



Service public fédéral  
**Emploi, Travail  
et Concertation sociale**

# **Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2007**

## **RESUME**

**(basé sur le rapport final de IDEA Consult<sup>1</sup>)**

**Bruxelles, 21 mai 2008**

---

<sup>1</sup> Anneleen Peeters, An Van Pelt, Daphné Valsamis, Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2007, Eindrapport, Idea Consult, 9 mei 2008 – nommé ci-après “rapport IDEA Consult 2007”.

## Table des matières

Partie 1: Evaluation du système des titres-services.....	3
1 Evaluation du système des titres-services en 2007 .....	4
Partie 2: Analyse thématique.....	10
1. Rotation des travailleurs titres-services .....	11
1.1. Entrée .....	11
1.2. Sortie .....	12
2. Extension du système des titres-services .....	13
2.1. Extension vers de nouvelles activités .....	13
2.2. Extension vers de nouveaux clients .....	13
3. Coût du système des titres-services .....	15
3.1. Le coût brut du système des titres-services en 2007.....	15
3.2. Effet de retour suite à la création d'emploi directe.....	16
3.3. Effet de retour suite à la création d'emploi indirecte.....	17
3.4. Autres effets de retour.....	18
Partie 3: Les perspectives d'avenir.....	20
1 La demande croissante de titres-services ne paraît pas faiblir.....	21
2 Les obstacles du côté de l'offre entravent une nouvelle croissance du système .	21
3 L'avenir du système est tributaire des possibilités budgétaires.....	22

## **Partie 1: ÉVALUATION DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES<sup>2</sup>**

---

<sup>2</sup> Rapport IDEA Consult 2007, p. 106 – 111, complété avec quelques autres données de ce rapport.

## **1 Evaluation du système des titres-services en 2007**

Le Tableau 1 résume l'évaluation du système des titres-services pour l'année 2007 sur la base des sujets d'évaluation suivants:

- Portée de la mesure
- Efficacité du système (c.à.d. est-ce que les buts ont été réalisés?)
- Durabilité des emplois
- Plus-value du système

Tableau 1: Aperçu des différents sujets d'évaluation en ce qui concerne le système des titres-services

Sujet d'évaluation	Evidence	Commentaire
<b>1. Portée</b>		
Entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.942 entreprises agréées en 2007</li> <li>• 1.720 entreprises agréées fin décembre 2007</li> <li>• 1.504 entreprises actives</li> <li>• 55,1% des entreprises sont des entreprises privées commerciales, 32,1% des entreprises privées non-commerciales et 12,8% des entreprises publiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre d'entreprises agréées continue à augmenter chaque année avec un taux de croissance d'environ 30%.</li> <li>• L'agrément a été retiré à 222 entreprises au cours de l'année 2007. Pour 2/3 des cas, la raison du retrait était l'inactivité pendant 12 mois.</li> </ul>
Utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 602.562 utilisateurs inscrits</li> <li>• 449.626 utilisateurs actifs</li> <li>• La part des utilisateurs actifs dans la population totale est de 5,5%</li> <li>• Un utilisateur commande en moyenne 117 chèques par année</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre d'utilisateurs inscrits a augmenté de 44% durant la période 2006-2007.</li> <li>• Le nombre d'utilisateurs inscrits augmente plus vite à Bruxelles et en Wallonie qu'en Flandre.</li> </ul>
Travailleurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 87.152 travailleurs au cours de 2007</li> <li>• 61.849 travailleurs à la fin de 2007</li> <li>• 82,6% des travailleurs font du nettoyage à domicile et 13,9% du repassage</li> <li>• Le pourcentage moyen d'entrée en 2007 dans les entreprises agréées est de 44%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre des travailleurs titres-services a augmenté d'un peu plus de 40% au cours de l'année 2007.</li> <li>• Le pourcentage d'entrée (% nouveaux travailleurs sur le nombre total des travailleurs) varie de 71% auprès des personnes physiques jusqu'à 30% dans des communes.</li> </ul>
Titres-services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 49,2 millions de chèques remboursés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les chèques remboursés ont augmenté de 53% durant la période 2006-2007</li> </ul>
<b>Conclusion</b> La portée du système des titres-services est large et est en croissance, tant pour les entreprises agréées et les utilisateurs que pour les travailleurs.		

<b>2. Efficacité</b>		
Création d'emplois	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 87.152 travailleurs au cours de 2007</li> <li>• 47,8 millions d'heures prestées</li> <li>• Au moins 27.335 équivalents temps plein sur base annuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le but initial de création de 25.000 emplois supplémentaires pour fin 2007 est largement dépassé.</li> <li>• Les heures prestées déclarées à l'ONSS sont une sous-estimation à cause des déclarations incomplètes des entreprises agréées.</li> <li>• 31% des entreprises font appel au chômage temporaire. En moyenne, il s'agit de 5 (source enquête) à 10,5 (source ONEM) jours par an.</li> <li>• L'effet de substitution d'emploi régulier sur le plan de l'aide ménagère par le système des titres-services est estimé à 3,3%.</li> <li>• A côté de la création directe d'emplois, le système génère aussi des emplois indirects (personnel d'encadrement et remplacement des travailleurs titres-services venant d'un emploi rémunéré)</li> </ul>
Des emplois pour des groupes-cibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 46% des travailleurs titres-services étaient en chômage auparavant, avec une durée de chômage moyenne de 3,8 ans</li> <li>• 39% des travailleurs titres-services sont peu qualifiés (maximum diplôme enseignement secondaire inférieur)</li> <li>• 14% des travailleurs titres-services sont de nationalité non-belge et 7% des belges n'ont pas d'ethnicité européenne</li> <li>• 98% des travailleurs titres-services sont des femmes</li> <li>• 1 travailleur sur 3 est célibataire ou forme une famille monoparentale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il y a de grandes différences par région en ce qui concerne le nombre de travailleurs au chômage précédemment: Wallonie (58%), Flandre (42%) et Bruxelles (40%).</li> <li>• A Bruxelles, seulement 1 travailleur sur 4 a la nationalité belge et une ethnicité européenne.</li> <li>• La croissance forte d'emplois dans le système des titres-services est presque complètement atteinte par des femmes.</li> </ul>

