




Clés pour ...

TRAVAILLER DANS LE SYSTEME DES TITRES-SERVICES

Décembre 2010



Direction générale Emploi et marché du travail
Direction générale Relations individuelles du travail
Direction générale Humanisation du travail
Direction générale Relations collectives de travail

Cette brochure peut être obtenue gratuitement

- ✓ par téléphone au 02 233 42 14
- ✓ par commande directe sur le site du SPF:
<http://www.emploi.belgique.be>
- ✓ par écrit à la Cellule Publications du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES
Fax: 02 233 42 36
E-mail: publications@emploi.belgique.be

Cette brochure peut également être consultée sur le site Internet du SPF :

<http://www.emploi.belgique.be>

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

©SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.

La rédaction de cette brochure a été achevée le 1^{er} décembre 2010.

Coordination: Direction de la communication

Rédaction: Direction générale Emploi et marché du travail, Direction générale Relations individuelles du travail, Direction générale Humanisation du travail et Direction générale Relations collectives de travail

Supervision graphique et couverture:

Hilde Vandekerckhove

Mise en page: Rilana Picard

Impression: Imprimerie ALBe De Coker

Diffusion: Cellule Publications

Editeur responsable: Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale

Dépôt légal: D/2010/1205/30

AVERTISSEMENT

En raison des fréquentes modifications qui interviennent dans la réglementation, les brochures de la série "Clés pour ..." font l'objet de mises à jour régulières, quasi annuelles. Au cas où vous souhaiteriez bénéficier d'un droit ou d'un avantage décrit dans cette brochure, vous devriez, par prudence, vérifier si cette brochure est bien la dernière édition disponible. Vous pouvez obtenir cette information en vous adressant à la Cellule Publications du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

Par ailleurs, cette brochure de vulgarisation expose des réglementations parfois fort complexes. Dès lors, il se pourrait que certains cas spécifiques n'y soient pas traités. Aussi, en cas de doute ainsi que pour obtenir des explications complémentaires sur les matières exposées dans cette brochure, il faut s'adresser aux services et institutions renseignés dans la dernière partie de la brochure. C'est pour cette raison également que l'attention du lecteur doit être attirée sur le fait qu'aucun droit ne peut être exigé sur base de cette brochure: pour ce faire, il faut se référer aux textes légaux et réglementaires.

H/F

Les termes "travailleurs", "employeurs", "chômeurs" et "utilisateurs" employés dans cette brochure désignent les personnes des deux sexes.

Avant-propos

Le système des titres-services a été mis en place pour permettre la création d'emplois dans le secteur de l'aide ménagère. Pour garantir le succès du système, le gouvernement intervient financièrement et la contribution que l'utilisateur doit encore sortir de sa poche lui procure un avantage fiscal.

Mais les principaux bénéficiaires du système, ce sont les travailleurs qui peuvent ainsi retrouver un emploi.

Si vous êtes chômeur, bénéficiaire du revenu d'intégration ou demandeur d'emploi, vous pouvez retrouver par ce biais des heures de prestation qui vont représenter peu à peu un vrai travail.

Si vous êtes chômeur mais travaillez occasionnellement dans le cadre d'une Agence locale pour l'emploi (ALE), vous pouvez passer du chômage à un emploi avec un contrat à part entière qui vous permet de bénéficier de l'ensemble des régimes de la sécurité sociale.

Si vous travaillez au noir ou ne disposez d'aucun revenu de remplacement, vous pouvez quitter la précarité de votre situation et retrouver une couverture sociale correcte et bénéficier des protections accordées aux travailleurs réguliers.

Cette brochure expose comment fonctionne le système des titres-services. Elle explique en détail quelles sont les personnes qui peuvent travailler dans ce système et les activités qu'elles peuvent effectuer. Elle rappelle les caractéristiques de leur contrat de travail et l'ensemble des conditions de travail ainsi que des protections qui leur sont accordées. La marche à suivre en cas de problèmes est également expliquée.

Cette brochure s'adresse donc prioritairement et exclusivement aux personnes qui souhaitent pouvoir travailler dans le cadre de ce système.



Table des matières

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | Généralités | 7 |
| 1.1 | Définition | 7 |
| 1.2 | Travailler dans le système des titres-services | 8 |
| 1.2.1 | Comment? | 8 |
| 1.2.2 | Pourquoi? | 8 |
| 2. | Conditions pour pouvoir travailler dans le cadre des titres-services | 9 |
| 2.1 | Travailleurs concernés | 9 |
| 2.2 | Activités autorisées | 10 |
| 2.3 | Employeurs pouvant engager | 11 |
| 2.4 | Lieu de travail | 12 |
| 2.5 | Travailleurs et lien de parenté avec l'utilisateur | 12 |
| 3. | Type de contrat de travail, rémunération et durée du travail | 13 |
| 3.1 | Généralités | 13 |
| 3.2 | Spécificités du contrat de travail titres-services: dérogations par rapport aux dispositions applicables aux contrats de travail ordinaires | 15 |
| 3.3 | Salaire | 17 |
| 3.3.1 | Règle pour le travail au sein d'une entreprise employant uniquement des travailleurs dans le cadre des titres-services | 17 |
| 3.3.2 | Règle pour le travail au sein d'une section sui generis d'une entreprise | 18 |
| 3.3.3 | Règle pour le travailleur en agence intérimaire | 19 |
| 3.3.4 | Règle pour le travail au sein d'une institution publique | 19 |
| 3.4 | Durée de travail | 20 |
| 3.4.1 | Durée hebdomadaire maximale de travail | 20 |
| 3.4.2 | Durée hebdomadaire minimale de travail | 20 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 3.4.3 | Limite minimale de chaque période de travail | 20 |
| 3.5 | Obligation d'accepter un régime de travail plus élevé | 22 |
| 3.6 | Responsabilité du travailleur à l'égard de l'utilisateur | 24 |
| 4. | Santé et sécurité au travail | 25 |
| 4.1 | Santé et sécurité du travailleur | 25 |
| 4.2 | Harcèlement et violence sur le lieu de travail | 27 |
| 4.3 | Travail et maternité | 27 |
| 4.4 | Prévention des troubles musculosquelettiques | 28 |
| 5. | Sécurité sociale | 29 |
| 5.1 | Sécurité sociale | 29 |
| 5.2 | Assurance en cas d'accident | 30 |
| 6. | En cas de problèmes | 31 |
| 6.1 | Difficultés rencontrées lors de l'exécution des tâches | 31 |
| 6.2 | Plaintes | 32 |
| 7. | Adresses utiles | 33 |
| 7.1 | Concernant les entreprises agréées et les activités permises | 33 |
| 7.2 | Concernant le contrat de travail, les conditions de travail et les salaires | 33 |
| 7.3 | Concernant la sécurité sociale | 36 |
| 7.4 | Concernant la sécurité et la santé au travail | 36 |

