuvent jamais être utilisés pour des activités d'ordre professionnel. Des activités comme le nettoyage d'un cabinet médical, d'une salle d'attente, d'un studio en location ne sont donc pas autorisées.

Coût pour l'utilisateur

L'achat d'un titre-service coûte 7,50 euros, soit 9,6 US\$ (à partir du 1er janvier 2013, il coûtera 8,50 euros).

En réalité, il ne coûte à l'utilisateur que 5,25 euros (6,71 US\$) car les sommes dépensées sous forme de titres-services donnent droit à une réduction d'impôts, calculée sur un taux

d'imposition de 30%. Le montant déductible ne peut toutefois dépasser 2.560 euros (3.278 US\$) par an (année d'imposition 2013, revenus 2012).

Depuis l'exercice d'imposition 2009, les utilisateurs à faible revenu peuvent eux aussi profiter de l'avantage fiscal moyennant un crédit d'impôt remboursable.

Une disposition spécifique concerne les travailleuses indépendantes, qui peuvent recevoir gratuitement 105 titres-services de la part de leur caisse d'assurances sociales lorsqu'elles reprennent une activité professionnelle après une interruption due à une maternité.

Nombre maximal de titres-services par an

Le gouvernement belge a fixé une limite d'achat de 500 titres-services par personne par année civile.

Certaines catégories d'utilisateurs peuvent cependant dépasser ce plafond :

- Les familles monoparentales, les personnes handicapées (et parents d'enfants mineurs handicapés), les personnes âgées bénéficiant d'une allocation pour l'aide aux personnes âgées peuvent acheter jusque 2.000 titres-services par année civile.

- Depuis le 1er janvier 2012, un ménage peut acheter jusque 1.000 titres-services par année civile.

Revenu du travailleur titres-services

En 2011, un travailleur titres-services a gagné en moyenne 10,54 euros (13,49 US\$) de l'heure²⁰. Il était de 8,76 euros (11,21 US\$) en 2008.

En plus de ce salaire, certains travailleurs reçoivent divers avantages extra-salariaux. Après une enquête menée auprès des entreprises titres-services, la société Idea Consult a révélé par exemple que 85,6% offrent une prime de fin d'année, 83,5% une indemnité de déplacement, 64,4 % des indemnités pour les vêtements de travail, 45,8% des chèques repas, etc.²¹ Certains de ces avantages sont prévus par les négociations collectives.

Importante création d'emplois

Une étude commandée par le gouvernement belge révèle qu'en 2011, 149.827 travailleurs ont été actifs dans le système des titres-services (9% de plus qu'en 2010), soit 96.289 équivalents temps plein (vu que les travailleurs titres-services sont occupés en moyenne 24,1 heures dans le système). L'augmentation du nombre de travailleurs titres-services est constante depuis l'introduction du système. Les emplois titres-services représentent 4,3% de l'emploi total en Belgique²².

²⁰ *Ibid.*

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

Type de travailleurs

Selon l'étude commandée par le gouvernement belge, en 2011, l'emploi en titres-services demeurait caractérisé par une plus forte représentation de femmes (97%), de travailleurs plus âgés (plus de 60% sont âgés de 30 à 50 ans et près d'un travailleur titres-services sur 5 a plus de 50 ans) et peu qualifiés (près de 60%)²³.

L'étude note par ailleurs qu'un travailleur titres-services sur quatre n'est pas Belge. 19% des travailleurs sont ressortissants de l'Union européenne (à l'exclusion de la Belgique), 8% ont une autre nationalité. Le système des titres-services aide les travailleuses d'origine immigrée à être acceptées par des utilisateurs au sein de leur domicile. « *Un utilisateur belge ne se tourne pas nécessairement vers une travailleuse de telle ou telle origine, mais grâce à l'encadrement d'une entreprise titres-services, il l'accepte*, souligne Philippe Yerna, secrétaire général du syndicat CSC Alimentations et Services. *Il s'agit d'un facteur d'intégration dans l'emploi pour les personnes immigrées* ». Certains utilisateurs conservent cependant des réticences. L'étude menée pour le gouvernement belge a révélé que 18% des entreprises indiquent être régulièrement confrontées à une discrimination exprimée par l'utilisateur envers les travailleurs allochtones, tandis que 16% des utilisateurs reconnaissent éprouver quelque réticence à les employer.