<p>Régularisation du travail au noir</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,1% des travailleurs interrogés indiquent avoir travaillé au noir juste avant l'entrée dans le système des titres-services</li> <li>• Pour 47% des travailleurs l'échappatoire au circuit illégal est un motif important jusqu'à très important pour travailler dans le système des titres-services</li> <li>• En outre, le motif le plus important pour entrer dans le système des titres-services est le droit à la pension, l'assurance accident de travail,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sensibilité de ce sujet entraîne une sous-estimation de la part du travail au noir qui ressort de l'enquête.</li> <li>• Dans l'enquête auprès des utilisateurs de l'année passée, 1 sur 10 reconnaissait avoir fait appel au travail au noir avant l'existence du système des titres-services.</li> </ul>
<p>Conversion du statut ALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.714 des travailleurs ALE sont passés vers un emploi titres-services en 2006 ou 2007</li> <li>• 16% des travailleurs interrogés combinaient le chômage et des activités en ALE juste avant l'entrée dans le système des titres-services</li> <li>• 20% des travailleurs interrogés trouvaient le fait qu'il n'est plus possible de s'inscrire à l'ALE un motif (très) important pour entrer dans le système des titres-services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La part des travailleurs titres-services combinant chômage et ALE auparavant est passée de 20% en 2006 à 16% en 2007.</li> <li>• Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2004, le système ALE n'est plus accessible pour l'aide à domicile à caractère ménager, que ce soit pour les nouveaux travailleurs ou pour les nouveaux utilisateurs.</li> </ul>
<p><b>Conclusion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le système des titres-services a effectivement du succès en ce qui concerne la création d'emplois: le but initial de créer 25.000 emplois supplémentaires vers fin 2007 est déjà largement atteint en 2006. Au cours de 2007, le nombre d'emplois titres-services a encore augmenté de 40%.</li> <li>• Le système des titres-services emploie beaucoup de groupes-cibles: chômeurs (de longue durée), peu qualifiés et allochtones. Il faut être attentif sur le fait que ce sont presque seulement des travailleurs féminins des groupes-cibles qui sont employés.</li> <li>• Il est évident que la régularisation du travail au noir via le système des titres-services a eu lieu. Il est impossible d'estimer dans quelle mesure vu le manque d'informations précises à ce sujet.</li> <li>• L'entrée des travailleurs ALE dans le système des titres-services est plutôt limitée et diminue par rapport à 2006. Ici joue aussi l'effet du piège à l'emploi contenu dans le système des ALE.</li> </ul>		