1

| Généralités

1.1 Définition

Le titre-service est un titre de paiement avec lequel un utilisateur paie un travailleur pour des prestations d'aide à domicile de nature ménagère.

Concrètement, l'utilisateur prend contact avec une entreprise agréée de son choix. Cette entreprise envoie alors un travailleur chez l'utilisateur. Par heure prestée, l'utilisateur remet au travailleur un titre-service daté et signé qu'il complète et signe également. Ce titre-service peut seulement être utilisé pour rémunérer le temps de travail presté. Le travailleur remet ensuite ses titres-services à son employeur qui à son tour les complète, les signe et les renvoie à la société Sodexo, en charge de la gestion de ces titres.

1.2 Travailler dans le système des titres-services

1.2.1 Comment?

Le travailleur qui souhaite travailler dans le cadre des titres-services doit s'adresser à une entreprise agréée dont l'activité ou l'objet consiste au moins partiellement en la prestation de travaux ou services de proximité (voir adresses au point 7.1).

1.2.2 Pourquoi?

Pour les travailleurs qui auparavant travaillaient au noir, le fait d'entrer dans un système légal leur permet d'acquérir une couverture sociale.

De même pour les travailleurs qui travaillaient auparavant dans le système des ALE, le système des titres-services est plus intéressant car il leur permet d'avoir un véritable contrat et de peut-être décrocher un contrat à durée indéterminée.

2

Conditions pour pouvoir travailler dans le cadre des titres-services

2.1 Travailleurs concernés

En principe, chaque personne peut être engagée en tant que travailleur dans le cadre des titres-services.

Les travailleurs qui entrent en ligne de compte pour un emploi dans le cadre des titres-services sont par exemple:

- Les chômeurs indemnisés;
- Les bénéficiaires du revenu d'intégration;
- Les personnes inoccupées ne bénéficiant pas d'allocation;
- Les travailleurs à temps partiel;
- Les personnes désireuses de prester plus d'heures ou d'exercer une activité en plus;
- Les personnes qui effectuent des activités similaires via le système ALE;
- Les personnes dont l'allocation de chômage a été supprimée ou suspendue;
- Les personnes qui effectuent un travail au noir (via les titres-services, un travailleur au noir peut continuer de travailler d'une façon légale).

**Attention!**

La réglementation relative à l'occupation de la main d'œuvre étrangère est entièrement d'application.

2.2 Activités autorisées

Les activités autorisées relèvent de l'aide à domicile de nature ménagère. Il s'agit d'une aide dans le ménage d'un particulier domicilié en Belgique qui:

- ❖ est effectuée au lieu de résidence de ce particulier, à savoir:
 - le nettoyage de l'habitation;
 - le nettoyage des vitres;
 - la lessive;
 - le repassage;
 - des petits travaux de couture (raccourcir);
 - la préparation de repas.
- ❖ est effectuée hors du lieu de résidence de ce particulier, à savoir:
 - faire les courses pour ce particulier, afin de répondre à ses besoins journaliers;
 - faire le repassage de ce particulier y compris le raccourcir du linge à repasser ;
 - accompagner les personnes à mobilité réduite (par exemple, amener la personne moins mobile chez le médecin ou au magasin et la ramener à son domicile).

**Attention!**

Il doit toujours s'agir d'une des activités citées ci-dessus. Les petits travaux suivants sont interdits: effectuer des tâches administratives pour le compte de l'entreprise, réparer le WC, réparer l'électricité, tapisser et peindre, entretenir le jardin, les petites transformations...

En outre, l'aide à domicile de nature ménagère ne peut pas être offerte aux utilisateurs qui résident dans un établissement de résidence collective (les maisons de repos, les hôpitaux,...). Néanmoins, cette limitation n'est pas valable pour les autres activités titres-services qui ont lieu en dehors du lieu de résidence du particulier.

2.3 Employeurs pouvant engager

Le travailleur qui souhaite être engagé dans le régime des titres-services, doit l'être par un employeur agréé à cette fin. Pour obtenir cet agrément, ces entreprises doivent répondre à toute une série de conditions. L'entreprise doit s'engager à ne pas discriminer les travailleurs, elle doit les faire travailler à des conditions correctes (salaire, congés...). Elle ne peut faire effectuer du travail dans un environnement présentant de grands dangers ou risques pour le travailleur. Lorsque les entreprises répondent à ces conditions, l'ONEM se charge de leur délivrer l'agrément.

Les entreprises pouvant être agréées sont des entreprises ayant ou non une activité commerciale comme, par exemple, les entreprises de nettoyage, les entreprises de travail intérimaire, les associations sans but lucratif (ASBL), les mutualités, les ALE, les CPAS, les entreprises du secteur de l'économie sociale...