Difficultés à recruter des travailleurs

Beaucoup d'entreprises disent avoir de la peine à trouver du personnel, malgré le taux de chômage élevé dans certaines régions. Ces difficultés de recrutement semblent, selon elles, liées à l'image négative associée au travail domestique (surtout chez les jeunes), à la réticence de nombreuses salariées titres-services à travailler plus qu'à temps partiel (en raison de la charge physique du travail, de leur volonté d'équilibrer travail et vie familiale, etc.). Dans une étude menée par la société Idea Consult pour le gouvernement belge en 2010, deux entreprises sur trois affirmaient ne pas avoir trouvé suffisamment de travailleurs adéquats au cours de cette année²⁴.

« *La politique de rétention des travailleurs dans les entreprises devient essentielle, elle s'accompagne de formations car à mesure que le marché arrive à maturité, les utilisateurs commencent à se poser des questions sur la qualité du service*, note Sébastien Delfosse, directeur des relations publiques de la fédération d'employeurs Federgon. *Le dernier accord sectoriel signé en septembre 2011 prévoit une obligation de formation pour tous les nouveaux travailleurs dans le secteur* ». Chaque entreprise doit aussi organiser un minimum de 11 heures de formations par an et par travailleur.

Rotation des travailleurs titres-services

²³ *Ibid.*

²⁴ Idea Consult, « Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2010 », juin 2011.

En 2011, une entreprise titres-services occupait en moyenne 63 travailleurs au cours de l'année, mais la rotation de ces travailleurs est assez importante : 25,2% de nouveaux travailleurs sont entrés dans le système, 18,2% en sont sortis par rapport à 2010²⁵.

Selon la fédération patronale Federgon cependant, seuls 8% des travailleurs titres-services qui quittent le système se retrouvent au chômage. « *La majorité des travailleurs qui quittent ce secteur le font pour aller travailler dans le secteur privé traditionnel. Ce n'est pas une bonne chose pour la cohésion du secteur, mais c'est positif pour l'emploi en général* », souligne Sébastien Delfosse, directeur des relations publiques de Federgon. On remarque aussi un mouvement important de travailleurs titres-services d'une entreprise à l'autre : comme elles ont de la peine à recruter de nouveaux travailleurs, certaines entreprises essaient de recruter des travailleurs titres-services engagés dans une autre entreprise en leur offrant l'un ou l'autre avantage (une prime, etc.).

Financement du système des titres-services

Grâce aux subsides du gouvernement fédéral belge, le titre-service, qui a une valeur de 21,72 euros (27,81 US\$) par heure de prestation, n'a une valeur d'achat que de 7,50 euros (9,6 US\$) pour le particulier (avant la déduction fiscale).

Une étude réalisée pour le gouvernement belge révèle qu'en raison du succès rencontré par le dispositif des chèques-services, son coût brut pour les autorités publiques a atteint 1,65 milliards d'euros (US\$ 2,11 milliards) en 2011²⁶. L'essentiel de ce coût réside dans l'intervention de l'Etat dans le paiement des titres-services (1,4 milliard d'euros) et la perte liée à la déductibilité fiscale (220,9 millions d'euros).

Le même rapport précise toutefois que grâce aux effets directs et indirects du système, le coût net des titres-services en 2011 n'est plus que de 527,3 millions d'euros (US\$ 675,2 millions) pour les pouvoirs publics, soit 3.520 euros (4.507 US\$) par mise au travail d'un travailleur titres-services.

Les effets directs et indirects pris en compte dans le rapport sont notamment :

- la diminution des allocations de chômage versées aux personnes qui trouvent un emploi via les titres-services.
- l'augmentation des recettes de cotisation sociale.
- la hausse des recettes TVA : les personnes qui trouvent un emploi via les titres-services ont un revenu augmenté et consomment donc probablement davantage.
- des recettes supplémentaires liés à l'impôt des employeurs : grâce aux titres-services, certains ont repris le travail ou travaillent davantage. Dans une étude menée en 2010, 1

²⁵ Idea Consult, « Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2011 », juillet 2012.

²⁶ *Ibid.*

utilisateur sur 10 et 5% de leurs partenaires indiquaient que l'aide apportée par les titres-services leur permettait de travailler en moyenne 1,4 jours de plus par semaine²⁷.