<p><b>3. Durabilité des emplois</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un peu plus de 60% des travailleurs ont reçu un contrat à durée indéterminée dès le début de leur occupation</li> <li>• Le pourcentage de sortie du système des entreprises agréées est de 21% en 2007.</li> <li>• Le motif le plus important pour sortir du système était le fait que le travail dans le dispositif des titres services est vu comme un travail temporaire (38%), suivi par l'offre d'un emploi plus intéressant (34%)</li> <li>• Presque 90% des travailleurs titres-services ont été occupés auprès d'un seul employeur en 2007.</li> <li>• Les travailleurs interrogés restent en moyenne environ 2,5 ans dans le système.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le pourcentage des travailleurs qui ont reçu directement un contrat à durée indéterminée varie de 36% dans les sociétés intérimaires et jusqu'à 86% dans les entreprises d'insertion.</li> <li>• On trouve le pourcentage de sortie le plus élevé chez les personnes physiques (29%), le plus bas dans les CPAS (12%)</li> <li>• La part des travailleurs sortants qui voient le travail dans le dispositif des titres services comme étant temporaire, est passé de 29% à 38% en 2006-2007.</li> <li>• Des transitions entre des employeurs titres-services différents ont été restreintes en 2007.</li> </ul>
<p><b>Conclusion</b>                  Pour la plupart des travailleurs, le système des titres-services offre un emploi durable. Ils commencent immédiatement avec un contrat à durée indéterminée ou passent après quelques temps d'un contrat à durée déterminée vers un contrat à durée indéterminée. De plus, le mouvement entre des entreprises titres-services est très faible (seul 1 travailleur sur 10 a été occupé au cours de 2007 auprès de plus qu'un employeur). Par contre, les mouvements d'entrée et de sortie du système des titres-services sont importants, mais cette sortie est généralement motivée par le fait que le travail dans le dispositif des titres services est vu comme un travail temporaire ou par l'offre d'un emploi plus intéressant.</p>		
<p><b>4. Plus-value</b></p> <p style="text-align: right;">Travailleurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 84% des travailleurs interrogés indiquent qu'aller travailler dans le système des titres-services était un choix volontaire.</li> <li>• Les atouts les plus importants du système des titres-services pour les travailleurs sont la possibilité de travailler de façon flexible, ainsi que de travailler à proximité du domicile. D'autres motifs importants d'entrée sont: gagner de l'argent, éviter le chômage ou encore le droit à la pension, l'assurance accident de travail,....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le système des titres-services veille à l'activation des chômeurs (de longue durée) et des inactifs</li> <li>• Le système des titres-services est également utilisé par les travailleurs pour changer d'emploi (transitions emploi-emploi)</li> <li>• Le pourcentage des travailleurs indiquant qu'aller travailler dans le système des titres-services était un choix conscient est plus bas chez les travailleurs qui avaient auparavant un contrat temporaire (p.e. à</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avant l'entrée dans le système des titres-services 46% des travailleurs étaient au chômage et 9% étaient inactifs</li> <li>• 44% des travailleurs titres-services avaient auparavant un travail rémunéré</li> <li>• Les travailleurs titres-services prestent en moyenne 24 heures par semaine, un peu plus de 80% travaillent à mi-temps ou plus</li> <li>• 84% des travailleurs sont satisfaits du nombre d'heures de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• durée déterminée) (72%) que chez les travailleurs qui avaient auparavant un contrat fixe (81%).</li> <li>• La motivation pour travailler dans le système des titres-services est la même chez les travailleurs venant d'un emploi rémunéré que chez les chômeurs ou personnes inactives</li> <li>• Le nombre d'heures de travail moyen par semaine diminue linéairement avec l'âge des travailleurs</li> </ul>
Utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de la moitié des utilisateurs actifs ont entre 30 et 50 ans, tandis que leur pourcentage de la population est inférieur à 40%.</li> <li>• Les personnes de 60 ans ou plus constituent un deuxième groupe d'âge important: presque 1 utilisateur actif sur 3 a 60 ans ou plus. 8% des utilisateurs actifs ont même 80 ans ou plus.</li> <li>• Il ressort de l'enquête auprès des utilisateurs 2006 que 7 utilisateurs sur 10 effectuaient eux-mêmes les tâches ménagères ou les confiaient à un membre de la famille. Si le système devait cesser d'exister, à peine 3 utilisateurs sur 10 effectueraient à nouveau les tâches eux-mêmes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ces particuliers entre 30 et 50 ans utilisent les titres-services pour mieux équilibrer travail et famille.</li> <li>• Les utilisateurs plus âgés externalisent les tâches ménagères parce qu'ils ne sont physiquement plus en mesure de les effectuer eux-mêmes. Cela permet sans doute de rester plus longtemps dans son environnement familial.</li> </ul>
<p><b>Conclusion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le système des titres-services signifie une plus-value pour les travailleurs. Le système veille à l'activation des chômeurs et des inactifs et offre de cette manière une sortie du chômage et une manière d'augmenter le revenu. Le système des titres-services est également utilisé par les travailleurs afin de changer d'emploi (transitions emploi-emploi). La plupart des travailleurs choisissent volontairement de travailler à temps partiel. D'autres atouts du système des titres-services sont la possibilité de travailler de façon flexible, ainsi que de travailler à proximité du domicile.</li> <li>• Les utilisateurs voient aussi une plus-value dans le système des titres-services: cela leur permet de mieux équilibrer travail et famille ou est une externalisation nécessaire des tâches qu'ils ne sont physiquement plus en mesure d'effectuer eux-mêmes.</li> </ul>		

