



SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

FONDS DE FORMATION TITRES-SERVICES Rapport d'évaluation 2007-2008

Bruxelles, 11 mars 2009

Secrétariat de la Commission
fonds de formation titres-services

Rue Ernest Blerot 1
1070 Bruxelles
02/233.47.17
fondsdeformation@emploi.belgique.be

Préface

Voici le premier rapport d'évaluation du fonds de formation titres-services. Dans ce rapport, vous trouverez une analyse quantitative et qualitative de la première année de fonctionnement de ce fonds de formation. Le fonds de formation titres-services fonctionne à ce jour depuis un peu plus d'un an et demi.

Conformément à la volonté politique, nous aurions souhaité voir ce rapport sortir un peu plus tôt afin de réaliser à temps les adaptations nécessaires au fonds de formation titres-services. Il y a deux volets importants dans ce fonds de formation : l'approbation et le remboursement des formations. En ce qui concerne le remboursement, l'ONEM a eu jusqu'à fin janvier 2009 pour effectuer les remboursements pour l'année 2007 dans le cadre de ce fonds de formation. Ces données étaient nécessaires pour obtenir un rapport complet et c'est pourquoi, ce rapport, en ce qui concerne la partie remboursement, ne pouvait être prêt plus tôt.

En effet, les deux sont liés de manière indissociable. L'essence du fonds de formation est tout de même qu'au final les entreprises obtiennent le remboursement d'une partie des frais de formation pour leurs travailleurs titres-services. Un rapport ne tenant pas compte de cette partie remboursement aurait donc été incomplet et prématuré.

En tout cas, beaucoup de recommandations sont faites et ce rapport peut donc être l'occasion d'adapter le fonctionnement du fonds de formation titres-services.

Bonne lecture!

Le Secrétariat fonds de formation titres-services
11 mars 2009

1	INTRODUCTION.....	9
1.1	Objectif du fonds de formation titres-services.....	9
1.2	Fonctionnement du fonds de formation titres-services.....	9
1.2.1	A quel montant les entreprises agréées titres-services peuvent-elles prétendre dans le cadre du fonds de formation titres-services ?	9
1.2.2	Quand une entreprise titres-services peut-elle faire appel au budget qui lui a été accordé dans le cadre du fonds de formation titres-services ?.....	9
1.2.3	Quelles formations entrent en ligne de compte pour le remboursement partiel dans le cadre du fonds de formation titres-services ?.....	10
1.2.4	Comment une entreprise agréée peut-elle au mieux appréhender le type de formation qu'elle organise ?.....	11
1.2.5	Quels sont les frais qui entrent en ligne de compte pour un remboursement par le fonds de formation titres-services ?	11
1.2.6	Comment obtenir l'approbation d'une formation ?.....	12
1.2.7	Fonctionnement du fonds de formation titres-services.....	13
1.2.8	Procédure de remboursement d'une formation	14
1.3	Cadre juridique et instances compétentes	14
1.4	Evaluation du fonds de formation titres-services.....	15
2	ANALYSE DES DEMANDES D'APPROBATION DE FORMATION	16
2.1	Analyse quantitative.....	16
2.1.1	Répartition des demandes reçues selon la Région.....	16
2.1.2	Répartition des demandes reçues selon la langue d'introduction.....	16
2.1.3	Répartition des demandes reçues selon la suite donnée.....	17
2.1.4	Répartition des demandes reçues selon le type d'entreprises introductrices	18
2.1.5	Répartition des demandes reçues selon la catégorie de formation.....	20
2.1.6	Répartition des demandes conjointes	21
2.1.7	Répartition des refus d'approbation de formation selon la nature de la raison évoquée.	21
2.1.8	Répartition des entreprises selon leur droit de tirage.....	22
2.2	Analyse Qualitative.....	24
2.2.1	Objectif du fonds de formation titres-services	24
2.2.2	Les formations qui entrent en ligne de compte pour le remboursement dans le cadre du fonds de formation titres-services	24
2.2.3	Quelles formations font l'objet d'une demande d'approbation ?	26
2.2.4	Parcours d'une demande d'approbation de formation	26
2.2.5	La commission du fonds de formation titres-services	27
2.3	Procédure	28
2.3.1	Durée de la procédure d'approbation	28
2.3.2	Qui peut demander l'approbation d'une formation	29
2.4	Recommandations	29
3	ANALYSE DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT DE FORMATION.....	31

3.1	Analyse quantitative	31
3.1.1	Répartition des demandes de remboursement reçues selon leur statut.....	31
3.1.2	Estimation du nombre de travailleurs ayant bénéficié d'une formation remboursée par le fonds de formation titres-services	32
3.1.3	Répartition des demandes de remboursement reçues selon la catégorie de formation	32
3.1.4	Répartition des demandes et des montants remboursés selon le type d'entreprise	34
3.1.5	Durées totale et moyenne des formations remboursées.....	36
3.1.6	Délai de traitement des demandes d'approbation de formation.....	37
3.2	Analyse qualitative	38
3.2.1	Quand une entreprise titres-services peut-elle faire appel au budget qui lui a été octroyé dans le cadre du fonds de formation titres-services ?	38
3.2.2	Frais de formation entrant en ligne de compte pour un remboursement dans le cadre du fonds de formation titres-services	38
3.2.3	Déroulement de la demande de remboursement effectif d'une formation....	39
3.2.4	Documents justificatifs à fournir.....	40
3.2.5	Le montant auquel une entreprise titres-services peut prétendre.....	40
3.3	Procédure	41
3.4	Recommandations	42
4	CONCLUSION.....	44
ANNEXE 1 : PARCOURS DES DOSSIERS – PHASE D'APPROBATION		45
ANNEXE 2 : PARCOURS DES DOSSIERS – PHASE DE REMBOURSEMENT		46
ANNEXE 3 : LISTE DES TABLEAUX.....		47
ANNEXE 4 : LISTE DES FIGURES		48

1 Introduction

1.1 **Objectif du fonds de formation titres-services**

L'arrêté royal concernant le fonds de formation titres-services du 7 juin 2007 est entré en vigueur le 11 juillet 2007. Ce fonds de formation est une initiative du Gouvernement fédéral et a pour but d'augmenter le degré de formation des travailleurs titres-services en permettant aux entreprises agréées titres-services de demander le remboursement partiel de leurs frais de formation.