« Il existe aussi des effets de retour qu'on ne peut mesurer immédiatement, souligne Caroline Van Beveren, attachée à la Direction de l'intégration des chômeurs (ministère de l'emploi). C'est le cas par exemple des personnes âgées qui ne doivent pas aller en maison de repos (coûteuses pour l'Etat) car elles peuvent payer une aide qui vient chez eux pour le nettoyage et préparer des repas ».

S'il fallait réduire l'investissement des autorités publiques dans ce dispositif, la fédération patronale Federgon plaiderait pour la suppression de la déductibilité fiscale de l'achat des titres-services ou une légère hausse du tarif horaire du titre-service (qui passe de 7,5 à 8,5 euros au 1^{er} janvier 2013). *« Nous sommes convaincus qu'il y a une marge d'augmentation du prix chez les utilisateurs, explique Sébastien Delfosse, directeur des relations publiques de Federgon. Lors des premiers modèles imaginés, la volonté était de fixer un tarif plus élevé pour l'utilisateur mais pour des raisons électorales, on n'a pas souvent osé l'augmenter. Un tarif de 7,5 euros (9,6 US\$) est très bon marché pour avoir légalement à son service une personne qui est assurée, qui a une véritable protection sociale, etc. Le prix baisse à 5,25 euros après déductibilité fiscale, mais je ne pense pas que beaucoup d'utilisateurs se passeraient de leur travailleur titres-services si on supprimait cette déductibilité car le dispositif a créé un besoin dans beaucoup de familles. Nous l'avons constaté lors de la crise économique et financière de 2008 : en dehors de certaines personnes qui ont perdu leur emploi, ceux qui avaient quelques difficultés financières préféreraient diminuer d'autres dépenses que renoncer à l'aide de leur travailleuse domestique ».*

Dialogue social

Le fait que les travailleurs titres-services sont employés par des entreprises (et non par des particuliers isolés) est un élément qui facilite leur regroupement en syndicats et l'organisation d'un dialogue social.

Au niveau sectoriel

En Belgique, l'essentiel de la concertation sociale dans le secteur privé se situe dans les commissions paritaires. Elles sont instituées par branche d'activité et réunissent des représentants des organisations représentatives d'employeurs et de travailleurs du secteur. Les trois grands syndicats belges y sont représentés. Côté employeurs, le porte-parole lors des négociations est la fédération Federgon, dont les entreprises titres-services représentent près de 40% du marché des titres-services.

Une commission paritaire est dédiée aux titres-services (la 322.01). *« Grâce à la commission paritaire des titres-services, nous avons pu créer un véritable statut pour les travailleurs de ce secteur. Nous avons ainsi négocié l'octroi d'une prime de fin d'année, d'une prime syndicale, le remboursement de frais de déplacement, une délégation syndicale, de meilleures conditions salariales, etc. »*, explique Philippe Yerna, secrétaire général du syndicat CSC Alimentations et Services. Les partenaires sociaux ont également conclu un accord sur l'amélioration de la

²⁷ Idea Consult, « Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2010 », juin 2011.

qualité des contrats de travail qui a été intégré dans la législation. Des formations professionnelles ont aussi été rendues obligatoires à travers les accords sectoriels.

La majorité des travailleurs employés par le système des titres-services sont couverts par la commission paritaire de ce secteur, mais ce n'est pas le cas pour tous : certaines entreprises ou associations actives principalement dans d'autres activités (nettoyage de bureaux, aides familiales, etc.) peuvent aussi engager des travailleurs titres services et les affecter aux activités permises par ce dispositif. Ces travailleurs peuvent alors émarger à la commission paritaire de la branche d'activité principale de leur entreprise, où les syndicats ont généralement négocié des conditions plus favorables que dans celle des titres-services (car le dialogue social dans ces secteurs a lieu depuis plus longtemps que dans celui des titres-services). Certaines de ces entreprises créent des entités distinctes, où elles n'emploient que des travailleurs titres-services, afin qu'ils émargent à la commission paritaire du secteur des titres-services.