Photo: John Dowland

2.4 Lieu de travail

Les activités sont uniquement effectuées au profit d'utilisateurs particuliers, qui sont domiciliés en Belgique.

En tant que travailleur d'une entreprise agréée, le travail doit être effectué soit au lieu de résidence d'un particulier, soit hors du lieu de résidence d'un particulier pour faire des courses, pour conduire des personnes à mobilité réduite ou pour faire du repassage dans une entreprise de repassage.



Attention!

Le travail ne peut dès lors être effectué que pour ce particulier (par exemple, nettoyer la cuisine ou le living de la maison d'un dentiste, mais non son cabinet dentaire ou sa salle d'attente).

2.5 Travailleurs et lien de parenté avec l'utilisateur

Le travailleur ne peut être un parent ou un allié jusqu'au 2e degré du particulier chez qui il effectue des prestations. Il ne peut pas non plus être un membre de sa famille, ni avoir le même domicile.

Il est donc interdit de travailler:

- ❖ chez ses parents, grands-parents, beaux-parents, beaux grands-parents;
- ❖ chez ses enfants ou petits-enfants;
- ❖ chez ses frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs;
- ❖ chez toute personne, famille ou non, avec laquelle le travailleur cohabite à la même adresse.

3

Type de contrat de travail, rémunération et durée du travail

Des modifications aux règles régissant le contrat de travail titres-services ont été apportées. Ces nouvelles règles sont entrées en vigueur le 1er septembre 2009. Elles concernent plus particulièrement la période d'essai et les modalités de rupture du contrat de travail titres-services conclu à durée déterminée, le nombre de mois au cours desquels il est possible de conclure des contrats de travail à durée déterminée successifs, la durée minimale de chaque prestation et la durée hebdomadaire minimale de travail.

Ces modifications sont reprises dans le présent chapitre 3.

3.1 Généralités

Lorsque les prestations de travail sont rémunérées par des titres-services, le travailleur a un contrat de travail particulier, dénommé “contrat de travail titres-services”. Ce contrat de travail est un contrat de travail ordinaire régi par la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail. Toutefois, afin de répondre aux spécificités inhérentes au travail réalisé dans le cadre des titres-services, le législateur a – pour certains aspects spécifiques et limités – dérogé à la loi relative aux contrats de travail, par la loi du 20

juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Avant de conclure un "contrat de travail titres-services", l'intention de conclure un tel contrat doit être stipulée par écrit, pour chaque travailleur individuellement, au plus tard au moment où le travailleur va fournir pour la première fois des prestations pour l'entreprise agréée dans le cadre du système des titres-services. Le travailleur doit donc au préalable être candidat à une fonction proposée par l'employeur qui souhaite l'engager. L'employeur sait ainsi ce qu'il peut offrir au travailleur comme emploi et le contacter pour signer le contrat de travail titres-services.

Le contrat de travail titres-services doit lui-même être constaté par écrit, pour chaque travailleur individuellement, au plus tard dans les deux jours ouvrables à compter de l'entrée en service du travailleur.

Le contrat de travail titres-services doit au minimum contenir les mentions suivantes:

- ❖ l'identité des parties;
- ❖ le numéro d'agrément de l'employeur attribué dans le cadre des titres-services;
- ❖ la date du début d'exécution du contrat;
- ❖ la date de fin de contrat s'il est conclu pour une durée déterminée;
- ❖ la durée (nombre d'heures de travail) et l'horaire de travail (moments des prestations); si le contrat est conclu pour une durée indéterminée, il détermine comment et dans quel délai le travailleur est informé de son horaire de travail; à défaut de disposition prévue dans le contrat conclu pour une durée indéterminée, les horaires doivent être portés à la connaissance du travailleur au moins sept jours à l'avance.

Le travailleur engagé à temps partiel dans le cadre des titres-services qui souhaite de plus amples informations sur les droits et obligations en tant que travailleur à temps partiel, peut consulter la brochure "Clés pour ... le travail à temps partiel" (à commander gratuitement à la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, tél.: 02 233 42 14, e-mail: publications@emploi.belgique.be, et également à consulter ou à commander sur le site Internet du SPF: <http://www.emploi.belgique.be> dans le module "Publications").

De même, pour plus d'informations à propos des contrats de travail ordinaires et des dispositions de la loi du 3 juillet 1978, il est possible d'obte-

nir gratuitement la brochure « Clés pour ... le contrat de travail » à la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, tél.: 02 233 42 14, e-mail: publications@emploi.belgique.be, et également de la consulter ou de la commander sur le site Internet du SPF: <http://www.emploi.belgique.be> dans le module "Publications".

3.2 Spécificités du contrat de travail titres-services: dérogations par rapport aux dispositions applicables aux contrats de travail ordinaires

Dorénavant, les contrats de travail titres-services sont régis par des dispositions identiques qu'il s'agisse des contrats de travail des travailleurs bénéficiant d'allocations complémentaires (travailleurs relevant anciennement de la catégorie A) que des contrats des travailleurs ne bénéficiant pas de telles allocations (travailleurs relevant anciennement de la catégorie B).

Les travailleurs liés par un contrat de travail titres-services peuvent conclure des contrats de travail titres-services à durée déterminée successifs auprès d'un même employeur sans que cela n'entraîne la conclusion d'un contrat de travail à durée indéterminée. Cette possibilité n'existe toutefois que pour une période limitée de trois mois qui commence à courir le jour de la première déclaration préalable à l'emploi (DIMONA) réalisée dans le cadre du contrat de travail titres-services auprès d'un même employeur. Cette durée de trois mois ne correspond donc pas forcément à la durée couverte par les contrats de travail titres-services successifs s'il y a eu des interruptions entre les différents contrats.