1.2 **Fonctionnement du fonds de formation titres-services**

Une entreprise agréée titres-services qui aura organisé une formation destinée à ses travailleurs titres-services pourra, moyennant les conditions prévues dans la réglementation, demander le remboursement partiel de ses frais de formation.

1.2.1 A quel montant les entreprises agréées titres-services peuvent-elles prétendre dans le cadre du fonds de formation titres-services ?

Pour chaque entreprise agréée titres-services, il est établi, chaque année civile, un montant maximum auquel elle peut prétendre en remboursement de ses frais de formation. Ce montant maximum se calcule d'après la formule suivante:

$$a \times b/c$$

où:

a = le budget disponible pour cette année civile (€ 3,7 millions pour 2007)

b = le nombre de titres-services transmis l'année précédente par l'entreprise agréée aux fins de remboursement auprès de la société émettrice.

c = le nombre total de titres-services transmis l'année précédente aux fins de remboursement auprès de la société émettrice.

A chaque début d'année civile, et pour la première fois peu de temps après l'entrée en vigueur de l'arrêté royal, il est écrit aux entreprises afin de leur communiquer leur droit maximum de remboursement pour l'année civile en cours. La procédure à suivre y est également explicitée.

1.2.2 Quand une entreprise titres-services peut-elle faire appel au budget qui lui a été accordé dans le cadre du fonds de formation titres-services ?

Un remboursement partiel éventuel des frais de formation dans le cadre du fonds de formation titres-services, s'effectue sur le budget de l'année au cours de laquelle la formation approuvée se termine. Une entreprise ne peut donc faire usage de son droit de remboursement partiel des frais de formation sur le budget 2007 que si la formation s'est effectivement achevée en 2007. Le remboursement partiel peut être demandé jusqu'au 30 juin de l'année civile qui suit l'année civile au cours de laquelle la formation se termine. Un exemple concret : pour une formation qui s'est terminée en 2007, l'entreprise peut introduire une demande de remboursement partiel auprès du Secrétariat fonds de formation titres-services jusqu'au 30 juin 2008 (le Secrétariat fonds de formation titres-services tient toujours compte de la date du cachet de la poste).

1.2.3 Quelles formations entrent en ligne de compte pour le remboursement partiel dans le cadre du fonds de formation titres-services ?

La formation, pour laquelle pourra être demandé un remboursement partiel, doit avoir un lien avec la fonction exercée par le travailleur titres-services. Sont notamment considérées comme formations ayant un lien avec la fonction exercée, les formations fondées sur :

- L'attitude
- Le savoir-faire avec les clients
- L'ergonomie
- Le plan de l'organisation efficace
- La sécurité et l'hygiène
- L'usage du néerlandais/français/allemand sur le lieu de travail

Parce que des formations de types différents occasionnent des coûts différents, les formations sont divisées en 3 catégories : formation sur le terrain, formation interne et formation externe.

Formation sur le terrain

Il s'agit de la formation organisée sur le lieu de travail du travailleur titres-services, pendant laquelle le travailleur est en train de travailler pour l'utilisateur. Cette formation est uniquement destinée aux nouveaux travailleurs titres-services et a pour but d'augmenter l'autonomie de ces travailleurs. Il n'est pas précisé ce qu'on entend par nouveau travailleur. Cette formation peut être menée tant par un formateur externe à l'entreprise que par un formateur interne. Un formateur interne est toujours lié à l'entreprise titres-services qui organise la formation. Sont notamment considérées comme formations sur le terrain, les formations fondées sur :

- L'attitude
- La communication
- L'assertivité
- La sécurité et l'hygiène
- Le plan de l'organisation efficace
- Le plan de la prise d'initiative et l'orientation vers le client
- La détection des besoins de formation et la conduite vers des formations.

Les sujets qui doivent être normalement discutés lors de l'accueil du travailleur par l'employeur ne sont pas considérés comme formation sur le terrain (p.ex. : les discussions sur les conditions salariales et de travail, les absences, les vacances, etc.).

Formation interne

Il s'agit d'une formation organisée par un formateur interne à l'entreprise pour laquelle travaille le travailleur titres-services. Cette formation ne doit pas se dérouler sur le terrain.

Formation externe

Il s'agit d'une formation organisée par un formateur externe à l'entreprise pour laquelle travaille le travailleur titres-services. Cette formation ne doit pas se dérouler sur le terrain.

1.2.4 Comment une entreprise agréée peut-elle au mieux appréhender le type de formation qu'elle organise ?

L'entreprise examine d'abord s'il s'agit d'une formation sur le terrain ou non. Pour une formation sur le terrain, deux conditions doivent être remplies : premièrement la formation doit se dérouler sur le lieu de travail du travailleur titres-services (p.ex. au domicile de l'utilisateur ou dans l'atelier de repassage) et deuxièmement le travailleur titres-services doit effectuer des activités pour l'utilisateur pendant chaque heure de formation et il doit également recevoir le nombre de titres-services correspondant. Dès qu'il s'agit d'une formation sur le terrain, reste la question de savoir si la formation est donnée par quelqu'un appartenant à l'entreprise ou par une personne ou une organisation engagées pour donner la formation.