Au niveau des entreprises

La rotation du personnel dans ce secteur est l'un des freins à leur syndicalisation. En 2011, 25,2% de nouveaux travailleurs sont entrés dans le système, 18,2% en sont sortis par rapport à 2010²⁸. Malgré cela, *«le taux de syndicalisation parmi les travailleurs titres-services est d'environ 60%, explique Philippe Yerna. Lors des élections sociales, nous constatons qu'il est très difficile de trouver des candidates dans les plus petites entreprises de ce secteur, elles subissent des pressions pour retirer leur candidature. Il demeure encore assez bien de personnes qui ont pensé pouvoir gagner de l'argent rapidement en lançant une société de titres-services, elles font souvent faillite rapidement car elles n'avaient pas les compétences de gestion voulues. Il est impossible d'avoir une relation constructive au niveau social avec ce type de personnes. Et même lorsqu'on a des candidats, il faut prendre le temps de les encadrer, de les former... Le fait syndical n'est pas encore une réalité dans ce secteur ».*

Garanties contre l'absence de l'employeur

Beaucoup de conventions passées entre utilisateurs et entreprise de titres-services stipulent que l'utilisateur qui s'absente à l'étranger n'est pas tenu de payer les services de sa travailleuse durant cette période pour autant qu'il ait prévenu l'entreprise 15 jours à l'avance. L'entreprise doit alors s'efforcer de trouver un employeur de remplacement à la travailleuse, ou compléter les documents lui donnant droit à un chômage économique.

De nombreuses entreprises indiquent dans la convention que si l'utilisateur signale son absence en dernière minutes, ils devront payer le prix total d'un titre-service, soit 21,72 euros (27,81 US\$).

Vers davantage de réglementations

²⁸ Idea Consult, « Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2011 », juillet 2012.

Même si la législation qui entoure le dispositif des titres-services a beaucoup évolué ces dernières années, elle laissait encore une grande marge de manœuvre aux entreprises actives dans ce secteur.

C'est en train d'évoluer:

- Depuis août 2012, 60% des nouveaux emplois titres-services doivent être attribués à des chômeurs complets indemnisés ou à des bénéficiaires du revenu d'intégration. S'il n'y a pas assez de chômeurs complets indemnisés ou de bénéficiaires de revenus d'intégration disponibles dans leur région, les entreprises peuvent demander d'être exemptées de l'exécution de cette mesure.

- Depuis janvier, une caution de 25.000 euros (environ 32.000 US\$) doit être versée lors de la création d'une entreprise titres-services. Ceci devrait limiter l'intrusion dans le secteur d'opportunistes qui créent une société de titres-services pour bénéficier d'un système subsidié par l'Etat sans avoir l'intention de gérer correctement leur entreprise, d'encadrer les travailleurs, etc.

Avec 2.699 entreprises agréées, les syndicats estiment qu'il faudrait assainir davantage le secteur. « *La politique d'agrément des entreprises est trop ouverte*, estime Jean-Francois Macours, conseiller juridique de la FGTB (Fédération générale du travail de Belgique). *Par exemple, le nettoyage d'un chantier de construction n'est pas autorisé dans le cadre des titres-services. Pourtant, dès qu'elle indique dans ses statuts qu'une partie de ses activités concerne les titres-services, une entreprise de construction obtient un agrément titres-services, car rien ne permet à la commission d'agrément de refuser l'agrément sur base de suspicions que les titres-services seront utilisés pour des activités interdites* ».

Objectifs largement atteints mais incertitudes pour l'avenir

Tous les objectifs que s'était fixés le gouvernement belge en lançant le système des titres-services ont été largement atteints : des dizaines de milliers d'emplois ont été créés pour les travailleurs les moins qualifiés, une grande partie du travail illégal a été blanchi dans le secteur du travail domestique et les employeurs se félicitent de pouvoir consacrer davantage de temps à leur vie familiale et à leurs activités professionnelles grâce à l'aide des travailleuses titres-services. La réussite de ce dispositif dépasse toutes les espérances, à tel point qu'il est victime de son succès en générant des coûts considérables pour les pouvoirs publics qui le subsidient largement.

Tous les acteurs du secteur se posent maintenant des questions sur ce qu'il adviendra de ce dispositif en 2014, lorsqu'il passera du giron fédéral à celui des régions. Il ne sera donc plus géré par le gouvernement fédéral belge mais séparément par chacun des trois gouvernements régionaux (le pays est composé de 3 régions : la Flandre, la Wallonie, et Bruxelles). Aucune indication claire n'est encore parvenue aux entreprises et aux syndicats sur les intentions des régions par rapport au système des titres-services, une insécurité qui énerve les partenaires sociaux.

