

Clés pour ...



TRAVAILLER DANS LE SYSTEME DES TITRES-SERVICES



SPF EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE



Clés pour ...

TRAVAILLER DANS LE SYSTEME DES TITRES-SERVICES

Février 2005

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.meta.fgov.be>
- ✓ par écrit à la Cellule Publications du
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Rue Ernest Blerot 1
1070 BRUXELLES
Fax: (02)233 42 36
E-mail: publi@meta.fgov.be

Cette brochure peut également être consultée sur le site Internet du SPF : <http://www.meta.fgov.be>

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

La reproduction, même partielle, des textes de cette brochure n'est autorisée que moyennant la citation de la source.

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	5
1.1	DEFINITION.....	5
1.2	TRAVAILLER DANS LE SYSTEME DES TITRES-SERVICES.....	5
1.2.1	<i>Comment?</i>	5
1.2.2	<i>Pourquoi?</i>	5
2.	CONDITIONS POUR POUVOIR TRAVAILLER DANS LE CADRE DES TITRES-SERVICES.....	6
2.1	TRAVAILLEURS CONCERNES	6
2.1.1	<i>Travailleurs de catégorie A</i>	6
2.1.2	<i>Travailleurs de catégorie B</i>	6
2.2	ACTIVITES AUTORISEES	7
2.3	EMPLOYEURS POUVANT ENGAGER.....	7
2.4	LIEU DE TRAVAIL.....	7
2.5	TRAVAILLEURS ET LIEN DE PARENTE AVEC L'UTILISATEUR.....	8
3.	TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL, RÉMUNÉRATION ET DURÉE DU TRAVAIL.....	9
3.1	GENERALITES	9
3.2	SPECIFICITES DU CONTRAT DE TRAVAIL TITRES-SERVICES: DEROGATIONS PAR RAPPORT AUX DISPOSITIONS APPLICABLES AUX CONTRATS DE TRAVAIL ORDINAIRES	9
3.2.1	<i>Dispositions communes aux travailleurs de catégorie A et B</i>	9
3.2.2	<i>Dispositions spécifiques</i>	10
3.3	SALAIRE	11
3.3.1	<i>Règle générale</i>	11
3.3.2	<i>Règles particulières</i>	11
3.4	DUREE DE TRAVAIL	12
3.4.1	<i>Durée maximale hebdomadaire</i>	12
3.4.2	<i>Durée minimale</i>	12
3.5	OBLIGATION D'ACCEPTER UN REGIME DE TRAVAIL PLUS ELEVE	12
3.6	RESPONSABILITE DU TRAVAILLEUR A L'EGARD DE L'UTILISATEUR	13
4.	SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	14
4.1	SANTE ET SECURITE DU TRAVAILLEUR	14
4.2	HARCELEMENT ET VIOLENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL	14
4.3	TRAVAIL ET MATERNITE	14
5.	SÉCURITÉ SOCIALE.....	15
5.1	SECURITE SOCIALE	15
5.2	ASSURANCE EN CAS D'ACCIDENT	15
6.	EN CAS DE PROBLÈMES	16
6.1	DIFFICULTES RENCONTREES LORS DE L'EXECUTION DES TACHES	16
6.2	PLAINTES.....	16
7.	ADRESSES UTILES	17
7.1	CONCERNANT LES ENTREPRISES AGREEES ET LES ACTIVITES PERMISES.....	17
7.2	CONCERNANT LE CONTRAT DE TRAVAIL, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LES SALAIRES	17
7.3	CONCERNANT LA SECURITE SOCIALE.....	18
7.4	CONCERNANT LA SECURITE ET LA SANTE AU TRAVAIL	18

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 Accor TRB, 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 7.2).

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).

En fonction de la situation dans laquelle le travailleur se trouvait avant de commencer à travailler dans les liens d'un contrat de travail "titres-services", il appartiendra à une des deux catégories suivantes.

🗨 Attention!

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

2.1.1 Travailleurs de catégorie A

Les travailleurs de catégorie A sont les travailleurs qui percevaient des allocations d'attente ou de chômage, un revenu d'intégration ou une aide sociale financière avant d'être occupés dans les liens d'un contrat de travail titres-services et qui, pendant leur occupation, continuent à prétendre à des allocations d'attente ou de chômage, au revenu d'intégration ou à l'aide sociale financière.