C'est seulement quand une formation ne remplit pas les conditions susmentionnées et qu'il ne s'agit donc clairement pas d'une formation sur le terrain, qu'il peut s'agir d'une formation interne ou externe. Pour faire la distinction entre les deux ce n'est pas le lieu où la formation se déroule qui est déterminant, mais la personne ou l'organisation qui donne la formation. La localisation ne joue donc aucun rôle. Quelques exemples :

- Une formation concernant des techniques sûres de repassage est donnée par un formateur externe dans le local du formateur externe à un groupe de travailleurs titres-services. Ceci est une formation externe.
- Une formation concernant l'ergonomie pour des femmes de ménage qui se déroule dans un local de l'entreprise qui les a engagées mais qui est donnée par un kinésithérapeute qui a son propre cabinet et qui n'est donc pas engagé par l'entreprise titres-services agréée, est une formation externe.
- Une formation concernant des techniques sûres de repassage donnée par un formateur externe dans l'atelier de repassage de l'entreprise titres-services agréée, où l'on explique d'abord quelques principes théoriques et où ensuite les repasseuses peuvent amener leurs propres vêtements pour mieux apprendre la manipulation des appareils dans l'atelier de repassage, est une formation externe. En effet, dans ce cas les repasseuses ne réalisent pas d'activités chez un utilisateur et par conséquent ne reçoivent pas de titres-services.
- Une formation qui est donnée dans une salle louée pour l'occasion, p.ex. de la commune, où quelqu'un de l'entreprise même donne une explication sur la discrétion et l'éthique au travail est une formation interne.

1.2.5 Quels sont les frais qui entrent en ligne de compte pour un remboursement par le fonds de formation titres-services ?

Comme déjà mentionné ci-dessus, un autre type de formation entraîne un autre type de coût. Les coûts suivants entrent en ligne de compte :

En ce qui concerne la formation sur le terrain :

- Le coût salarial du formateur, fixé forfaitairement à 40 € par heure.

Le remboursement pour une formation sur le terrain par année civile est au maximum de 50 % du coût salarial brut du personnel d'encadrement de l'entreprise.

En ce qui concerne la formation interne :

- Le coût salarial du travailleur pendant la formation y compris les cotisations de sécurité sociale, fixé forfaitairement à 12,60 € par heure.
- Le coût du formateur interne, fixé forfaitairement à 40 € par heure.
- Les frais d'encadrement, fixés forfaitairement à 20 € par jour ou 10 € par demi-jour de formation.

En ce qui concerne la formation externe :

- Le coût salarial du travailleur pendant la formation y compris les cotisations de sécurité sociale, fixé forfaitairement à 12,60 € par heure.
- Les frais de l'institut de formation ou du formateur externe avec un maximum de 100 € par jour par travailleur.

Une entreprise agréée ne peut pas demander le remboursement des frais de formation pour lesquels elle a demandé le remboursement des rémunérations et cotisations sociales dans le cadre du congé-éducation payé. Elle ne peut pas non plus demander le remboursement pour des frais de formation pour lesquels elle reçoit déjà des contributions octroyées par d'autres instances ou organismes, privés ou publics. Dès que l'entreprise reçoit déjà une contribution pour une formation, il n'est plus possible d'obtenir un remboursement partiel auprès du fonds de formation titres-services pour les frais de formation liés à cette même formation.

Il est important pour une entreprise titres-services de savoir quel type de formation elle souhaite organiser afin de poursuivre aisément la procédure de remboursement partiel. En effet, pour chaque type de formation il faut fournir différentes informations auprès du Secrétariat de la Commission fonds de formation titres-services. La procédure de remboursement partiel des frais de formation dans le cadre du fonds de formation titres-services s'effectue en deux phases. Premièrement, l'entreprise doit demander l'approbation pour une certaine formation. Une fois que l'entreprise a reçu cette approbation, et que la formation est terminée, l'entreprise peut demander le remboursement effectif d'une partie des frais de formation.

1.2.6 Comment obtenir l'approbation d'une formation ?

Chaque entreprise agréée titres-services qui souhaite obtenir le remboursement partiel de ses frais de formation doit remplir un formulaire « Demande d'approbation de formation ». Ce formulaire est disponible en WORD (remplir sur WORD) et en PDF (remplir à la main) sur le site du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale et peut également être demandé auprès du Secrétariat de la Commission fonds de formation titres-services. Ce formulaire devra être remis au Secrétariat fonds de formation avant la fin de la formation pour laquelle la demande de remboursement est effectuée.

Les informations suivantes doivent être mentionnées dans le formulaire de demande : le numéro unique d'entreprise, l'identité/la dénomination sociale, le numéro d'agrément, le domicile/siège social, la dénomination de la formation prévue et le nom de l'opérateur de cette formation, la catégorie de la formation (sur le terrain, interne ou externe), une description précise et détaillée de la formation prévue et le nombre de travailleurs concernés, une estimation du coût qui entre en ligne de compte pour un remboursement auprès du fonds de formation titres-services et également, quand il s'agit d'une formation sur le terrain, le nombre de travailleurs exprimé en équivalents temps plein, occupés comme personnel d'encadrement, le coût salarial brut de ce personnel d'encadrement et le montant déjà remboursé par le fonds de formation pour des formations sur le terrain au cours de cette année civile.

Une fois ce formulaire parvenu au Secrétariat fonds de formation, ce dernier en accuse réception par courrier. Au cas où le formulaire de demande est incomplet, il est signalé, avec la demande de compléter le formulaire, les pièces et informations manquantes au dossier. Si le dossier n'est pas complété durant le mois qui suit l'envoi de cet accusé de réception, un rappel sera envoyé. Si le dossier n'est toujours pas complet dans le mois qui suit l'envoi de ce rappel, la demande sera considérée comme nulle et non avenue.

Une fois le dossier complet, le Secrétariat fonds de formation le transmet à la Commission fonds de formation titres-services, qui disposera d'un délai de deux mois pour rendre un avis sur la demande. La Commission fonds de formation titres-services juge si le contenu d'une certaine formation cadre ou non avec la réglementation relative au fonds de formation titres-services. Ensuite, cet avis est transmis au Ministre de l'Emploi. Le Ministre dispose alors également d'un délai de deux mois pour se prononcer sur la décision d'approbation d'un dossier. En cas d'absence de décision du Ministre endéans le délai précité, la décision est réputée favorable.