4. Canton de Genève : le chèque-emploi

Introduction

Un système de chèque-emploi existe dans le canton de Genève depuis 2004. Intitulé « Chèque service », sa gestion a été confiée depuis le 1er janvier 2008 par les autorités à une entreprise sociale privée, PRO. Il permet à un employeur de payer les charges sociales de personnes effectuant des emplois de proximité (travaux ménagers, de jardinage, gardes à domicile, etc.) exercés au sein de son domicile, même si ces travailleuses sont en situation irrégulière en Suisse.

Le système a quatre objectifs :

- faciliter la tâche des employeurs en déclarant pour eux les salaires de leurs travailleurs domestiques aux assurances sociales obligatoires (les employeurs pourraient accomplir ces démarches eux-mêmes, mais la complexité du système de sécurité sociale suisse la rend malaisée)
- conseiller les particuliers employeurs au sujet des relations de travail et des assurances sociales de leurs travailleurs domestiques
- favoriser la protection sociale des travailleurs domestiques
- favoriser la transparence des relations de travail

Des systèmes de chèque-emploi existent également dans les autres cantons romands²⁹ ainsi que dans celui du Tessin.

Fonctionnement

Pour s'inscrire à Chèques service, un particulier employeur doit envoyer à la société PRO un formulaire d'adhésion signé par lui et par sa salariée, y joindre une copie de la carte AVS (assurances vieillesse et invalidité) ou d'une pièce d'identité de la personne salariée (qui peut être une pièce d'identité de son pays d'origine s'il s'agit d'une personne étrangère). Chèque service ne se charge donc pas de mettre en contact des employeurs avec des candidat(e)s à un travail au sein de leur domicile.

Dès réception de cet envoi, Chèque service envoie à l'employeur le chéquier nécessaire à la déclaration de salaire ainsi qu'une facture d'avance trimestrielle des charges à payer (sur base d'une estimation par l'employeur et la personne salariée du nombre d'heures qui seront effectuées).

Chaque mois, le particulier employeur envoie à la société une déclaration de salaire mentionnant le nombre d'heures réellement effectuées par la salariée (si le salaire est fixe et mensuel, l'employeur peut aussi le déclarer automatiquement pour toute l'année en cours).

²⁹ Voir <http://www.cheques-emploi.ch/>

Cette déclaration doit être signée par l'employeur et par la personne salariée. Tous deux conservent une quittance sur laquelle est mentionné le salaire versé.

Chèque service calcule alors les charges sociales, les facture à l'employeur et les verse aux assurances sociales concernées : les assurances vieillesse et invalidité, l'assurance chômage, l'assurance maternité, les allocations familiales, les assurances accidents professionnels et non-professionnels. Lorsque le salaire brut est d'au moins 1.740 francs suisses (1.846 US\$) par mois, Chèque service affine la personne salariée à une caisse de prévoyance professionnelle (deuxième pilier). Chèque service propose également une « assurance perte de gain maladie » dès un taux d'occupation de 50% chez un employeur. Elle couvre 80% du salaire de la personne salariée pour une durée maximale de 730 jours (avec un délai de carence de 30 jours). Si le taux d'occupation est inférieur, l'employeur doit lui verser son salaire pendant une période limitée déterminée qui varie selon les années de service (selon le système suisse de l' « échelle de Berne ») pour autant qu'elle ait travaillé chez lui plus de trois mois.

En fin d'année, le particulier employeur reçoit un décompte annuel final et le certificat de salaire de sa salariée.

Salaire

Chèque service exige des employeurs qui s'affilient d'appliquer le contrat type de travail en vigueur à Genève et contrôle que les minima salariaux soient respectés. Le salaire minimal pour Genève, qui s'élève à 18,60 francs suisses (19,76 US\$), est supérieur à celui de la confédération helvétique pour le personnel non qualifié. Le salaire a été fixé en fonction des usages, mais après consultation des organisations syndicales.

50% des contrats correspondent à un salaire moyen de 24,40 francs suisses (25,88 US\$) ; 32% à un salaire moyen de 20,70 francs suisses (21,96 US\$); 8% à un salaire moyen de 18,30 francs suisses (19,41 US\$); 7% à un salaire moyen de 29,50 francs suisses (31,30 US\$) ; 3% à un salaire moyen de 15 francs suisses (15,91 US\$) (il s'agit alors de contrats de jeunes travailleurs au pair ou d'étudiants)³⁰.