## **Partie 2: ANALYSE THÉMATIQUE**

# 1. Rotation des travailleurs titres-services<sup>3</sup>

## 1.1. Entrée

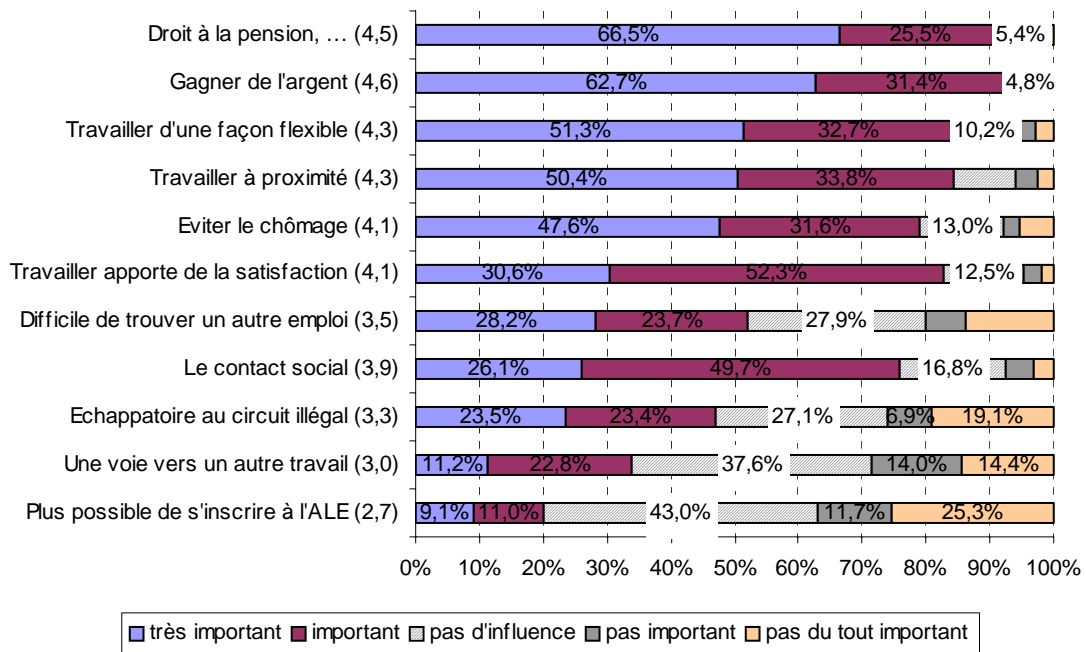
### 1.1.1 Quelques chiffres

- une grande partie des travailleurs titres-services (43%) exerçait auparavant un travail rémunéré et 25% d’entre eux avaient même un contrat de travail à durée indéterminée
- parmi les 57% autres, 46% étaient demandeurs d’emploi et 9% non-actifs
- un peu plus de 84% passent volontairement vers le système des titres-services, même ceux qui viennent du travail rémunéré

### 1.1.2 Motifs pour travailler dans le système des titres-services

Dans l’enquête, les travailleurs devaient indiquer quels motifs étaient importants ou non dans leur décision de travailler dans le système des titres-services. Sur la base des résultats un score moyen par motif a été calculé, se situant entre 5 (très important) et 1 (pas du tout important). La figure suivante présente en ordre décroissant d’importance, la répartition des réponses par motif.

Figure 1: Importance des motifs pour travailler dans le système des titres-services



Source: IDEA Consult sur base de l’enquête (2008)

<sup>3</sup> Rapport IDEA Consult 2007, p. 63, 67 et 68.

## 1.2.Sortie<sup>4</sup>

- 21% des travailleurs qui étaient actifs dans le système des titres-services en 2006, ne travaillaient plus dans le système en 2007
- ce pourcentage de sortie est le plus élevé chez les jeunes de moins de 30 ans (29%)
- 38% des travailleurs sortants voient comme motif le plus important pour sortir, le fait que le travail dans le dispositif des titres services est vu comme un travail temporaire
- on a constaté que les travailleurs sortants ont moins souvent commencé avec un contrat de travail à durée indéterminée et semblent avoir travaillé en moyenne moins d'heures dans le système

---

<sup>4</sup> Rapport IDEA Consult 2007, p. 75 – 78.

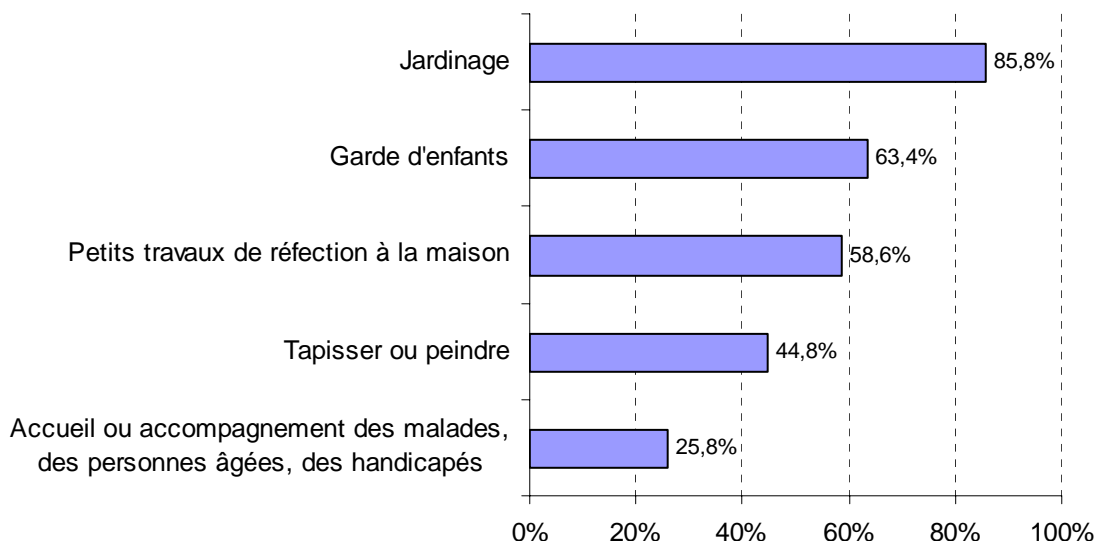
## 2. Extension du système des titres-services<sup>5</sup>

### 2.1. Extension vers de nouvelles activités

Un peu plus de 65% des entreprises interrogées ont reçu une demande pour effectuer des activités qui ne sont actuellement pas autorisées dans le système des titres-services. Il a été demandé à ces entreprises pour quelles sortes d'activités elles ont reçu des demandes. La Figure 2 donne les activités les plus demandées.

En plus, les entreprises pouvaient également mentionner d'autres activités. Les activités suivantes ont été mentionnées: laver la voiture (4 entreprises), le pressing (4), des tâches ménagères lourdes (p.e. ranger le grenier) (3), le déménagement (3), la réparation des vêtements (3).