Le premier jour travaillé du quatrième mois à dater de la première Dimona, les parties sont d'office liées par un contrat de travail conclu à durée indéterminée.

Exemple 1:

Le premier jour de travail d'un travailleur auprès de l'entreprise agréée de nettoyage à sec "Fraîcheur blanche" est le 5 septembre 2009. Le travailleur et l'entreprise peuvent conclure plusieurs contrats de travail titres-services à durée déterminée jusqu'au 4 décembre 2009 au plus tard. Le 5 décembre, les parties sont d'office liées par un contrat de travail à durée indéterminée. Si le travailleur ne travaille pas le samedi 5 décembre, le contrat à durée indéterminée prend cours le premier jour travaillé, c'est-à-dire, s'il travaille habituellement le lundi, le lundi 7 décembre.

Exemple 2:

Le premier jour travaillé dans le système des titres-services auprès de l'entreprise «Fraîcheur blanche» était le 1^{er} septembre 2009. Le travailleur (qui ne bénéficie pas d'allocations complémentaires) travaille depuis lors tous les mardis, mercredis et jeudis après-midi, chaque fois quatre heures, pour cette firme, et ce toujours sur la base de contrats à durée déterminée d'un demi-jour. Le travailleur doit travailler le 1^{er} décembre 2009. Il s'agit de son premier jour travaillé après la période de trois mois suivant la première Dimona par un même employeur (calculé de jour à jour, débutant donc le 1^{er} septembre 2009 et se terminant le 30 novembre 2009). A ce moment, les parties doivent être liées par un contrat de travail titres-services conclu à durée indéterminée.

Les parties au contrat de travail titres-services ne sont toutefois pas tenues de faire usage de la possibilité de conclure des contrats de travail à durée déterminée successifs au cours des trois premiers mois à dater de la première Dimona. Il va de soi que l'employeur et le travailleur peuvent conclure au cours de ces trois mois un contrat de travail titres-services à durée indéterminée.



Photo: John Dowland

Enfin, il est possible de prévoir une période d'essai dans le contrat, qu'il soit à durée déterminée ou indéterminée. Dans ce cas, cette période d'essai est régie par les règles ordinaires en matière de période d'essai pour un travailleur ayant le statut d'ouvrier telles que prévues dans la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

3.3 Salaire

3.3.1 Règle pour le travail au sein d'une entreprise employant uniquement des travailleurs dans le cadre des titres-services

A. Contrat de travail titres-services

Le salaire des travailleurs engagés dans le cadre d'un contrat titres-services est fixé par les conventions collectives de travail conclues au sein de la sous-commission paritaire 322.01.

Le salaire horaire brut est donc fixé à au moins (depuis le 1er octobre 2010):

- 9,67 € par heure pour les travailleurs ayant moins d'une année d'ancienneté ;
- 10,05 € par heure pour les travailleurs ayant au moins une année d'ancienneté;
- 10,18 € par heure pour les travailleurs ayant au moins deux années d'ancienneté ;
- 10,28 € par heure pour les travailleurs ayant au moins trois années d'ancienneté.

Les salaires sont liés à l'indice des prix à la consommation du mois de juin 2003. Jusqu'à présent, chaque fois que l'indice atteint l'indice pivot supérieur, calculé en multipliant l'indice initial par 1,02, les salaires sont augmentés de 2%.

Dans le secteur, plusieurs conventions collectives de travail ont aussi été conclues, concernant:

- la mise à disposition et l'entretien des vêtements de travail;
- la prépension conventionnelle;
- le paiement d'une prime de fin d'année;
- le paiement d'une prime syndicale;

- ❖ l'indemnité complémentaire en cas de chômage temporaire pour raisons économiques;
- ❖ le crédit-temps;
- ❖ le remboursement des frais de transport liés aux déplacements réalisés sur demande des clients pour les courses ménagères;
- ❖ la rémunération du temps de déplacement et le remboursement des frais de transport entre les habitations des utilisateurs successifs;
- ❖ l'intervention dans les frais de transport entre le domicile et le lieu de travail;
- ❖ ...

Les textes de ces conventions collectives de travail sont disponibles sur le site Internet www.emploi.belgique.be

B. Contrat de travail hors cadre titres-services

Le personnel d'encadrement qui travaille au sein d'une entreprise titres-services, c'est-à-dire les personnes chargées de faire les plannings, d'encadrer les travailleurs... , ne peut en aucun cas être engagé dans le cadre d'un contrat de travail titres-services et donc dépendre de la sous-commission paritaire 322.01.

Le salaire de ce personnel sera fixé par les conventions collectives de travail de la commission paritaire 337 si l'employeur ne poursuit pas de but lucratif ou par les conventions collectives de travail de la commission paritaire 218 si l'employeur est une entreprise commerciale.

3.3.2 Règle pour le travail au sein d'une section sui generis d'une entreprise

Pour les travailleurs engagés sous contrat titres-services dans une section sui generis créée au sein d'une entreprise qui exerce une autre activité que celle de fournir des travaux ou services de proximité, le salaire sera le même que le salaire des travailleurs occupés à l'autre activité de l'entreprise, pour autant que cette autre activité relève de la compétence d'une commission paritaire spécifique et qui fonctionne.

Par exemple, si un service des aides familiales et des aides seniors crée une section sui generis titres-services, l'ensemble de son personnel, occupé ou non dans le cadre d'un contrat titres-services, aura un salaire fixé par les conventions collectives de travail conclues au sein de la com-

mission paritaire pour les services des aides familiales et des aides seniors 318.

Cas particulier: si l'entreprise a plusieurs activités, autre que la section sui generis titres-services, le personnel de la section sui generis ressortira à la commission paritaire compétente pour l'activité principale exercée par l'employeur, en dehors des titres-services.