Le Secrétariat fonds de formation titres-services notifie ensuite la décision d'approbation ou de refus de la formation à l'entreprise demanderesse. Si une entreprise agréée souhaite organiser à nouveau la même formation déjà approuvée, elle ne doit plus introduire de demande d'approbation. Une fois obtenu une approbation pour une certaine formation, celle-ci reste valable pour une durée indéterminée.

Plusieurs entreprises peuvent introduire une demande d'approbation de formation de manière conjointe. La demande doit alors comprendre l'identité de chaque entreprise et mentionner à quelle(s) entreprise(s) le remboursement devra être effectué.

En annexe, se trouve une présentation schématique de la procédure à suivre (annexe 1).

1.2.7 Fonctionnement du fonds de formation titres-services

Il est institué auprès du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale une commission consultative qui doit rendre des avis concernant les formations entrant en ligne de compte pour obtenir le remboursement partiel des frais de formation dans le cadre du fonds de formation.

La Commission fonds de formation titres-services est composée comme suit :

- Un président représentant le Ministre et un suppléant ;
- Six membres effectifs et six membres suppléants présentés par les organisations les plus représentatives des travailleurs ;
- Six membres effectifs et six membres suppléants présentés par les organisations les plus représentatives des employeurs ;
- Un membre effectif et un membre suppléant représentant la Direction générale Emploi et marché du travail du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

Le Ministre nomme les membres de cette Commission en veillant à ce que deux tiers au maximum de ses membres soient du même sexe. Le mandat des membres couvre une durée renouvelable de quatre ans qui prend fin en cas de démission, lorsque le mandant qui a proposé un membre demande son remplacement ou quand un membre perd la qualité qui justifiait son mandat. Un membre qui, pour une raison quelconque, cesse d'exercer son mandat avant la date normale d'expiration est remplacé par son suppléant qui achève le mandat. Le membre suppléant devient membre effectif et un nouveau membre suppléant est désigné.

Pour pouvoir rendre valablement un avis doivent être présents au moins le président ou son suppléant, trois membres représentant les travailleurs ou leurs suppléants, trois membres représentant les employeurs ou leurs suppléants et un membre représentant la Direction générale Emploi et marché du travail ou son suppléant.

Lorsque la Commission fonds de formation titres-services ne peut pas siéger valablement, une nouvelle réunion est convoquée dans un délai de quinze jours. Aucun quorum de présence n'est requis pour cette nouvelle réunion.

La Commission fonds de formation titres-services arrête son règlement d'ordre intérieur qui est soumis à l'approbation du Ministre. Le Secrétariat est assuré par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, Direction de l'intégration des demandeurs d'emploi.

1.2.8 Procédure de remboursement d'une formation

Après avoir reçu une approbation du Ministre pour une certaine formation, et après la fin de la formation, l'entreprise peut adresser une « Demande de remboursement partiel des frais de formation ». Le formulaire est disponible sur le site du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale en WORD (remplir sur WORD) et en PDF (remplir à la main) ou peut être demandé auprès du Secrétariat de la Commission fonds de formation titres-services. Ce formulaire doit au moins mentionner les informations suivantes : le numéro unique d'entreprise, l'identité/ la dénomination sociale, le numéro d'agrément, le domicile/siège social et le numéro de compte financier de l'entreprise, la date et le numéro d'approbation du Ministre et le coût de formation exact remboursable dans le cadre du fonds de formation avec les documents justificatifs joints en annexe à la demande. Ce formulaire doit être remis au Secrétariat fonds de formation avant le 30 juin de l'année civile qui suit l'année civile au cours de laquelle la formation approuvée se termine. Si la demande est incomplète, l'entreprise en est informée dans le mois avec la demande de compléter le formulaire. Après vérification de la demande complète par le Secrétariat fonds de formation, le remboursement est alors effectué par l'ONEM dans le mois. Il est écrit aux entreprises afin de leur communiquer le montant précis qui sera remboursé et leur droit maximum restant en remboursement dans le cadre du fonds de formation pour l'année civile en cours.

En annexe, se trouve une présentation schématique de la procédure à suivre (annexe 2).

1.3 Cadre juridique et instances compétentes

- Art. 9bis de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité inséré par la loi programme du 27 décembre 2006.
- Arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services (M.B. du 11 juillet 2007). Cet arrêté royal se trouve également en annexe (annexe 3).
- Arrêté ministériel du 20 juillet 2007 portant nomination des membres de la Commission fonds de formation titres-services.
- Arrêté ministériel du 29 février 2008 portant remplacement de membres de la Commission fonds de formation titres-services.
- Arrêté ministériel du 14 avril 2008 portant remplacement de membres de la Commission fonds de formation titres-services.

En ce qui concerne la réglementation, les formulaires « Demande d'approbation » et « Demande de remboursement partiel » et les questions relatives au fonds de formation titres-services, il est possible de s'adresser au :

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Direction générale Emploi et Marché du Travail
Secrétariat fonds de formation titres-services
Rue Ernest Blérot 1
1070 Bruxelles
tél.: 02/233.47.17 – fax: 02/233.46.75
e-mail: fondsdeformation@emploi.belgique.be

1.4 Evaluation du fonds de formation titres-services

Une évaluation du fonds de formation sera faite annuellement par la Commission fonds de formation titres-services, notamment en ce qui concerne son fonctionnement, ses modalités et les formations qui ont été ou non approuvées. Comme la procédure de remboursement partiel s'effectue en deux temps : d'abord l'approbation de la formation et puis le remboursement effectif, les deux phases sont traitées séparément dans le rapport d'évaluation. On y retrouve chaque fois une analyse tant quantitative que qualitative ainsi qu'une évaluation de la procédure à suivre.