Figure 2: Sortes d'activités demandées



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2008)

### 2.2. Extension vers de nouveaux clients

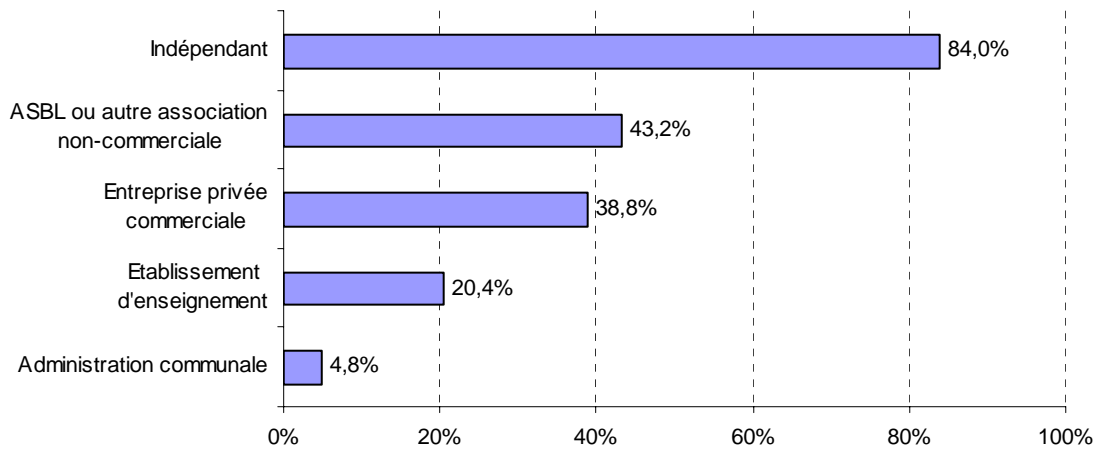
64% des entreprises interrogées ont reçu une demande par d'autres clients que des particuliers pour effectuer des activités dans le cadre des titres-services.

Il a été demandé à ces entreprises de quels non-particuliers elles ont reçu des demandes. La Figure 3 donne un aperçu des réponses.

<sup>5</sup> Rapport IDEA Consult 2007, p. 92 – 95.

Les entreprises avaient également la possibilité de mentionner d'autres utilisateurs non-particuliers. Parmi les réponses on trouve: des syndicats d'immeuble pour le nettoyage des parties communes (37 entreprises), des indépendants (13), des gîtes (5), des propriétaires de chambres d'étudiants (3), des fabriques d'église (3), des maisons de retraite (2).

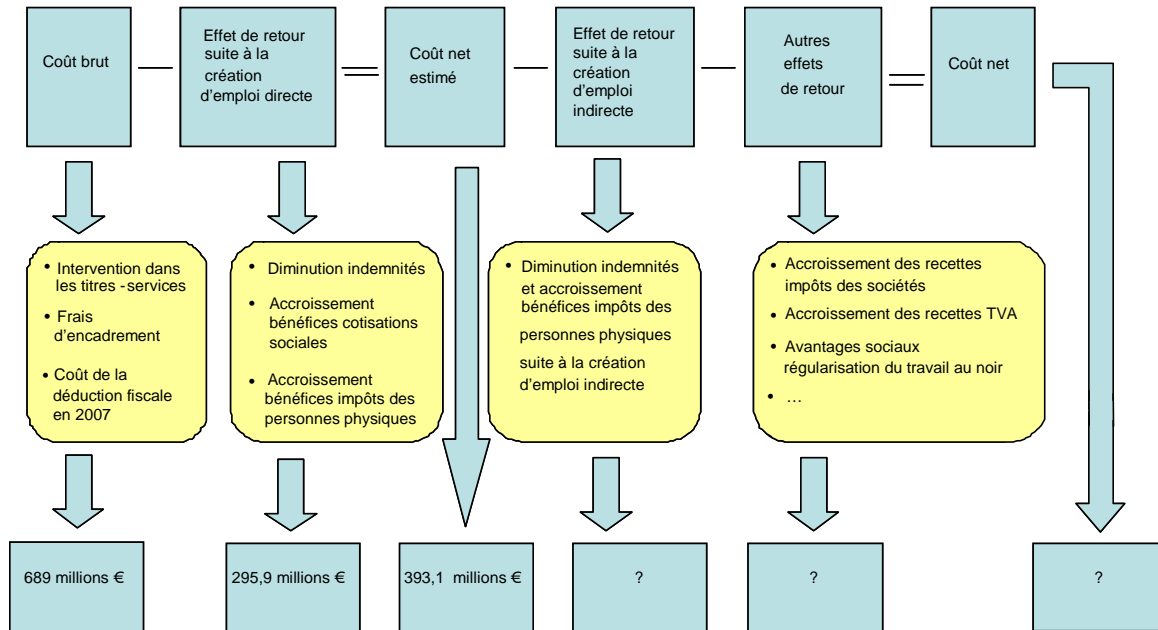
Figure 3: Quels non-particuliers demandent des services



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2008)

### 3. Coût du système des titres-services<sup>6</sup>

Figure 4: Coût brut et coût net du système des titres-services



La figure ci-dessus présente les coûts et les effets de retour qui peuvent être reliés à l'activité totale titres-services réalisée en 2007.<sup>7</sup>

Le calcul du coût total brut ainsi que les effets de retour suite à la création d'emploi directe constituent la base pour l'estimation du coût net du système des titres-services. Ce **coût net estimé** est une sous-évaluation du coût net réel car il n'est pas tenu compte des effets de retour suite à la création d'emploi indirecte et des autres effets de retour. Ces effets de retour n'étaient pas quantifiés puisque les chiffres nécessaires pour faire ce calcul d'une manière crédible ne sont pas disponibles pour le moment.