Par exemple, si une association a, pour activité principale, un service de soins à domicile, et exerce, à titre accessoire, un service des aides familiales et des aides seniors, la section sui generis titres-services ressortira à la commission paritaire des établissements et des services de santé n°330, compétente pour les services de soins à domicile.

3.3.3 Règle pour le travailleur en agence intérimaire

Le salaire du travailleur qui travaille pour une agence intérimaire est déterminé par les conventions collectives de travail conclues dans la sous-commission paritaire 322.01 (voir point 3.3.1 A.).

3.3.4 Règle pour le travail au sein d'une institution publique

Si l'employeur est une institution publique (un CPAS, une commune ...), le salaire n'est pas déterminé par une convention collective de travail. Dans ce cas, le régime applicable est celui des contractuels des communes et des CPAS. Le travailleur peut dès lors s'informer auprès de la commune ou du CPAS. Le salaire peut, en effet, différer de commune à commune ou de CPAS à CPAS.

3.4 Durée de travail

3.4.1 Durée hebdomadaire maximale de travail

Pour les personnes qui travaillent dans les liens d'un contrat de travail titres-services et qui ressortissent à la sous-commission paritaire 322.01, la limite hebdomadaire de la durée du travail est fixée à 38 heures.

Pour les autres travailleurs, la limite hebdomadaire de la durée du travail est fixée à 38 heures sauf lorsqu'une limite inférieure a été fixée par une convention collective de travail conclue au sein de la commission paritaire compétente pour le secteur d'activité de l'entreprise.

3.4.2 Durée hebdomadaire minimale de travail

Pour rappel, dès le premier jour travaillé du quatrième mois suivant la première Dimona par un même employeur, le travailleur doit être lié par un contrat de travail titres-services conclu à durée indéterminée. Ce contrat peut être conclu à temps plein ou à temps partiel.

Si le contrat de travail titres-services à durée indéterminée est conclu à temps partiel, une durée minimale hebdomadaire de travail devra néanmoins être respectée. 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.

3.4.3 Limite minimale de chaque période de travail

Que le travailleur soit lié par un contrat de travail titres-services conclu à durée déterminée ou à durée indéterminée, la durée minimale de chaque période de travail ne peut être inférieure à 3 heures. Par «période de travail» on entend une période de travail continue autrement dit une succession de prestations de travail qui présente une homogénéité.

Une pause n'est en principe pas de nature à rompre l'homogénéité de la prestation. Il convient cependant toujours d'apprécier la situation particulière en fonction de la fréquence, de la durée et du moment de ces pauses.

Exemple:

une pause café ou une pause repas située directement entre deux périodes de travail n'interrompt en principe pas la prestation.

La journée de travail peut comporter une ou plusieurs périodes de travail.

Si le travailleur est amené à effectuer des prestations auprès de différents utilisateurs, un temps de déplacement interviendra en principe entre ces utilisateurs.

En droit du travail, le temps consacré aux déplacements entre chantiers (ou utilisateurs) constitue en principe du temps de travail.

En effet, lors de ce déplacement entre deux chantiers (utilisateurs) pour des prestations qui se succèdent, le travailleur ne peut en principe pas disposer librement de son temps. Il est donc à la disposition de son employeur même s'il ne fournit pas un travail effectif lorsqu'il se déplace.

Dès le moment où le temps de déplacement entre deux utilisateurs constitue du temps de travail, il doit être rémunéré. A ce propos, il peut être utile de vérifier si les conventions collectives de travail sectorielles apportent quelques précisions en la matière. Pour rappel, ce temps de déplacement ne peut toutefois pas être rémunéré au moyen de titres-services dans la mesure où l'entreprise de titres-services ne peut faire payer par des titres-services que le volume de travail des activités de titres-services – le temps de déplacement ne rentre pas dans ces activités.

Exemples d'horaires pouvant être pratiqués:

- ❖ Prestation de 8h à 10h chez l'utilisateur A et de 10h30 à 12h30 chez l'utilisateur B: dès lors que la demi-heure (10h/10h30) est nécessaire pour se déplacer de l'utilisateur A vers l'utilisateur B, elle constitue du temps de travail et doit être rémunérée comme telle (le titre-service ne peut pas être utilisé). Bien qu'il s'agisse de deux prestations de 2h chez deux utilisateurs différents, la période de travail est considérée, dans ce cas de figure, comme continue ;
- ❖ Prestation de 4 h chez l'utilisateur C suivie d'une pause de midi, elle-même suivie d'une prestation de 2 h chez l'utilisateur D: si les prestations présentent effectivement un caractère continu et homogène, on peut considérer que les prestations chez les utilisateurs successifs C et D constituent une prestation unique parce qu'il n'y a pas de véritable interruption entre elles, la loi est respectée. Dans le cas contraire – si, par exemple, les prestations chez l'utilisateur D n'interviennent pas

directement après la pause de midi - l'horaire de l'après-midi n'est pas légal, car la prestation n'atteint pas 3 heures au minimum.

Exemples d'horaires ne pouvant plus être pratiqués:

- ❖ Une prestation unique de 2 heures sur la journée;
- ❖ Une prestation de 9h à 13h chez un utilisateur et 15h à 17h chez un autre: la prestation de l'après-midi n'est pas conforme.

3.5 **Obligation d'accepter un régime de travail plus élevé**

Selon que le travailleur lié par un contrat de travail titres-services bénéficie ou non d'allocations complémentaires, il devra (ou ne devra pas) accepter des heures en complément. Par allocations complémentaires on entend: l'allocation de chômage, le revenu d'intégration ou l'aide sociale financière.