Pour l'analyse des demandes d'approbation de formation dans le cadre du fonds de formation titres-services, nous nous basons sur les demandes reçues par le Secrétariat fonds de formation durant la période du 11 juillet 2007 (date de l'entrée en vigueur de la mesure) au 30 juin 2008. De cette façon, nous pouvons chaque année traiter de la période du 1er juillet au 30 juin de l'année civile suivante, la date finale de cette année de fonctionnement coïncide également avec la date à laquelle les dossiers de remboursement de l'année précédente doivent être introduits au plus tard. En ce qui concerne les demandes de remboursement il n'est pas possible de conserver la même période. Etant donné que les entreprises disposent d'un budget par année civile et qu'elles peuvent introduire des demandes de remboursement pour le budget 2008 jusqu'au 30 juin 2009, nous traiterons uniquement les dossiers de remboursement concernant l'année civile 2007, qui devaient être introduits au plus tard le 30 juin 2008, pour lesquels les derniers ordres de paiement ont été transmis à l'ONEM en décembre 2008 et pour lesquels l'ONEM avait donc le temps d'exécuter ces ordres jusqu'à fin janvier 2009.

2 Analyse des demandes d'approbation de formation

2.1 Analyse quantitative

2.1.1 Répartition des demandes reçues selon la Région

Le Tableau 1 donne la répartition des demandes reçues selon la Région dans laquelle le siège social de l'entreprise demanderesse se situe.

Tableau 1 : Répartition des demandes d'approbation selon la Région (sur base du siège social des entreprises)

	Demandes d'approbation	
	Nombre	Pourcentage
Région flamande	493	65,4%
Région wallonne	192	25,5%
Région de Bruxelles-Capitale	69	9,1%
Total	754	100,0%

Au total, 754 demandes d'approbation de formation émanant d'entreprises titres-services ont été reçues. Une grande majorité des demandes reçues émanent d'entreprises ayant leur siège social en région flamande. Cette large disparité s'explique en partie par le fait que 55 % des entreprises agréées ont leur siège social situé en Région flamande¹. 33 % des entreprises agréées ont leur siège social situé en Région wallonne et 12 % sont établis en Région de Bruxelles-Capitale. On constate donc que les entreprises qui ont leur siège social établi en Wallonie sont proportionnellement un peu moins actives au niveau du fonds de formation titres-services que celles situées en Région flamande.

La communication aux entreprises relative à la création du fonds de formation titres-services a été mise en œuvre de manière identique dans les différentes Régions. Cette dernière ne peut donc expliquer la raison de cet écart.

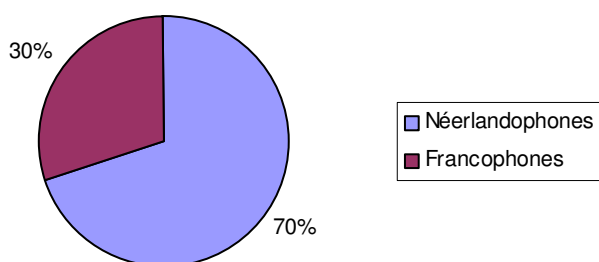
D'après les données transmises par l'ONEM en 2007, le volume total de titres-services ayant été remboursés par la société émettrice en 2006 est d'approximativement 32 millions. La répartition est de 6,38 millions (19,94 %) pour les entreprises situées en Région wallonne, 5,78 millions (18,06 %) pour les entreprises situées en Région de Bruxelles-Capitale et 19,84 millions (62 %) pour les entreprises situées en Région flamande. Etant donné que le montant maximum auquel les entreprises agréées peuvent prétendre en remboursement partiel de leurs frais de formation est calculé au prorata du nombre de titres-services remboursés l'année précédente (en 2006), il est possible d'expliquer en partie l'intérêt accru des entreprises situées en Région flamande de faire appel au fonds de formation titres-services.

2.1.2 Répartition des demandes reçues selon la langue d'introduction

Comme le démontre la Figure 1, la répartition linguistique est assez similaire à la répartition par Région.

¹ Année de référence : 2007. Source : "Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en-banen 2007" réalisée par IDEA consult.

Figure 1 : part des demandes reçues selon la langue d'introduction



70 % des demandes sont rédigées en néerlandais et 30 % en français. Ces chiffres coïncident assez logiquement avec la répartition par Région des demandes reçues.

2.1.3 Répartition des demandes reçues selon la suite donnée

Le Tableau 2 donne la répartition des demandes d'approbation reçues selon leur suite donnée au 30 juin 2008. Un certain nombre de demandes étaient encore en cours de traitement par le Secrétariat au moment de la rédaction de cette évaluation. Ces demandes non encore abouties sont reprises sous le statut « en traitement ».

Des demandes ont été classées nulles car certaines entreprises n'ont pas respecté les délais prévus dans la réglementation. D'autres encore n'étaient pas recevables dans le cadre du fonds de formation titres-services. Il s'agit principalement de demandes adressées par des entreprises non titres-services.

Tableau 2 : Répartition des demandes d'approbation selon la suite donnée (au 30 juin 2008)

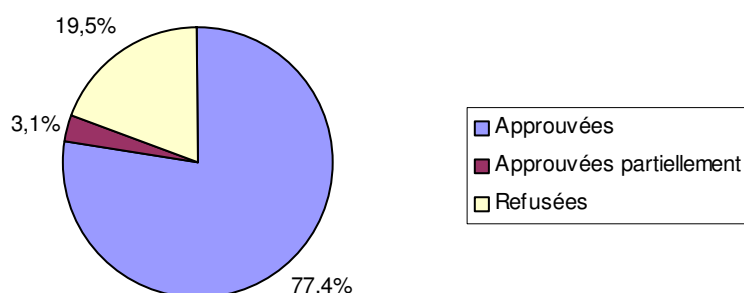
	Demandes d'approbation			
	Nombre			Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total
Approuvées	345	135	480	62,7%
Approuvées partiellement	8	11	19	2,5%
Refusées	92	29	121	15,8%
Nulles ou irrecevables	47	23	70	9,2%
En traitement	41	34	75	9,8%
Total	533	232	765	100%

Au total, 765² demandes ont été reçues par le Secrétariat fonds de formation titres-services.