Exemples:

- un chômeur complet qui commence à travailler dans le cadre des titres-services, dans les liens d'un contrat à temps partiel de quelques heures par semaine a encore droit à des allocations de chômage complémentaires (ce que l'on appelle l'allocation de garantie de revenu);
- un chômeur complet ou un bénéficiaire du revenu d'intégration ou de l'aide sociale financière qui commence à travailler dans le cadre des titres-services, dans les liens de contrats journaliers qui alternent avec des jours pendant lesquels il ne travaille absolument pas (par exemple, un contrat d'un jour, suivi d'une journée sans travail, la journée suivante à nouveau un contrat d'un jour...);
- un chômeur complet engagé dans un contrat à temps plein titres-services qui est temporairement chômeur pendant un ou plusieurs jours en raison du manque de travail.

Le travailleur de catégorie A percevra au cours de son occupation dans les liens d'un contrat de travail titres-services non seulement le salaire versé par son employeur, mais aussi chaque mois des allocations d'attente ou de chômage, un revenu d'intégration ou une aide sociale financière.

2.1.2 Travailleurs de catégorie B

Les travailleurs de catégorie B sont tous les autres travailleurs occupés dans les liens d'un contrat de travail titres-services.

Exemples:

- une personne à la maison, sans travail et sans allocation qui souhaite travailler dans le cadre des titres-services ;

- une femme d'ouvrage qui travaille au noir, qui ne perçoit pas d'allocation sociale (chômage, indemnité-maladie, crédit-temps...) et qui souhaite régulariser sa situation.

Les travailleurs de catégorie B percevront uniquement le salaire versé.

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 domicile de ce particulier, à savoir :
 - le nettoyage de l'habitation ;
 - le nettoyage des vitres ;
 - la lessive ;
 - le repassage ;
 - des petits travaux de couture (raccommodage);
 - la préparation de repas.
- est effectuée hors du domicile 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 les petits travaux de coutures occasionnels dans un local de l'employeur et non au domicile du particulier ;
 - aider aux déplacements d'une personne moins mobile ou d'une personne âgée, organisés par une centrale pour personnes moins mobiles (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...

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...

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 domicile d'un particulier, soit hors du domicile d'un particulier pour faire des courses, pour conduire des personnes moins mobiles ou âgées 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

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 qui est principalement régi par la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail. Il peut donc s’agir d’un contrat à durée indéterminée ou à durée déterminée, à temps plein ou à temps partiel.

Avant de conclure le “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: publi@meta.fgov.be, et également à consulter ou à commander sur le site Internet du SPF: <http://www.meta.fgov.be> dans le module “Publications”).

De même, pour plus d’information à propos des contrats de travail ordinaires et des dispositions de la loi du 3 juillet 1978, il est possible d’obtenir 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: publi@meta.fgov.be, et également de la consulter ou de la commander sur le site Internet du SPF: <http://www.meta.fgov.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

3.2.1 Dispositions communes aux travailleurs de catégorie A et B

Le travailleur peut conclure différents 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 qui varie, selon que le travailleur relève de la catégorie A ou B, de six à trois mois. Elle commence à courir le jour de la première déclaration préalable de l’occupation (DIMONA) dans le cadre du contrat de travail titres-services auprès de cet employeur.

Exemple :

Le premier jour de travail d’un travailleur de catégorie B auprès de l’entreprise agréée de nettoyage à sec “Fraîcheur blanche” est le 17 février 2004. Cette entreprise peut lui offrir des contrats à durée déterminée jusqu’au 16 mai 2004.

Le contrat de travail titres-services, conclu pour une période déterminée, peut:

- comprendre une période d'essai de trois jours à l'issue de laquelle le travailleur ou l'employeur peuvent mettre un terme au contrat de travail sans préavis ou indemnité;
- être résilié, en dehors de la période d'essai, par le travailleur ou l'employeur avec un préavis de sept jours qui prend cours le jour suivant la notification.

Si le contrat de travail titres-services conclu pour une durée déterminée ne contient pas de clause d'essai, les règles ordinaires de la loi sur les contrats de travail sont applicables.