#### 3.1. Le coût brut du système des titres-services en 2007

Le **coût brut** des activités titres-services effectuées en 2007 est évalué à **745,2 millions d'euros**. Ce montant comprend :

- l'intervention des pouvoirs publics pour les titres-services (633,2 millions d'euros)
- les frais d'encadrement pour la mise en oeuvre de la mesure (21,1 millions d'euros)
- le coût de la déductibilité fiscale (90,9 millions d'euros).

<sup>6</sup> Rapport IDEA Consult 2007, p. 112 – 119.

<sup>7</sup> Pour le calcul du coût brut, il est tenu compte du coût de la déduction fiscale de l'année 2005. Dans la deuxième enquête d'évaluation, la déduction fiscale de l'activité titres-services de l'année 2005 est évaluée à 34.706.150 euros.

Pour calculer le coût brut, on a également tenu compte des titres-services introduits par les entreprises agréées pour un remboursement dans le cadre du régime "d'aide à la maternité en faveur des travailleuses indépendantes".

Les chiffres ci-dessus montrent que l'intervention des pouvoirs publics (13,58 euros par titre-service dès le 1<sup>er</sup> janvier 2008) est la composante qui pèse le plus dans le coût total brut. Le coût fiscal de la déductibilité des titres-services pour les autorités s'élève à presque 91 millions d'euros. L'impact budgétaire de ce coût fiscal n'est toutefois pas imputé à l'exercice 2007, mais il ne sera seulement perceptible que dans deux ans (en 2009).

### **3.2. Effet de retour suite à la création d'emploi directe**

En créant des emplois supplémentaires, le système des titres-services génère aussi des recettes supplémentaires pour les pouvoirs publics. Il s'agit des recettes qui dépendent de la création d'emploi directe dans le système, c'est-à-dire la création des emplois titres-services. Ces emplois titres-services pourvoient aux effets de retour de l'Etat fédéral à 3 niveaux: en matière de chômage, de sécurité sociale et d'impôt des personnes physiques.

#### ***3.2.1. Effets de retour en matière de chômage***

L'activation des demandeurs d'emploi permet aux autorités de faire des économies au niveau des allocations de chômage. Sur la base des allocations de chômage réelles versées aux travailleurs actifs dans les titres-services en 2007, on a fait une évaluation de l'économie totale au niveau des allocations de chômage. Les allocations d'activation (p.ex. Activa, SINE) et les allocations de garantie de revenus réelles versées à certains travailleurs pendant leur occupation dans les titres-services ont été considérées comme des coûts supplémentaires.

**L'effet de retour suite à la création d'emploi directe en matière de chômage en 2007 peut, de cette manière, être évalué à 138,5 millions d'euros.**

#### ***3.2.2. Effets de retour en matière de sécurité sociale***

Un deuxième effet de retour concerne l'accroissement des recettes des cotisations sociales. Sur la base des données réelles de l'ONSS et de l'ONSSAPL en matière d'heures prestées, de masse salariale et de réductions pour les travailleurs ayant un contrat de travail titres-services, une estimation a été faite du total des cotisations des travailleurs et des cotisations patronales sur l'ensemble des heures prestées dans le système des titres-services au cours de l'année 2007. De la même manière, une estimation de toutes les réductions demandées a été faite (par exemple réductions structurelles, réductions groupes-cibles, bonus à l'emploi) et ce montant a été considéré comme coût.

Lors du calcul de l'effet de retour total dans les cotisations sociales, Il a également été tenu compte de la substitution du travail régulier dans le domaine de l'aide ménagère par le système des titres-services.



**L'effet de retour suite à la création d'emploi directe en matière de sécurité sociale en 2007** peut, de cette manière, être évalué à **107,9 millions d'euros**.

### *3.2.3. Effets de retour en matière d'impôt des personnes physiques*

Un troisième effet de retour concerne les accroissements des recettes de l'impôt des personnes physiques. Sur la base du salaire horaire brut moyen et du nombre d'heures prestées, nous avons évalué le salaire annuel brut moyen d'un travailleur titres-services. Pour trois types fiscaux (familles à deux salaires, familles où un conjoint n'a pas de revenu professionnel et isolés), nous avons ensuite calculé le total de l'impôt des personnes physiques dû. Il a été tenu compte ici des diminutions pour les isolés avec des enfants à charge ainsi que des réductions pour les isolés. Sur base des données de l'enquête auprès des travailleurs sur le nombre des enfants des travailleurs titres-services isolés, les réductions pour le nombre des enfants à charge étaient déduites de l'impôt de base. Etant donné que 98% des travailleurs titres-services sont des femmes, les réductions pour enfants à charge pour les familles à deux salaires n'ont pas été prises en compte en supposant que les enfants sont à charge du mari.

En outre, une évaluation du gain fiscal sur le pécule de vacance payé a été faite (calculée sur les heures prestées de 2006). Par analogie au deuxième effet de retour, une correction pour la substitution du travail régulier a également été apportée.

**L'effet de retour suite à la création d'emploi directe en matière d'impôt des personnes physiques en 2007** peut, de cette manière, être évalué à **49,5 millions d'euros**.