75 demandes étaient en cours de traitement et 70 demandes ont été classées sans suite. 2/3 des demandes introduites ont été approuvées. Si l'on ne prend en compte que les demandes ayant abouti à une décision, ce pourcentage, comme le montre la Figure 2, monte à environ 80 %. 4 demandes d'approbation valides sur 5 sont donc au final approuvées.

² Ce nombre diffère du nombre cité supra (754 demandes). Cette différence tient au fait que, sur l'ensemble des demandes reçues, 11 demandes émanaient d'entreprises non agréées titres-services. Ces demandes ont été classées irrecevables.

Figure 2 : Part des demandes d'approbation selon la décision prise



2.1.4 Répartition des demandes reçues selon le type d'entreprises introductrices

Les entreprises titres-services sont réparties en 8 types, le type le plus répandu étant les entreprises commerciales privées (à l'exclusion des entreprises de travail intérimaire). Elles représentaient environ un tiers de toutes les entreprises agréées³.

Tableau 3 : Répartition des demandes d'approbation selon le type d'entreprise

Type d'entreprise	Demandes d'approbation				Entreprises agréées	
	Nombre			Pourcentage	Nombre	Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total		
Entreprise commerciale privée	74	27	101	13,4%	552	36%
Entreprise de travail intérimaire	20	3	23	3,1%	34	2%
Entreprise d'insertion	32	49	81	10,7%	85	6%
ASBL	98	79	177	23,5%	238	15%
Commune	4	0	4	0,5%	8	1%
CPAS	186	40	226	30,0%	202	13%
ALE	113	23	136	18,0%	210	14%
Personne physique	3	3	6	0,8%	214	14%
Total	530	224	754	100%	1543	100%

Le Tableau 3 montre que ce sont les CPAS, les ASBL et les ALE qui ont introduit le plus de demandes d'approbation de formation. Les entreprises commerciales privées qui constituent un tiers de toutes les entreprises agréées ne représentent qu'un peu plus de 13 % du total des demandes d'approbation introduites.

Ces chiffres doivent cependant être commentés avec réserve. En effet, une même entreprise peut avoir introduit plusieurs demandes d'approbation de formation. Dès lors, si certaines entreprises ont été particulièrement actives au niveau du fonds de formation titres-services, le type à laquelle elles appartiennent est donc d'autant plus représenté.

On peut obtenir une représentation plus claire de l'activité des entreprises selon leur type en prenant en compte le nombre d'entreprises lui-même plutôt que le nombre de demandes introduites. Une entreprise sera ainsi considérée comme active en ce qui

³ Source ONEM : données 2007

concerne le fonds de formation dès lors qu'elle aura introduit au moins une demande d'approbation de formation.

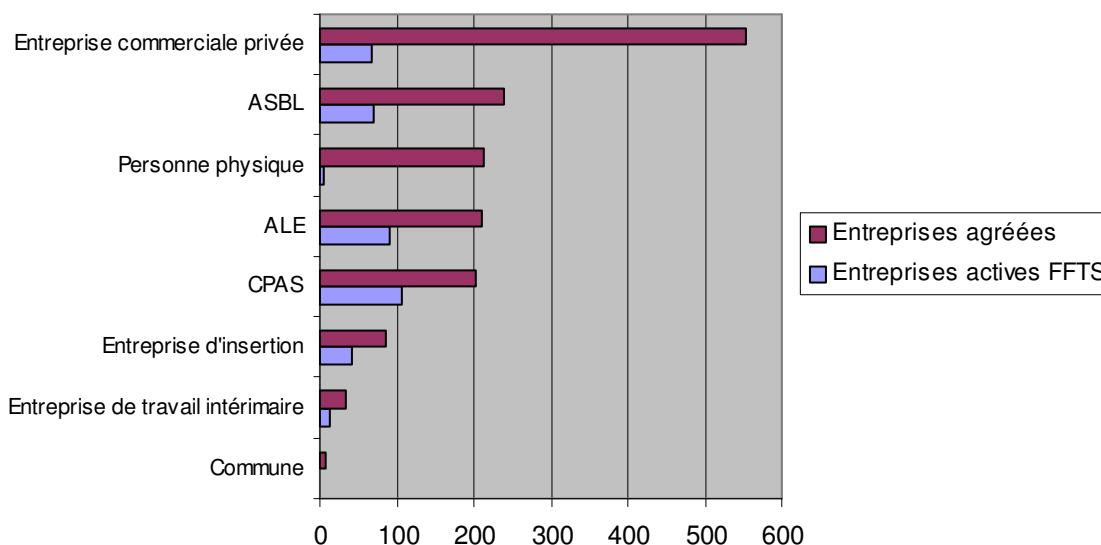
Le Tableau 4 montre le nombre d'entreprises, selon leur type, actives au niveau du fonds de formation titres-services par rapport au nombre total d'entreprises agréées⁴.

Tableau 4 : Répartition des entreprises ayant recouru au fonds de formation titres-services selon le type d'entreprise

Type d'entreprise	Entreprises actives FFTS	Entreprises agréées	Pourcentage
Entreprise commerciale privée	68	552	12%
Entreprise de travail intérimaire	12	34	35%
Entreprise d'insertion	42	85	49%
ASBL	70	238	29%
Commune	2	8	25%
CPAS	107	202	53%
ALE	91	210	43%
Personne physique	5	214	2%
Total	397	1543	26 %

La Figure 3 montre une représentation graphique de l'écart entre le nombre d'entreprises actives dans le cadre du fonds de formation titres-services et le nombre d'entreprises agréées selon leur type.