3.2.2 Dispositions spécifiques

Travailleurs de catégorie A

Au cours des six premiers mois d'occupation, le travailleur peut être engagé dans les liens d'un contrat de travail titres-services conclu à durée déterminée ou à durée indéterminée. Comme mentionné ci-dessus, des contrats de travail titres-services à durée déterminée peuvent être conclus successivement sans qu'ils ne soient présumés avoir été conclus pour une durée indéterminée. La durée maximale au cours de laquelle des contrats titres-services à durée déterminée peuvent être conclus successivement s'élève à six mois.

Un travailleur qui appartient à la catégorie A pendant le premier mois de son occupation chez un employeur, est censé appartenir à cette catégorie A jusqu'au premier jour travaillé inclus du septième mois de son occupation chez le même employeur.

Avant le début des prestations du premier jour de travail du septième mois, le travailleur doit obtenir un contrat de travail titres-services à durée indéterminée. Le régime de travail de ce contrat doit s'élever à un mi-temps au moins.

Exemple :

Le premier jour de travail dans le cadre du système des titres-services auprès de l'entreprise X était le 17 février 2004. Dans les mois qui suivent, le travailleur travaille de temps en temps pour cette firme, toujours sur la base de contrats à durée déterminée. Il ne doit pas travailler le 17 août, mais bien le 18 août 2004. C'est son premier jour de travail après les six mois (calculé de jour à jour) à partir de son premier jour de travail auprès de cette entreprise. A ce moment, l'entreprise doit lui proposer un contrat à durée indéterminée, au minimum à mi-temps.

Travailleurs de catégorie B

Au cours des trois premiers mois d'occupation, le travailleur peut être engagé dans les liens d'un contrat de travail titres-services conclu à durée déterminée ou à durée indéterminée. Comme déjà évoqué ci-dessus, des contrats de travail titres-services à durée déterminée peuvent être conclus successivement sans qu'ils ne soient présumés avoir été conclus pour une durée indéterminée. La durée maximale au cours de laquelle des contrats titres-services à durée déterminée peuvent être conclus successivement s'élève à trois mois.

Avant le début des prestations du premier jour de travail du quatrième mois, le travailleur doit recevoir un contrat de travail titres-services à durée indéterminée. Pour les travailleurs de cette catégorie, il n'y a pas de durée minimale des prestations à respecter : il peut s'agir d'un contrat de travail titres-services conclu à temps plein ou à temps partiel de quelques heures par semaine.

Exemple :

Le premier jour ouvrable dans le système des titres-services auprès de l'entreprise X était le 17 février 2004. Le travailleur travaille depuis lors tous les mardis et jeudis après-midi, chaque fois trois heures, pour cette firme, et ce toujours sur la base de contrats à durée déterminée d'un demi-jour. Le travailleur doit travailler le mardi 18 mai 2004. C'est son premier jour ouvrable après les trois mois (calculé de jour à jour, débutant donc le 17 février et se terminant le 16 mai) depuis son premier jour de travail auprès de cette entreprise. A ce moment, l'entreprise doit lui offrir un contrat à durée indéterminée. Etant donné ses prestations au cours des mois précédents, il obtiendra un contrat à durée indéterminée de six heures par semaines, trois heures le mardi après-midi et trois heures le jeudi après-midi.

Il va de soi que l'employeur peut déjà donner au travailleur, avant cette date, un contrat à durée indéterminée. S'il preste des heures régulièrement pour lui (chaque semaine un nombre fixe d'heures pendant un nombre fixe de jours), le travailleur peut lui demander s'il est d'accord ou non de lui donner un contrat à durée indéterminée, et ce avant la date de l'obligation légale.

3.3 Salaire

3.3.1 Règle générale

Tout comme pour les travailleurs ordinaires, les conditions salariales dans le cadre d'un contrat de travail titres-services sont influencées par les conventions collectives de travail conclues au sein de la commission paritaire à laquelle ressortit l'entreprise agréée ou par les conventions conclues au niveau de l'entreprise.

Si l'entreprise limite ses activités dans le cadre des titres-services à une seule catégorie d'activités alors la commission paritaire concernée est d'application.

Exemple :

Un service d'aide à domicile exerce des activités de nettoyage à domicile dans le cadre du système des titres-services. Dans ce cas, les conventions collectives de travail d'application sont celles de la commission paritaire du nettoyage (CP 121).