La majorité des contrats (64%) concernent des temps de travail de 0 à 4 heures par semaine (mais le travailleur peut accumuler de tels contrats chez différents employeurs); 14% de 4 à 8 heures, tandis que seuls 5% concernent des temps de travail supérieurs à 22 heures par semaine³¹.

Un nombre d'utilisateurs en augmentation progressive

Au 25 juin 2012, Chèque service comptait 4.885 contrats actifs, pour 4.670 employeurs. 96% de ces contrats sont remplis par des femmes³². La plupart des contrats concernent des travaux ménagers et de la garde d'enfants. « *Ce nombre demeure limité par rapport au total de particuliers qui emploient une personnes à domicile, que l'on estime à environ 30.000, note*

³⁰ Source : <http://www.chequeservice.ch/cs/ch/fr-ch/index.cfm>

³¹ Source : <http://www.chequeservice.ch/cs/ch/fr-ch/index.cfm>

³² Source : <http://www.chequeservice.ch/cs/ch/fr-ch/index.cfm>

Martine Bagnoud, secrétaire syndicale du SIT (Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs). *Il est toutefois en évolution constante, surtout depuis l'entrée en vigueur en 2008 d'une loi qui réprime plus sévèrement le travail au noir. De 1.273 en 2006, le nombre de contrats est passé à 3.406 en 2008, et le nombre augmente progressivement depuis ».*

Relations de travail

Dans ce système genevois, l'employeur demeure le particulier. La société PRO n'intervient que comme un fiduciaire³³.

Chèque service conseille aux employeurs de rédiger un contrat d'emploi écrit, même si ce n'est pas obligatoire en droit suisse. « *Un contrat oral pourrait suffire, il a valeur légale, mais nous ne le recommandons pas*, explique Anne Babel, responsable Chèque service au sein de la société PRO. *Cela dit, même en cas de contrat oral, nous recevons le formulaire d'adhésion et les déclarations de salaire qui nous permettent de conseiller les employeurs et les travailleurs pour toutes les questions relatives à leurs droits et obligations : période d'essai, paiement du salaire en cas d'absence de l'employeur (il doit le payer si le départ n'est pas prévu à l'avance), etc. En cas de conflit, nous renvoyons les parties à une permanence juridique ».*

Le système ne règle pas tous les problèmes souvent rencontrés dans ce type de secteur (licenciement du jour au lendemain, heures supplémentaires non payées en cas de garde d'enfants, etc.), mais il permet aux parties concernées d'avoir un interlocuteur officiel à qui s'adresser. Un syndicat est en position de force face aux employeurs qui utiliseraient le système sans respecter les dispositions du contrat-type, qui a force obligatoire devant les tribunaux. Le SIT (Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs) accompagne régulièrement des travailleuses domestiques devant les tribunaux des prud'hommes pour faire valoir leurs droits, y compris lorsqu'elles sont en situation irrégulière en Suisse. « *Un arrêt du tribunal fédéral, la plus haute cour en Suisse, est très clair à ce sujet*, précise Christian Ducret, directeur du Département de la solidarité et de l'emploi au sein de l'Office cantonal de l'emploi : *même si une personne emploie un travailleur clandestin, ça ne le soustrait en aucun cas à l'obligation de respecter le droit du travail et les lois liées à la sécurité sociale ».*

Difficultés pour la prise des vacances

S'il n'y a pas de contrat écrit fixant la durée des vacances, les dispositions du contrat-type de travail en vigueur à Genève s'appliquent (quatre ou cinq semaines de congés payés par an). Pour les employés rémunérés à l'heure, il est possible que le salaire relatif aux congés payés ne soit pas versé au moment des vacances, mais inclus au travers d'une majoration dans le salaire payé tout au long de l'année. « *C'est souvent un problème quand les travailleuses ont plusieurs employeurs et n'ont que peu d'heures chez chacun*, souligne Martine Bagnoud, secrétaire syndicale du SIT (Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs : *au lieu des quatre semaines de vacances prévues par le contrat-type, les employeurs préfèrent utiliser la possibilité de payer 8,33% de majoration du salaire pour les vacances. L'employée*

³³ En Suisse, un fiduciaire est un intermédiaire qui reçoit d'un donneur d'ordre un dépôt avec le pouvoir de le placer en son nom.

ne prend donc pas ses vacances quand elle le souhaite mais quand ses employeurs les prennent, ce qui est compliqué quand il y a plusieurs employeurs. Dans bien des cas, elles n'arrivent jamais à prendre de vacances ».