Figure 3 : Nombre d'entreprises actives et agréées selon leur type



Cette figure montre que ce sont, relativement à leur nombre total, les CPAS qui sont le plus actifs. Plus d'un CPAS agréé titres-services sur deux a fait appel au fonds de formation. De même, les entreprises d'insertion et les ALE sont représentées dans des proportions presque identiques. 12 % des entreprises commerciales privées ont eu recours au fonds de formation. Ce chiffre est de loin inférieur aux pourcentages des autres types d'entreprise. Les personnes physiques représentent quant à elles le cas le plus extrême avec seulement 2 % d'entreprises actives.

⁴ Situation à la fin de l'année 2007. C'est-à-dire correspondant environ au milieu de la période prise en considération dans cette partie de l'évaluation.

Plusieurs pistes peuvent être avancées pour expliquer le fait que les CPAS, ALE et entreprises d'insertion sont relativement plus actifs dans le cadre du fonds de formation titres-services. D'une part, les CPAS sont davantage informés, grâce notamment à l'Union des Villes et des Communes, de l'existence et du mode de fonctionnement du fonds de formation titres-services. D'autre part, les travailleurs titres-services engagés dans un CPAS, une ALE et à plus forte raison dans une entreprise d'insertion représentent traditionnellement un public plus fragile sur le marché de l'emploi, avec un besoin de formation pouvant s'avérer plus important. La finalité sociale de ce type d'entreprise est également un facteur prépondérant.

2.1.5 Répartition des demandes reçues selon la catégorie de formation

Le Tableau 5 donne la répartition des demandes d'approbation reçues selon la catégorie de formation. Une formation peut être de trois types : interne, externe ou sur le terrain⁵.

Tableau 5 : Répartition des demandes selon la catégorie de formation

Catégorie de formation	Demandes d'approbation	
	Nombre	Pourcentage
Interne	149	19,7%
Externe	536	70,7%
Sur le terrain	73	9,6%
Total	758	100%

La grande majorité des formations sont données par des formateurs externes. Ces formateurs externes sont tantôt des sociétés de formation tantôt des personnes physiques (par exemple kinésithérapeutes ou ergonomes). Cette préférence s'explique entre autres par le fait qu'une entreprise ne dispose pas toujours de personnel dédié à la formation et qu'il est également plus facile pour les entreprises de recourir à un catalogue de formations existant et immédiatement disponible. Environ une formation sur 5 est donnée par l'entreprise titres-services elle-même. Seule une formation sur 10 est organisée sur le terrain. L'organisation d'une formation sur le terrain demande un investissement logistique et financier important, il n'est donc pas étonnant de constater que les autres catégories de formation se voient bien souvent préférées. D'autre part, il faut encore distinguer, pour les formations sur le terrain, le type d'opérateur chargé de la formation. Ce dernier peut être interne ou externe à l'entreprise.

Tableau 6 : Répartition des demandes de formation sur le terrain selon le type d'opérateur

Formation sur le terrain	Demandes d'approbation	
	Nombre	Pourcentage
Formateur interne	51	69,9%
Formateur externe	22	30,1%
Total	73	100%

Près de 70 % des formations sur le terrain sont données par des formateurs internes à l'entreprise. La formation sur le terrain vise principalement l'accompagnement du travailleur de manière individuelle. Le recours à un formateur externe est souvent utilisé pour des formations en groupe. Pour des motifs essentiellement économiques et pratiques, le recours à un formateur externe dans le cadre d'une formation sur le terrain est donc relativement rare. Il existe toutefois une exception à ce principe. Les

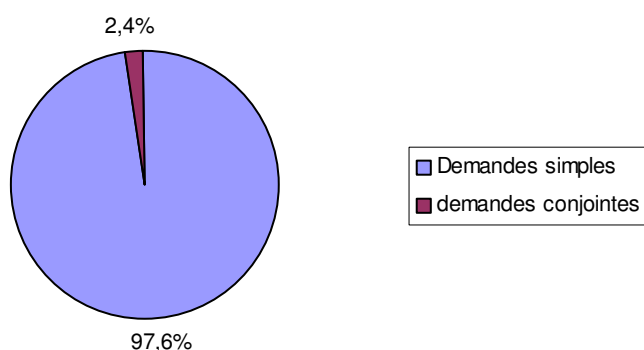
⁵ Pour plus de précisions, cf. supra

ateliers de repassage organisent parfois des formations sur le terrain, dans l'atelier de repassage même, s'effectuant sur du linge appartenant aux utilisateurs. Dans ce cas, le recours à un formateur externe est davantage utilisé.

2.1.6 Répartition des demandes conjointes

Les entreprises peuvent introduire une demande de manière conjointe. Ce type de demande n'est pertinent que dans les cas où la formation est de catégorie externe, voire éventuellement sur le terrain (donnée par un formateur externe). En effet, comme une formation interne doit être organisée par l'entreprise agréée elle-même, elle ne peut être organisée conjointement avec d'autres entreprises car, à ce moment, elle ne serait plus interne pour les autres entreprises.

Figure 4 : Part des demandes conjointes sur l'ensemble des demandes introduites



Il apparaît de la Figure 4 qu'il n'y a eu que très peu de demandes conjointes introduites. La plupart des entreprises préfèrent introduire une demande propre. Dans les cas où la formation est donnée à des travailleurs issus de différentes entreprises, le formateur applique en général une facturation différenciée ; le recours à une demande conjointe n'est donc pas strictement nécessaire.

2.1.7 Répartition des refus d'approbation de formation selon la nature de la raison évoquée.

La Commission fonds de formation titres-services rend des avis non contraignants sur le fait que le contenu d'une formation entre bien dans le cadre de la réglementation relative au fonds de formation titres-services. Afin d'objectiver au maximum ses critères de décision lorsqu'elle rend un avis négatif, la Commission a recours à 5 types de motivation. Toutes ces motivations ont pour base la réglementation relative au fonds de formation titres-services. D'une manière générale, la décision prise par le Ministre a toujours rencontré l'avis de la Commission.