Si l'entreprise offre plusieurs activités permises dans le cadre du système des titres-services, alors c'est la sous-commission paritaire 322.01 qui est d'application.

Exemple :

Une ALE exerce des activités de nettoyage et de repassage dans le cadre du système des titres-services. Dans ce cas, la commission paritaire 322.01 est compétente.

3.3.2 Règles particulières

A. Règle pour le travail en agence intérimaire

Si, dans le cadre des titres-services, le travailleur travaille pour une agence intérimaire, son salaire est déterminé par les conventions collectives de travail conclues dans la sous-commission paritaire spécifique 322.1. Cette sous-commission paritaire étant actuellement en création, il n'y a pas encore de conventions collectives de travail. C'est pourquoi, un arrêté royal a fixé provisoirement les salaires à appliquer aux activités couvertes par les titres-services, effectuées auprès d'une agence de travail intérimaire.

En attendant ces conventions collectives de travail, le salaire horaire brut est fixé à au moins :

- 8,32 E de l'heure pour les travailleurs comptant moins d'une année d'ancienneté ;
- 8,66 E de l'heure pour les travailleurs comptant au moins une année d'ancienneté ;
- 8,77 E de l'heure pour les travailleurs comptant au moins deux années d'ancienneté.

Les salaires sont liés à l'indice des prix à la consommation du mois de juin 2003.

Chaque fois que l'index atteint l'indice-pivot supérieur calculé en multipliant l'index initial par 1,02, les salaires sont augmentés de 2%. L'augmentation salariale est appliquée à partir du 1er jour du deuxième mois suivant le mois pendant lequel l'indice a atteint le chiffre justifiant la modification.

B. Règle pour le travail chez un employeur qui ne ressortit pas à une commission paritaire active

Le travailleur travaille pour un employeur auquel la législation sur les conventions collectives de travail s'applique mais qui ne peut être classé dans une commission paritaire active.

C'est par exemple le cas lorsque l'employeur ressortit, pour son personnel ouvrier, à la Commission paritaire auxiliaire pour ouvriers n° 100.

Dans ces situations, on applique le même régime que pour les agences de travail intérimaire.

En attendant les conditions salariales fixées par la sous-commission 322.1 en création, le salaire horaire a été fixé par arrêté royal à au moins:

- 8,32 E de l'heure pour les travailleurs comptant moins d'une année d'ancienneté ;
- 8,66 E de l'heure pour les travailleurs comptant au moins une année d'ancienneté ;
- 8,77 E de l'heure pour les travailleurs comptant au moins deux années d'ancienneté.

C. 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 maximale hebdomadaire

La durée légale du travail en Belgique s'élève à 38 heures par semaine.

Il est toutefois fréquent que, tout comme pour les autres travailleurs, le temps de travail hebdomadaire maximum soit influencé, quand le travailleur est occupé dans les liens d'un contrat de travail titres-services, par les conventions collectives de travail conclues au sein de la commission paritaire de laquelle ressortit l'entreprise agréée ou conclues au niveau de l'entreprise. Les explications données concernant les salaires (voir point 3.3) sont également valables pour la durée de travail hebdomadaire maximum qui peut différer selon l'employeur pour lequel le travailleur travaille.

Pour les personnes qui travaillent dans les liens d'un contrat de travail

titres-services pour une agence de travail intérimaire et pour les personnes qui travaillent en vertu d'un même contrat pour un employeur qui ne peut être classé dans une commission paritaire active, la durée hebdomadaire du temps de travail est fixée à 38 heures (durée légale) en attendant l'adoption d'une convention collective de travail.

3.4.2 Durée minimale

Pour les travailleurs appartenant à la catégorie A, les règles spécifiques suivantes sont d'application :

- au cours de la période allant du premier au septième mois, la durée de chaque période d'occupation ne peut être inférieure à trois heures (le travailleur qui commence à travailler à 9h du matin doit travailler et être payé jusqu'à midi au moins) et la durée de travail hebdomadaire peut être inférieure au tiers de la durée du travail à temps plein;
- à partir du 1er jour de travail du 7e mois à compter du jour de la première déclaration préalable d'occupation (DIMONA) dans les liens d'un contrat de travail titres-services chez le même employeur, le travailleur doit recevoir un contrat de travail à durée indéterminée pour des prestations de travail s'élevant au minimum à un mi-temps (voir point 3.2.). La durée minimale des prestations doit quant à elle toujours s'élever à trois heures minimum.

