

**Question n°194 de Mme Valérie Warzée-Caverenne à la ministre de l'Emploi, Monica De Coninck, sur « l'absentéisme dans les entreprises de Titre-service »**

**QUESTION :**

En réponse à une précédente question de ma collègue, Miranda Van Eetvelde en novembre dernier, vous évoquiez un taux moyen d'absence pour maladie en 2010 de 13,4% au sein des Entreprises agréées Titre-services contre 5,6% pour l'ensemble des travailleurs belges!

Etant donné ce taux d'absence pour maladie, ceci entraîne un coût certain pour les entreprises puisque les premiers jours sont à charge de l'employeur.

Pourriez-vous me dire, s'il existe une obligation pour les entreprises agréées Titre-service d'être affiliées à un Organisme de contrôle médical ?

Disposez-vous d'un rapport pour 2010 permettant d'établir le nombre de situations de maladie confirmées ou infirmées par l'organisme ?

Ne pensez-vous pas qu'il serait utile de disposer d'un système de contrôle médical pour les personnes engagées dans un dispositif financé majoritairement par le pouvoir public ?

Par ailleurs, j'ai dans le cadre d'une autre question, eu l'occasion de relever le taux élevé de cessation d'activité dans ce secteur.

Pouvez-vous nous dire si le taux d'absentéisme est identifié comme l'une des raisons qui met à mal la pérennité de ces entreprises ?

**REPONSE :**

13/08/2012

Il n'y a pas d'obligation pour les entreprises titres-services d'être affiliées à un organisme de contrôle médical. Cependant, chaque employeur peut décider de s'affilier et de prouver l'inaptitude au travail de son travailleur en faisant appel à un médecin contrôleur qui doit voir si le travailleur concerné est en incapacité de travail ou non. Le gouvernement fédéral n'est pas l'employeur des travailleurs titres-services.

De plus, la plupart des entreprises titres-services ne sont pas des établissements publics. Il ne me paraît donc pas opportun de faire appel aux médecins contrôleurs du Service de santé administratif pour le contrôle des travailleurs titres-services.

Il appartient à l'entreprise titres-services agréée de désigner, si elle le juge opportun, un médecin contrôleur qui doit examiner si le travailleur est inapte au travail ou non. En 2010, le taux moyen d'absence dans le système des titres-services se situait largement au-dessus de la moyenne belge. La cause de ce phénomène se situe surtout dans la nature du travail et le profil des travailleurs (peu qualifiés).

Par ailleurs, 98% des travailleurs titres-services sont des femmes. Étant donné que le congé de maternité est pris en considération pour le calcul de l'absentéisme, cela joue assurément un rôle. Tout cela influencera évidemment la marge bénéficiaire des entreprises titres-services. Je ne pense pas que l'augmentation des contrôles fera baisser l'absentéisme.

Il faut s'attaquer à la source du problème. Le gouvernement essaie déjà de soutenir les entreprises indirectement via le fonds de formation titres-services. Ce fonds attribue un budget de formation à toutes les entreprises titres-services. Une entreprise titres-services peut obtenir ce budget lorsqu'elle organise des formations approuvées pour ses travailleurs sous contrat titres-services. Plusieurs formations visent l'ergonomie et l'attitude du travail. De telles formations peuvent combattre l'absentéisme.

Néanmoins, les entreprises doivent être prêtes à organiser des formations et à utiliser le montant accordé par le fonds de formation de façon optimale, ce qui n'est pas toujours le cas actuellement. Il y a différentes raisons pour lesquelles une entreprise titres-services cesse ses activités: la cessation volontaire de ses activités, l'inactivité pendant douze mois, la faillite, l'endettement vis-à-vis de l'ONSS/ l'Onem ou du fisc, le fait de ne pas remplir les conditions requises. Une entreprise peut ne pas être rentable pour diverses raisons.

Monica DE CONINCK

Dans l'article dans le journal « L'écho », on parle de besoins non satisfaits quand il parle des services de proximité et à la personne et non « de demandes non rencontrées ». Les mots ont ici tout leur sens. Dans notre société comme ailleurs, il y a de très nombreux besoins qui restent insatisfaits. Le défi est de réussir à « solvabiliser » ce type de demandes pour des prestations. Les titres services offrent une solution à cet égard mais il s'agit d'une réponse qui reste contrainte par des impératifs budgétaires et qui n'est donc pas extensible à l'infini. Un autre souci étant également de préserver les activités de service offertes sur le marché d'une concurrence déloyale.

Dans l'analyse du professeur émérite je retiendrai spécialement qu'un manque de qualifications constitue souvent un obstacle dans la recherche d'emploi. Les solutions à ce problème relèvent, pour partie seulement, des autorités fédérales qui apportent pour leur part une réponse en réduisant notamment le coût du travail pour les travailleurs non-qualifiés à travers les réductions de charges ciblées sur les bas salaires. Mais pour l'essentiel, les réponses à ce

problème sont à chercher dans le cadre de l'éducation et de la formation qui permettront de former des travailleurs disposant des compétences réclamées par une société de la connaissance et auprès des services publics de l'emploi qui doivent pouvoir offrir l'accompagnement nécessaire à ceux qui disposent de moins d'atouts dans leur quête d'emploi. Je voudrais à cet égard attirer l'attention de l'honorable membre sur le fait que cette vision correspond à l'approche définie dans le cadre de la stratégie Europe 2020 et que cette stratégie offre une réponse cohérente et équilibrée aux défis auxquels nous sommes confrontés sur le marché du travail. Les domaines de l'éducation et de la formation relèvent aujourd'hui des compétences des autorités régionales et communautaires et ce n'est pas mon rôle d'apporter les précisions sur les initiatives prises à ce niveau.

Monica De Coninck