Au cours des mois durant lesquels il est lié par un contrat de travail titres-services, le travailleur qui perçoit des allocations complémentaires (anciennement travailleur de la catégorie A) est tenu d'accepter un régime de travail plus élevé. Dès le premier jour de son occupation, il doit informer par écrit son employeur du fait qu'il bénéficie d'une allocation complémentaire et qu'il se porte candidat:

- ❖ pour un régime de travail plus élevé chez ce même employeur;
- ❖ pour un autre emploi à temps partiel chez cet employeur avec plus d'heures de travail que ce n'est le cas actuellement;
- ❖ pour un emploi à temps plein si cet employeur en avait un à lui proposer.

L'employeur doit, par écrit, offrir en priorité à ce travailleur chaque emploi vacant à temps plein ou à temps partiel, ayant trait à la même fonction ou à une fonction analogue à celle que le travailleur exerce déjà, pour laquelle il possède les qualifications requises et pour laquelle il entre en ligne de compte dans le cadre de l'organisation du travail dans l'entreprise.

Exemples:

Une travailleuse travaille déjà 13 heures par semaine comme femme de ménage chez trois utilisateurs différents : le lundi matin et le mardi matin de 8h à 12h ainsi que le jeudi après-midi de 13h à 18h.



Situation 1: L'employeur a un nouveau client qui demande quatre heures de nettoyage le mercredi après-midi. Il doit le proposer au travailleur qui est obligé de l'accepter.

Situation 2: L'employeur a un nouveau client qui demande 3 heures de nettoyage le lundi matin. Le travailleur travaille déjà 4 heures le lundi matin. L'employeur ne doit donc pas le lui proposer et peut engager un nouveau travailleur pour ces heures.

Situation 3: L'employeur a un nouveau client qui demande 6 heures de nettoyage le lundi à partir de 8 h du matin. Il doit le proposer au travailleur qui est obligé de l'accepter. Les 4 heures qu'il prestait déjà le lundi matin peuvent être attribuées par l'employeur à un autre travailleur, et en priorité à un travailleur qui perçoit des allocations complémentaires.

Si le travailleur refuse à tort plus d'heures, l'employeur doit, selon le cas, en aviser l'ONEM ou le CPAS. Le travailleur peut alors perdre ses allocations de chômage complémentaires ou son revenu d'intégration. Il peut en outre encourir une sanction pour refus d'un emploi convenable.

Le travailleur qui ne perçoit pas d'allocation complémentaire (anciennement travailleur de la catégorie B) peut ne pas accepter les heures qui lui sont proposées en plus. Dans cette situation, il détermine lui-même combien de temps il souhaite travailler en plus et à quel moment. Personne, que ce soit l'employeur, l'ONEM ou le CPAS, ne peut l'obliger à travailler plus qu'il ne le veut. Néanmoins, ce travailleur est tenu de travailler minimum 10 heures par semaine, tel que cela est prévu dans la réglementation titres-services.

3.6 Responsabilité du travailleur à l'égard de l'utilisateur

La responsabilité civile du travailleur est limitée aux cas de faute intentionnelle, faute lourde et faute légère habituelle.

Cette règle ne vise qu'à limiter la responsabilité du travailleur lui-même, l'employeur quant à lui est civilement responsable de tout dommage causé à un utilisateur par une faute quelconque du travailleur.

4

Santé et sécurité | au travail

4.1 Santé et sécurité du travailleur

La réglementation sur le bien-être au travail s'applique aux travailleurs engagés dans le cadre d'un contrat titres-services. En tant qu'employeur, l'entreprise agréée se doit de respecter les obligations liées au bien-être du travailleur, à savoir assurer la sécurité et la santé du travailleur dans son travail et éviter les risques qui y sont liés.

Si un risque identifiable pour la santé du travailleur est décelé lors de l'analyse des risques, l'employeur doit veiller à ce que les travailleurs soient soumis à la surveillance de santé. Ce risque serait dû à l'exposition à un agent physique, biologique ou chimique (par exemple, des produits d'entretien et/ou de nettoyage). La protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail interdit l'utilisation au travail de certains agents chimiques dangereux.

Certains produits d'entretien pourraient donc être interdits tels que les produits contenant des solvants et les produits non étiquetés.

L'employeur est également tenu de prendre les mesures matérielles adéquates (par exemple, un équipement de protection individuelle) pour éviter les risques inhérents au travail. Dans le cadre de l'aide à domicile de nature ménagère, cela se traduit par exemple par un tablier de protection et des gants. Pour les activités salissantes, mais ne comportant aucun risque pour la santé, un vêtement de travail (blouse, cache-poussière...) doit être fourni, nettoyé, réparé et entretenu en état normal d'usage par l'employeur. En outre, des installations sanitaires devront être mises à disposition du travailleur (les toilettes, ainsi qu'un espace pour déposer les affaires personnelles du travailleur: manteau, chaussures, sac...). Le travailleur est également en droit de prendre une pause pour ses repas.

En ce qui concerne l'équipement de travail (c'est-à-dire les machines, les appareils ou les outils utilisés), l'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires afin que celui-ci soit approprié au travail à réaliser ou convenablement adapté. Cependant, étant donné que dans le cadre des titres-services, le travail s'effectue chez des tiers, l'accent devra plutôt être mis sur l'information ou la formation des travailleurs concernant les équipements de travail. L'utilisateur devant agir en bon père de famille, il ne devrait pas y avoir d'équipements de travail défectueux mis à la disposition du travailleur. Par exemple, l'utilisateur est tenu de fournir au travailleur un fer à repasser sans cordon abîmé.

L'employeur a également des obligations en matière d'information et de formation des travailleurs. Ces obligations sont particulièrement importantes dans le cadre des titres-services étant donné que le travail s'effectue chez des tiers privés, ce qui a pour conséquence que le conseiller en prévention pourra difficilement visiter chaque lieu de travail pour y effectuer une analyse des risques personnalisée. L'employeur doit donc informer les travailleurs des risques encourus de manière générale et des mesures de prévention qui s'appliquent. Dans le cadre de l'aide à domicile de nature ménagère, il pourra s'agir d'informer les travailleurs quant à la dangerosité des produits nettoyants, de les informer sur la nécessité de porter des gants lors de l'utilisation de ces produits ou de leur fournir une explication sur la manière d'utiliser le produit sans danger.