Christian Ducret, directeur du Département de la solidarité et de l'emploi au sein de l'Office cantonal de l'emploi, note de son côté que « *durant les périodes de vacances, il arrive que le particulier demande à son employée de continuer à venir entretenir la maison en lui confiant des tâches qu'elle n'a pas toujours l'occasion d'accomplir lors des heures qu'elle effectue habituellement, comme tel ou tel nettoyage plus approfondi. C'est surtout le cas lors des vacances courtes, en hiver* ».

Sécurité sociale des travailleuses étrangères

Quand elle quitte la Suisse, une travailleuse peut obtenir de la Caisse cantonale de compensation le retrait des montants cotisés aux assurances vieillesse et invalidité si elle donne la preuve de son établissement dans un autre pays. Si une convention de sécurité sociale a été établie entre la Suisse et le pays de destination, elle aura droit aux prestations relatives aux cotisations payées au moment de l'âge légal de la retraite dans son pays de domicile, sans avoir la possibilité de remboursement des cotisations versées.

Tolérance des autorités vis-à-vis des travailleuses domestiques sans-papiers

Les autorités cantonales de l'inspection et des relations du travail, conscientes du manque de main-d'œuvre dans ce secteur, ne mènent aucun contrôle volontaire vis-à-vis des employeurs. La Loi sur le travail au noir n'exige l'échange d'information entre caisses de compensation et contrôle des habitants que lorsqu'il y a cumul entre clandestinité et non-affiliation aux assurances sociales. Un employeur qui respecte les salaires minimaux et paie les assurances sociales ne risque donc guère un contrôle des autorités, sauf s'il commet un délit plus grave que l'emploi d'une personne en situation irrégulière.

PRO, l'entreprise privée qui gère Chèque service, est tenue à la confidentialité des données communiquées par ses adhérents. Elle se limite à transmettre ces données à la Caisse cantonale de compensation pour l'enregistrement et le versement des cotisations de ses clients aux assurances sociales. Elle n'est pas supposée vérifier si les salariées sont en situation régulière en Suisse et même si elle est au courant de situations de clandestinité, elle ne les révèle pas aux autorités de l'immigration.

Les personnes en situation irrégulière qui sont employées par le système de Chèque service ne risquent donc pas d'être dénoncées aux autorités qui pourraient les expulser du territoire. Elles bénéficient, comme les autres personnes salariées, des assurances contractées par l'entremise du système (allocations familiales, maternité, pension, etc.), à l'exception des indemnités de chômage, réservées aux personnes employables légalement en Suisse. La cotisation à la caisse d'assurance chômage est obligatoire pour toutes les personnes salariées, qu'elles soient en situation régulière ou pas, mais les personnes en situation irrégulière n'ont donc pas la possibilité d'en profiter en cas de perte de leur emploi.

La participation au Chèque service peut éventuellement faciliter l'obtention de papiers pour une personne en situation irrégulière en Suisse, sans aucune garantie cependant. « *Il faut*

prouver que l'on a séjourné au moins huit ans en Suisse pour obtenir un permis humanitaire, explique Martine Bagnoud, secrétaire syndicale du SIT (Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs). Une manière de le prouver est d'avoir une carte AVS (assurances vieillesse et invalidité) depuis cette période. Quand une personne est interceptée en rue, par exemple lors d'un contrôle, nous faisons une demande de permis humanitaire, et le fait de montrer qu'elle a été autonome, qu'elle a été déclarée aux assurances sociales depuis des années peut aider. Cela dit, comme il n'y a pas de critères objectifs pour ce permis, la demande reste aléatoire ».

Il n'existe pas de statistiques officielles concernant le nombre de personnes en situation irrégulière employée par le système de Chèque service. Cité dans un article du journal *Le Temps*³⁴, le Département de la solidarité et de l'emploi de Genève affirmait que 40% de ces employées sont extra-européennes, et que parmi ces dernières, « on peut imaginer que les deux tiers sont clandestines ».

A noter que cette tolérance vis-à-vis des travailleurs en situation irrégulière est une politique du canton de Genève, confronté à un manque de main-d'œuvre dans ce secteur. Elle ne se retrouve pas dans la plupart des autres cantons de la confédération helvétique.