### **3.3. Effet de retour suite à la création d'emploi indirecte**

Outre la création d'emploi (directe) pour des travailleurs titres-services, le système génère aussi de l'emploi indirect. Deux formes importantes de la création d'emploi indirecte sont :

- le personnel d'encadrement des entreprises agréées qui est responsable pour le support administratif de l'activité titres-services
- le remplacement d'un travailleur qui passe d'un autre emploi payant au système des titres-services

Cette création d'emploi indirecte amène, comme la création d'emploi directe, une économie dans les allocations de chômage et des recettes de l'impôt des personnes physiques et de la sécurité sociale.

Toutefois, il manque des données cruciales pour le calcul concret de l'effet de retour causé par la création d'emploi indirecte (personnel d'encadrement plus travailleurs remplacés). Premièrement, il faut connaître le nombre d'adjoints d'encadrement et de remplaçants sortant du chômage. Deuxièmement, on doit connaître l'importance de leur allocation de chômage antérieure pour calculer l'économie dans le chômage. En outre, pour calculer l'accroissement des recettes de l'impôt des personnes physiques et de la sécurité sociale, on a besoin de l'information sur le salaire annuel brut moyen, le nombre

d'enfants et le type fiscal auquel les adjoints administratifs et les remplaçants appartiennent.

### **3.4. Autres effets de retour**

A côté des effets de retour suite à la création d'emploi directe et indirecte, il y a d'autres effets de retour dans le système des titres-services. Nous avons groupé ces autres effets comme effets de retour qui concernent les entreprises agréées, les travailleurs titres-services et les utilisateurs. Toutefois, une quantification précise des effets n'est pas possible en ce moment puisque les données correctes manquent.

#### *3.4.1. Autres effets de retour par rapport aux entreprises agréées*

Le système des titres services crée aussi des recettes supplémentaires au niveau de l'impôt des sociétés suite à la nouvelle activité économique ou à l'activité économique étendue. Cet effet de retour joue uniquement dans les entreprises agréées soumises à l'impôt des sociétés. Ce sont des entreprises privées marchandes (personnes physiques, entreprises de travail intérimaire et autres entreprises privées commerciales). Cette catégorie d'entreprises représentait 53% du nombre total de titres remboursés en 2007. Les entreprises d'insertion, les ALE, les CPAS et les communes ne paient pas d'impôts sur les sociétés. En général, les ASBL sont pas imposables, sauf si elles visent effectivement un bénéfice.

#### *3.4.2. Autres effets de retour par rapport aux travailleurs*

##### *Accroissement des recettes TVA*

Une autre avantage consiste en l'accroissement des recettes TVA suite à l'augmentation de la consommation par les travailleurs titres-services. Cet effet de retour joue uniquement chez des travailleurs dont le revenu augmente du fait de leur emploi titres-services et qui, par conséquent, peuvent consommer plus qu'avant leur emploi dans le système des titres-services.

Si on peut estimer l'accroissement des revenus de tous les travailleurs titres-services, il y a encore des éléments différents qui sont nécessaires pour la calcul de l'accroissement des recettes TVA. Ce sont, entre autres, le quota d'épargne moyen et la structure des dépenses moyennes (tous deux disponibles dans l'enquête sur le budget des ménages de l'INS) et le rendement de la TVA applicable.

##### *La régularisation du travail au noir*

Un objectif important du système des titres-services est la transformation du travail au noir en emplois réguliers. L'accroissement des recettes des cotisations sociales et des recettes de l'impôt des personnes physiques par suite de la régularisation du travail au noir, ont déjà été reprises dans le calcul des effets de retour suite à la création d'emploi directe. Toutefois, la régularisation du travail au noir entraîne encore d'autres avantages sociaux qui sont très difficiles à calculer (p.ex. le sentiment de justice, etc.).

### *3.4.3. Autres effets de retour par rapport aux utilisateurs*

*Accroissement des bénéfices dus à l'impôt des personnes physiques si les utilisateurs prestent plus d'heures*

Premièrement, les recettes de l'impôt des personnes physiques augmentent si les utilisateurs travaillent plus à cause de l'externalisation de l'aide ménagère. Cet effet joue seulement chez des utilisateurs actifs sur le marché du travail.

*Les utilisateurs âgés qui peuvent rester à la maison*

Un deuxième bénéfice possible pour l'Etat fédéral réside dans le fait que des utilisateurs plus âgés qui externalisent les tâches ménagères( p.ex. nettoyage, préparation de repas), peuvent rester plus longtemps à la maison au lieu d'aller dans une maison de repos. Dans ce cas-là, l'Etat fédéral ne doit plus payer le forfait de soins pour les résidents d'une maison de repos pour personnes âgées (MRPA) ou une maison de repos et de soins (MRS). Le question qui se pose est de savoir chez combien d'utilisateurs c'est le cas. L'existence de l'aide familiale (p.ex. l'aide gériatrique) et des soins à domicile joue aussi un rôle important pour les personnes âgées qui, par conséquent, peuvent rester à la maison.

## **Partie 3: LES PERSPECTIVES D'AVENIR<sup>8</sup>**

---

<sup>8</sup> Rapport IDEA Consult 2007, p. 121 – 122.

« *Les titres-services ne risquent-ils pas d'être victimes de leur propre succès ?* »

C'est une question qui revient régulièrement dans les médias. Sur base de cette quatrième évaluation et de l'information contenue dans les rapports d'évaluation précédents, nous pouvons faire les remarques suivantes.