Pour les travailleurs appartenant à la catégorie B, les règles spécifiques suivantes sont d'application tout au long de leur occupation dans le cadre d'un contrat de travail titres-services:

- la durée de chaque période d'occupation peut être inférieure à trois heures (il est, par exemple, permis de travailler de 9h du matin à 11h) ;
- pour les travailleurs occupés à temps partiel, la durée hebdomadaire du travail peut être inférieure à un tiers de la durée de travail hebdomadaire d'un travailleur occupé à temps plein (un contrat de six heures par semaine, par exemple, est légal);
- à partir du 1er jour de travail du 4e mois à compter du jour de la première déclaration préalable d'occupation (DIMONA) dans les liens d'un contrat de travail titres-services chez le même employeur, le travailleur doit recevoir un contrat de travail à durée indéterminée.

3.5 Obligation d'accepter un régime de travail plus élevé

En fonction de la catégorie à laquelle appartient le travailleur, il devra ou non accepter des heures supplémentaires (voir point 2.1).

Le travailleur appartenant à la catégorie B peut ne pas accepter les heures supplémentaires. Les mois pendant lesquels le travailleur travaille dans le régime des titres-services, il ne perçoit pas d'allocations de chômage, de revenu

d'intégration ou d'aide sociale financière. Dans cette situation, il détermine lui-même combien de temps il souhaite travailler 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.

Au cours des mois durant lesquels il est lié par un contrat de travail titres-services, le travailleur qui appartient à la catégorie A bénéficie, en plus de son salaire, d'une allocation de chômage complémentaire (en tant que chômeur complet, chômeur temporaire ou travailleur à temps partiel avec allocation de garantie de revenus), d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale financière du CPAS. Dès lors, il est tenu d'accepter un régime de travail plus élevé. Aussi, dès le premier jour de son occupation, il doit informer par écrit son employeur du fait qu'il appartient à la catégorie A 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 offrir en priorité par écrit au travailleur de catégorie A 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 six heures par semaine comme femme de ménage chez deux particuliers différents, à chaque fois trois heures, le lundi matin et le jeudi matin de 9 à 12 h.

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 trois heures de nettoyage le lundi matin. Le travailleur travaille déjà trois 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 six heures de nettoyage le lundi à partir de 9 h du matin. Il doit le proposer au travailleur qui est obligé de l'accepter. Les trois heures qu'il prestait déjà le lundi matin peuvent être attribuées par l'employeur à un autre travailleur (un autre travailleur de catégorie A ou un nouveau travailleur si aucun travailleur de catégorie A ou B, déjà en service, n'entre en ligne de compte pour ces heures).

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.

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 apparaît 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). 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. 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 ne comportant aucun risque, 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 (toute machine ou appareil, outil ou installation), 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. En effet, l'utilisateur devrait être considéré comme un tiers: une personne extérieure à l'entreprise présente sur le lieu de travail et à qui la loi sur le harcèlement s'applique.

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 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...

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 de trois jours, 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 d'inspection de l'Office national de la sécurité sociale;
- 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: <http://www.onem.fgov.be>.

Accor TB

Tél.: 02 678 28 79, site Internet: <http://www.titres-services.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: <http://www.meta.fgov.be>.

➤ Auprès des directions régionales du Contrôle des lois sociales:

ARLON:	Centre administratif de l'Etat 6700 ARLON E-mail: cls.arlon@meta.fgov.be	Tél.: 063 22 13 71 Fax: 063 23 31 12
BRUXELLES:	rue Ernest Blerot 1 1070 BRUXELLES E-mail: cls.bruxelles@meta.fgov.be	Tél.: 02 235 54 01 Fax.: 02 235 54 04
CHARLEROI:	Centre Albert - 19e étage place Albert 1er 4 - bte 8 6000 CHARLEROI E-mail: cls.charleroi@meta.fgov.be	Tél.: 071 32 93 71 Fax: 071 30 12 23
HUY:	Centre Mercator rue du Marché 24 4500 HUY E-mail: cls.huy@meta.fgov.be	Tél.: 085 24 16 23 Fax: 085 24 16 24
LA LOUVIERE:	rue Hamoir 164 7100 LA LOUVIERE E-mail: cls.lalouviere@meta.fgov.be	Tél.: 064 22 45 32 Fax: 064 28 15 32
LIEGE:	rue Natalis 49 4020 LIEGE E-mail: cls.liege.nord@meta.fgov.be	Liège-Nord: Tél.: 04 340 11 60 Fax: 04 340 11 61
	E-mail: cls.liege.sud@meta.fgov.be	Liège-Sud: Tél.: 04 340 11 70 Fax: 04 340 11 71
MONS:	boulevard Gendebien 16 7000 MONS E-mail: cls.mons@meta.fgov.be	Tél.: 065 35 15 10 Fax: 065 34 66 38
NAMUR:	place des Célestines 25 5000 NAMUR E-mail: cls.namur@meta.fgov.be	Tél.: 081 73 02 01 Fax: 081 73 86 57
NIVELLES:	rue de Mons 39 1400 NIVELLES E-mail: cls.nivelles@meta.fgov.be	Tél.: 067 21 28 24 Fax: 067 21 16 85
TOURNAI:	rue des Sœurs noires 28 7500 TOURNAI E-mail: cls.tournai@meta.fgov.be	Tél.: 069 22 36 51 Fax: 069 84 39 70
VERVIERS:	rue Fernand Houget 6 4800 VERVIERS E-mail: cls.verviere@meta.fgov.be	Tél.: 087 30 71 91 Fax: 087 35 11 18

DIRECTION GERMANOPHONE:

Rue Fernand Houget 6 - 4800 VERVIERS
 Tél.: 087 30 71 95 - Fax: 087 35 11 18
 E-mail: cls.verviers39@meta.fgov.be

7.3 Concernant la sécurité sociale

- auprès d'un service régional de l'Inspection sociale:

Bruxelles:	rue Stevens 7 (20e étage) 1000 BRUXELLES	Tél.: 02 545 06 70 Fax: 02 545 06 75
Charleroi	Centre Albert - 18 ^{ème} étage Place Albert 1 ^{er} 4 6000 CHARLEROI	Tél.: 071 32 95 44 Fax: 071 50 54 11
Mons:	Grand rue 67-69 1 ^{er} étage 7000 MONS	Tél.: 065 33 64 77 Fax: 065 22 11 77
Liège:	boulevard de la Sauvenière 34 – 3 ^{ème} étage 4000 LIEGE	Tél.: 04 222 20 48 Fax: 04 222 92 32
Namur-Brabant wallon:	rue Lucien Namèche 16 5000 NAMUR	Tél.: 081 25 02 60 Fax: 081 25 02 61
Luxembourg:	avenue Herbofin 16c 6800 LIBRAMONT	Tél.: 061 22 44 00 Fax: 061 23 24 49
- sur le site du SPF Sécurité sociale: www.socialsecurity.fgov.be

7.4 Concernant la sécurité et la santé au travail

- sur le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale: www.meta.fgov.be.
- auprès des directions régionales du Contrôle du bien-être au travail :

Bruxelles:	rue Ernest Blerot 1 1070 BRUXELLES E-mail: cbe.bruxelles@meta.fgov.be	Tél.: 02 233 45 46 Fax: 02 233 45 23
Hainaut-est + Brabant wallon:	rue Ferrer 6 6000 CHARLEROI E-mail: cbe.hainaut.est@meta.fgov.be	Tél.: 071 20 49 00 Fax: 071 20 49 14
Hainaut-ouest:	rue du Chapitre 1 7000 MONS E-mail: cbe.hainaut.ouest@meta.fgov.be	Tél.: 065 35 39 19 Fax: 065 31 39 92
Liège:	boulevard de la Sauvenière 73 4000 LIEGE E-mail: cbe.liege@meta.fgov.be	Tél.: 04 250 95 11 Fax: 04 221 21 33
Namur:	place des Célestines 25 5000 NAMUR E-mail: cbe.namur@meta.fgov.be	Tél.: 081 30 46 30 Fax: 081 30 86 30

La rédaction de cette brochure a été achevée le 15 février 2005

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: Sylvie Peeters

Impression: Imprimerie Bietlot

Diffusion: Cellule Publications

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

Dépôt légal: D/2005/1205/12