Un gain pour les caisses d'assurances sociales

En l'absence de déduction fiscale pour les utilisateurs et de subventions de la part des autorités, ce système de chèque-emploi ne coûte rien aux autorités cantonales de Genève. Le paiement des cotisations sociales de la part des employeurs et des personnes salariées représente par contre un boni pour les caisses d'assurance sociale. « *Ces caisses ne recevaient rien de ces catégories de travailleurs et d'employeurs avant la création du système en 2004, nous en sommes actuellement à 35 millions de francs suisses (US\$ 37,1 millions) de masses salariale brute cumulée déclarée à ces assurances sociales, un montant en progression linéaire d'année en année* », souligne Christian Ducret, directeur du Département de la solidarité et de l'emploi au sein de l'Office cantonal de l'emploi.

³⁴ Le Temps, « Genève ferme les yeux sur les femmes de ménage sans-papiers », par Sandrine Hochstrasser, 17 août 2012

5. Conclusions

Les trois systèmes examinés dans ce rapport ont en commun plusieurs avantages, tant pour les travailleuses domestiques que pour leurs employeurs:

- Les travailleuses domestiques ont accès aux prestations de la sécurité sociale (pension, assurance maladie, couverture en cas d'accident, etc.).
- La facilité d'adhésion et d'utilisation de ces dispositifs, tant pour la travailleuse que pour l'employeur.
- La simplification des démarches administratives de l'employeur.
- La garantie pour la travailleuse de disposer du salaire minimal légal.
- La certitude pour la personne salariée d'être déclarée correctement: les risques d'erreur administrative liée à l'inexpérience d'un particulier employeur sont supprimés.
- En cas de problème dans la relation de travail ou d'interrogation sur la législation, tant l'employée que l'employeur ont un interlocuteur direct à qui ils peuvent demander conseil.
- Ils permettent à des personnes généralement peu qualifiées de trouver un emploi légal.

Les trois systèmes s'inscrivent également dans la lignée de Convention n° 189 et la Recommandation n° 201 sur le travail décent pour les travailleuses et travailleurs domestiques. Plusieurs aspects de ces normes trouvent tout particulièrement leur application facilitée par ce genre de dispositifs:

- L'article 11 relatif au salaire minimum : « Assurer que les travailleurs domestiques bénéficient du régime de salaire minimum, là où un tel régime existe, et que la rémunération soit fixée sans discrimination fondée sur le sexe ».
- L'article 13 relatif à la sécurité et la santé : « Tout travailleur domestique a droit à un environnement de travail sûr et salubre. Tout Membre doit prendre, conformément à la législation et à la pratique nationales, des mesures effectives en tenant dûment compte des caractéristiques particulières du travail domestique, afin d'assurer la sécurité et la santé au travail des travailleurs domestiques ».
- L'article 14 relatif à la sécurité sociale: « Assurer que les travailleurs domestiques jouissent, en matière de sécurité sociale, y compris en ce qui concerne la maternité, de conditions qui ne soient pas moins favorables que celles applicables à l'ensemble des travailleurs ».

Plusieurs articles de la convention prévoient par ailleurs une consultation avec les syndicats. La formalisation du travail domestique par des systèmes comme ceux décrits dans ce rapport aident à la mise en place de ces consultations : rendre visible les travailleuses domestiques, les sortir du travail au noir facilite leur affiliation à des syndicats, qui peuvent ensuite négocier ou être consultés en leur nom.

De nombreux gouvernements seraient capables de développer ce genre de système dans d'autres pays, en les adaptant aux contextes nationaux. L'existence d'un partenaire patronal est indispensable au développement d'un dialogue social, mais l'exemple genevois montre qu'il est possible, à tout le moins dans un premier temps, de développer un système de chèques services sans que les employeurs ne soient représentés par une association.

Les exemples français et genevois démontrent que ces dispositifs peuvent se développer tout en générant, à terme, des bénéfices pour les caisses de l'Etat et/ou celles des assurances sociales. Ce n'est pas encore le cas en Belgique, où le financement du système par les autorités publiques demeure plus important que les revenus estimés, mais le gouvernement belge qui a créé le dispositif en 2003 a largement atteint les grands objectifs qu'il s'était fixés, la création d'emploi et la lutte contre le travail au noir.