## **1 La demande croissante de titres-services ne paraît pas faiblir**

Depuis le lancement en 2004, le système des titres-services fédéral connaît un vif succès. Le nombre des utilisateurs enregistrés est passé de 120.000 la première année à 600.000 fin 2007. En ce moment, la demande n'est pas encore stabilisée. Chaque mois des nouveaux particuliers s'inscrivent comme utilisateurs du système et cette tendance n'a pas encore l'air de se stabiliser (entre autres par suite du mouvement de rattrapage de la Wallonie et surtout de Bruxelles). Cette croissance continue est remarquable, en particulier parce que le nombre des activités pour lesquelles on peut utiliser des titres-services, n'a pas changé durant cette période de 4 ans.

Nous prévoyons que la demande de titres-services va encore augmenter pour les activités autorisées actuelles. En outre, la déclaration gouvernementale du Ministre Leterme (20/03/08) prévoit une extension des activités. Il ressort de la présente étude que beaucoup d'utilisateurs sont demandeurs d'une extension du système, surtout au jardinage, à la garde d'enfants et aux petits travaux de réfection à la maison. Si les activités autorisées devaient être élargies à une ou plusieurs activités, les utilisateurs (demande) exerceront encore plus de pression pour les élargir (offre).

## **2 Les obstacles du côté de l'offre entravent une nouvelle croissance du système**

L'obstacle le plus important est le problème de trouver de nouveaux travailleurs titres-services en nombre suffisant. 64 % des entreprises indiquent qu'il n'y a pas assez de candidats travailleurs. La cause est, selon les employeurs, en premier lieu le piège à l'emploi. La différence minimale entre le salaire net et l'allocation constitue une barrière à la motivation des candidats travailleurs pour un emploi dans le système titres-services. Le fait que les candidats sont trop peu motivés pour le travail et le caractère physiquement lourd du travail sont d'autres obstacles importants dans la recherche de travailleurs aptes.

Si la demande des activités titres-services continue à augmenter, le problème d'accompagnement des nouveaux travailleurs va s'intensifier. C'est un obstacle important pour le développement du système des titres-services dans le futur.

Un deuxième élément dont on doit tenir compte, est l'offre des entreprises. Une croissance continuée du système est uniquement possible si les entreprises actuelles sont prêtes à augmenter leurs effectifs et/ou les entrepreneurs nouveaux sont prêts à créer une entreprise titres-services. L'aspect de la rentabilité joue sûrement un rôle important ici. La rentabilité des entreprises est fixée par la structure de leurs coûts (les coûts salariaux, les frais de fonctionnement, les frais de formation, etc.), mais aussi par la subvention

qu'elles reçoivent du gouvernement fédéral (20,28 EUR par titre-service déposé à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2008). De plus, les entreprises titres-services entrent souvent en ligne de compte pour des mesures pour l'emploi différentes comme des réductions ONSS (p.ex. Activa, SINE, Premier emploi), mais celles-ci sont limitées dans le temps. Quasi 7 entreprises sur 10 prévoient effectivement des problèmes si ces subsides se terminent pour leurs travailleurs titres-services. Toutefois, la situation financière diffère selon le type d'entreprise.

### **3 L'avenir du système est tributaire des possibilités budgétaires**

Pour finir, l'avenir du système des titres-services ne sera pas seulement déterminé par la demande des utilisateurs et l'offre des travailleurs. Les possibilités budgétaires jouent également un rôle important. Dans le courant de 2007, il y avait 87.152 travailleurs occupés avec un contrat de travail titres-services. Via la subvention considérable de ces emplois, cette fructueuse mesure pour l'emploi a un impact budgétaire élevé pour les autorités fédérales. Pour l'année 2007, le coût brut du système des titres-services s'élève à plus de 745 millions d'euros. De par les effets de retour directs au niveau des allocations de chômage, des cotisations sociales et de l'impôt des personnes physiques, 40 % de ce montant retourne dans les caisses de l'Etat.

Afin de maintenir le budget de l'Etat sous contrôle, le conseil des ministres a approuvé les modifications suivantes au 25 avril 2008 (AR 28/04/08) :

- le prix d'achat d'un titre-service est passé de 6,7 à 7 EUR.
- les utilisateurs peuvent acquérir au maximum 750 titres-services par année (à l'exception de certains groupes).

L'effet de cette décision est à l'heure actuelle toujours imprécis. L'augmentation du prix d'achat pour les utilisateurs n'aura probablement que peu d'impact sur la demande, vu que le système est connu pour son coût relativement bas pour l'utilisateur (avant le 1<sup>er</sup> mai 2008, 6,7 EUR par chèque, avec en outre une déduction fiscale de 30%).

Ce qui est important ici, c'est la comparaison avec le prix payé par les particuliers pour les mêmes tâches ménagères dans le circuit du travail au noir. Si le prix des titres-services est plus élevé (ou sera plus élevé dans l'avenir) que le prix dans le circuit illégal (probablement déjà le cas dans certaines régions), certains utilisateurs passeront (à nouveau) des titres-services au travail au noir. Toutefois, cet effet est très difficile à prédire en ce moment parce qu'il n'y a pas d'information disponible au sujet de la sensibilité de l'utilisateur au prix pour ce genre de services.