En cas de danger grave et immédiat et qui ne peut être évité, le travailleur peut s'éloigner de son poste de travail, il doit en informer immédiatement son employeur. En ce qui concerne les premiers secours, l'employeur doit

prendre les mesures appropriées, par exemple mettre une trousse de secours à la disposition du travailleur.

4.2 **Harcèlement et violence sur le lieu de travail**

La protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail doit être assurée par l'employeur. En ce qui concerne l'utilisateur, il est tenu de s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement sexuel ou moral envers le travailleur. Le travailleur peut indiquer de manière anonyme les faits de violence ou de harcèlement dont il estime avoir été l'objet de la part de l'utilisateur dans un registre tenu par la personne de confiance ou le conseiller en prévention compétent en matière de sécurité du travail. Ce registre sera utilisé uniquement dans un but d'amélioration de la prévention.

Si le travailleur veut qu'il soit mis fin aux faits de violence ou de harcèlement dont il estime être l'objet de la part de l'utilisateur ou d'un autre travailleur de la société, il peut faire appel à la procédure interne de l'entreprise en contactant l'éventuelle personne de confiance de son employeur ou le conseiller en prévention chargé des aspects psychosociaux du travail dont les coordonnées doivent se trouver dans le règlement de travail.

Afin de mieux faire connaître la réglementation sur la protection contre la violence et le harcèlement au travail, vous pouvez consulter la brochure : « Clés pour la prévention de la charge psychosociale au travail: stress, violences, harcèlement moral et sexuel » éditée par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, avec le soutien du Fonds social européen.

4.3 **Travail et maternité**

Les travailleuses enceintes bénéficient d'une protection accrue. En effet, l'employeur doit effectuer une analyse des risques en collaboration avec le conseiller en prévention-médecin du travail. Lorsque des risques sont constatés, l'employeur doit prendre des mesures comme par exemples un aménagement provisoire des conditions de travail de la travailleuse, l'interdiction de certains agents chimiques...

4.4 Prévention des troubles musculosquelettiques

Pour préserver sa santé, éviter les maux de dos et autres troubles musculosquelettiques, mieux vaut connaître les bons gestes. Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale édite, avec le soutien du Fonds social européen, des outils pratiques de prévention des troubles musculosquelettiques pour le personnel de l'aide à domicile:

Série Troubles musculosquelettiques dans les métiers: prévention des troubles musculosquelettiques pour le personnel de l'aide à domicile.

DVD: prévention des maux de dos dans le secteur de l'aide à domicile.

Trois plaquettes destinées à permettre aux aides à domicile, en collaboration avec leurs bénéficiaires, d'améliorer leurs conditions de travail. «Aidons le dos des aides familiales», «Fiche d'analyse des risques pour le dos», «Recommandations aux bénéficiaires» (uniquement téléchargeables).

Guide de concertation Déparis : aide à domicile.

Ces outils sont disponibles sur demande à la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, tél.: 02 233 42 14 et également à consulter ou à commander sur le site Internet du SPF: www.emploi.belgique.be dans le module "Publications".

D'autres publications relatives au secteur de l'aide à domicile sont accessibles via ce module «Publications»

5

Sécurité sociale

5.1 Sécurité sociale

La réglementation existante des différentes branches de la sécurité sociale pour travailleurs salariés est d'application si le travailleur est occupé en tant que travailleur salarié dans les liens d'un contrat de travail titres-services.

Que le travailleur travaille dans les liens d'un contrat de travail titres-services ou dans les liens d'un contrat de travail classique ne fait aucune différence:

- ❖ Le travailleur bénéficiera de la couverture de l'assurance maladie-invalidité, c'est-à-dire qu'en cas de maladie ou d'accident, le travailleur perçoit des indemnités;
- ❖ Les périodes de travail du travailleur sont prises en compte pour le calcul de sa pension;
- ❖ Le travailleur a droit à ses congés annuels;
- ❖ Les périodes de travail dans le cadre d'un contrat de travail titres-services sont, sous certaines conditions, prises en compte de la même manière que celles d'un autre contrat de travail, pour bénéficier d'allocations de chômage;
- ❖ ...

5.2 Assurance en cas d'accident

Le travailleur occupé par une entreprise agréée dans les liens d'un contrat de travail titres-services est entièrement couvert en cas d'accidents du travail ou survenu sur le chemin du travail. C'est l'employeur qui est responsable à cet égard et non le particulier chez qui le travailleur travaille.

Ce particulier doit toutefois, en bon père de famille, attirer l'attention du travailleur sur les dangers éventuels dans la maison (par exemple, escaliers dangereux, rayonnage avec les produits dangereux...). Avant de commencer à travailler pour la première fois chez ce particulier, il est bon de passer en revue avec lui les dangers éventuels.

6

En cas de problèmes

6.1 Difficultés rencontrées lors de l'exécution des tâches

Lorsque le travailleur occupé dans les liens d'un contrat de travail titres-services rencontre des difficultés chez un particulier, il peut le signaler à son employeur qui est responsable du bon déroulement des choses. Ils examinent ensemble s'il n'est pas possible de changer de mission et d'aller chez un autre particulier.

Le travailleur qui a avec son employeur un contrat de travail à durée déterminée comprenant une période d'essai peut, après cette période d'essai, mettre fin, sans préavis ou indemnité, au contrat de travail. S'il souhaite ensuite percevoir des allocations de chômage, il doit s'informer au préalable à l'ONEM ou auprès de son syndicat pour savoir si la raison invoquée pour quitter son emploi est suffisamment fondée.

6.2 Plaintes

Tout comme un travailleur classique, le travailleur peut en tant que travailleur occupé dans les liens d'un contrat de travail titres-services s'adresser au service de surveillance compétent lorsque son employeur ne respecte pas la législation sociale. Ainsi, il peut s'adresser aux directions régionales du Contrôle des lois sociales du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, lorsque son employeur ne lui paie pas son salaire ou ne le lui paie pas à temps (adresses voir point 7.2).

La surveillance spécifique de la législation titres-services a été confiée:

- ❖ au Contrôle des lois sociales du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale;
- ❖ à l'Inspection sociale du Service public fédéral Sécurité sociale;
- ❖ aux services de l'inspection de l'Office national de la sécurité sociale;
- ❖ aux services de l'Inspection de l'Office national de la sécurité sociale des administrations provinciales et locales ;
- ❖ à l'Office national de l'emploi.

En matière de santé et de sécurité au travail, la surveillance est exercée par le Contrôle du bien-être au travail.

Lorsque ces services d'inspection constatent des irrégularités, ils peuvent informer la Commission consultative agréments des anomalies, ce qui peut avoir une influence sur l'agrément de l'entreprise. En effet, si l'employeur ne joue pas le jeu correctement, il peut être rayé en tant qu'employeur pouvant travailler avec le régime des titres-services.

7

Adresses utiles

7.1 Concernant les entreprises agréées et les activités permises

ONEM

Tél.: 02 515 40 20, site Internet: www.onem.fgov.be.

Sodexo

rue Charles Lemaire, 1 à 1160 Bruxelles

Tél. : 02 547 54 93, site Internet: www.titres-services-onem.be

7.2 Concernant le contrat de travail, les conditions de travail et les salaires

- Sur le site Internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale:
www.emploi.belgique.be
- Auprès des directions régionales du Contrôle des lois sociales:

ARLON:

Centre administratif de l'Etat
6700 ARLON

Tél.: 063 22 13 71

Fax: 063 23 31 12

| | | |
|-------------------|---|--|
| BRUXELLES: | rue Ernest Blerot 1 1070 BRUXELLES | Tél.: 02 235 54 01 Fax.: 02 235 54 04 |
| CHARLEROI: | Centre Albert, 9e étage place Albert 1er 4 - bte 8 6000 CHARLEROI | Charleroi 1: Tél.: 071 32 93 71 Fax: 071 30 12 23 Charleroi 2: Tél.: 071 32 09 00 Fax: 071 30 12 23 |
| LIEGE: | rue Natalis 49 4020 LIEGE | Liège-Nord: Tél.: 04 340 11 60 Fax: 04 340 11 61 Liège-Sud: Tél.: 04 340 11 70 Fax: 04 340 11 61 |
| MONS: | rue du Miroir 8 7000 MONS | Tél.: 065 35 15 10 Fax: 065 34 66 38 |
| NAMUR: | place des Célestines 25 5000 NAMUR | Tél.: 081 73 02 01 Fax: 081 73 86 57 |
| NIVELLES: | rue de Mons 39 1400 NIVELLES | Tél.: 067 21 28 24 Fax: 067 21 16 85 |
| TOURNAI: | rue des Soeurs noires 28 7500 TOURNAI | Tél.: 069 22 36 51 Fax: 069 84 39 70 |
| VERVIERS: | rue Fernand Houget 2 4800 VERVIERS | Tél.: 087 30 71 91 Fax: 087 35 11 18 |

DIRECTION GERMANOPHONE:
rue Fernand Houget 2 - 4800 VERVIERS
Tél.: 087 30 71 95 - Fax: 087 35 11 18



7.3 Concernant la sécurité sociale

- ❖ sur le site du SPF Sécurité sociale: www.socialsecurity.fgov.be
- ❖ auprès d'un service régional de l'Inspection sociale:

| | | |
|-------------------|---|---|
| Bruxelles: | bd du Jardin botanique 50 bte 100 1000 BRUXELLES | Tél.: 02 528 65 49 Fax: 02 545 06 75 |
| Liège: | rue Natalis 49 4020 LIEGE | Tél.: 04 340 11 73 |
| Mons: | rue Verte 13 (1er étage) 7000 MONS | Tél.: 065 22 11 66 Fax: 065 22 11 77 |
| Namur | rue Lucien Namèche 16 5000 NAMUR | Tél.: 081 25 02 60 Fax: 081 25 02 61 |

La liste complète des permanences de l'Inspection sociale est accessible sur le site du SPF Sécurité sociale

7.4 Concernant la sécurité et la santé au travail

- ❖ sur le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale:
www.emploi.belgique.be
- ❖ Dans le module Publications du site, plusieurs brochures relatives au secteur de l'aide à domicile peuvent être consultées et/ou commandées. La brochure pratique « Prévention des troubles musculosquelettiques pour le personnel de l'aide à domicile » est particulièrement utile pour les travailleuses du secteur.
- ❖ auprès des directions régionales du Contrôle du bien-être au travail:

| | | |
|---|---|---|
| Bruxelles: | rue Ernest Blerot 1 1070 BRUXELLES | Tél.: 02 233 45 46 Fax: 02 233 45 23 |
| Hainaut: | rue du Chapitre 1 7000 MONS | Tél.: 065 35 39 19 Fax: 065 31 39 92 |
| Liège: | boulevard de la Sauvenière 73 4000 LIEGE | Tél.: 04 250 95 11 Fax: 04 250 95 29 |
| Namur- Luxembourg- Brabant-wallon: | chaussée de Liège 622 5100 JAMBES | Tél.: 081 30 46 30 Fax: 081 30 86 30 |