Tableau 7 : Répartition des refus d'approbation selon la nature de la raison

Motifs	Demandes refusées			
	Nombre			Pourcentage
	NI	Fr	Total	Total
Lien insuffisant avec la fonction	64	17	81	66,9%
Ne s'agit pas d'une formation	20	4	24	19,8%
Ne vise pas des travailleurs titres-services	4	3	7	5,8%
Accueil ou organisation interne	3	3	6	5,0%
Accueil du travailleur (sur le terrain)	1	2	3	2,5%
Total	92	29	121	100%

La plupart des refus concernent des formations qui ne présentent pas suffisamment de liens avec la fonction exercée par le travailleur titres-services. Ce critère de lien avec la fonction est établi sur base des activités autorisées dans le dispositif des titres-services. Sont, par exemple, considérées comme formations n'ayant pas de lien suffisant avec la fonction de travailleur titres-services, les formations de premiers secours (massage cardiaque, techniques de réanimation etc.) ou encore des formations plutôt orientées à la base vers le personnel d'aide-familiale. En effet, pour ce type de formation, le lien n'est pas considéré comme établi ou suffisant, ce type d'activités n'étant pas prévu spécifiquement dans le cadre du travail titres-services.

Certains dossiers soumis à la Commission ne consistent pas en une formation à proprement parler. Il s'agit notamment de visites à caractère culturel telle qu'une visite de mosquée, des réunions mensuelles de service ou des activités sportives comme du yoga.

La réglementation prévoit que pour pouvoir bénéficier d'une intervention dans le cadre du fonds de formation titres-services, la formation doit s'adresser à des travailleurs liés par un contrat de travail titres-services. C'est pourquoi, les formations ne s'adressant pas à ce public cible reçoivent systématiquement un avis négatif. La plupart des formations refusées pour ce motif étaient destinées au personnel d'encadrement (par exemple : formation de conseiller en prévention).

Un nombre assez restreint de formations s'est également vu recevoir un avis négatif de la Commission sous la motivation d'accueil ou d'organisation interne. Il s'agit de formation qui sont orientées sur les valeurs propres à une entreprise comme le règlement de travail ou le respect des procédures internes.

Un très faible pourcentage de formations ont été refusées car elles consistaient en de l'accueil du travailleur sur le terrain. Or, pareils types de formation sont explicitement exclus du champ d'application du fonds de formation titres-services dans l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services : « *l'accompagnement qui a un lien avec des sujets qui normalement doivent être discutés lors de l'accueil par l'employeur ne peut être considéré comme formation sur le terrain. Cela concerne notamment la discussion sur les conditions salariales et de travail, la description des tâches, l'organisation du travail, les absences, les vacances, les questions administratives, le traitement des plaintes, les prescriptions de sécurité et les accidents de travail.* ».

2.1.8 Répartition des entreprises selon leur droit de tirage

Le budget total du fonds de formation pour l'année 2007 était de 3,7 millions d'euros. Ce budget était réparti entre les différentes entreprises agréées titres-services (qui étaient toujours agréées en 2006). En 2007, chaque entreprise pouvait prétendre en

remboursement de ses frais de formation à un montant maximum calculé au prorata du nombre de titres-services transmis à la société émettrice aux fins de remboursement l'année précédente. Le Tableau 8 montre la répartition des entreprises selon leur droit de tirage ainsi que les entreprises actives, c'est-à-dire qui ont introduit au moins une demande d'approbation en 2007.

Tableau 8 : Répartition des entreprises selon leur droit de tirage

Budget disponible (en €)	Budget 2007		Pourcentage
	Entreprises agréées	Entreprises actives FFTS	
0 - 500	398	34	9%
501 - 1000	178	46	26%
1001 - 1500	133	31	23%
1501 - 2000	93	37	40%
2001 - 2500	68	21	31%
2501 - 3000	56	20	36%
3001 - 3500	46	17	37%
3501 - 4000	35	17	49%
4001 - 4500	28	17	61%
4501 - 5000	16	4	25%
> 5000	116	47	41%
Total	1167	291	25%

En 2007, 1167 entreprises agréées titres-services pouvaient prétendre à un remboursement dans le cadre du fonds de formation. La communication des droits de tirage aux entreprises s'est réalisée tard dans l'année (mi-août). Ceci est dû au fait que le fonds de formation titres-services a été créé le 11 juillet 2007. Dès sa création, les données nécessaires ont été transmises par l'ONEM au Secrétariat du fonds de formation qui s'est chargé de calculer les droits de tirage pour chaque entreprise et de le leur communiquer. Dès lors, les entreprises ne disposaient que de peu de temps pour mettre en place une formation et introduire une demande d'approbation. Ceci explique en grande partie le faible nombre d'entreprises actives en 2007.

Près de 400 entreprises, en 2007, avaient droit à un remboursement maximal de leurs frais de formation s'élevant à 500 € ou moins. Parmi celles-ci, seules 34 ont introduit au moins une demande d'approbation de formation, ce qui représente moins de 10 % des entreprises concernées. Ce faible pourcentage peut s'expliquer par le fait que l'organisation d'une formation engendre bien souvent des coûts importants. Le montant maximum auquel les entreprises peuvent prétendre en remboursement n'étant pas très élevé, cela n'incite pas les entreprises à entreprendre l'organisation d'une formation dont la plus grande partie des coûts demeure alors à leur charge.

On peut également constater que les entreprises ayant un droit de tirage élevé (supérieur à 3500 €) sont assez actives au niveau du fonds de formation. Ceci peut s'expliquer par la possibilité pour l'entreprise d'obtenir un remboursement plus important et donc pouvant couvrir la totalité ou quasi totalité des frais engendrés par la formation. D'autre part, s'agissant d'entreprises plus importantes, en terme de volume d'activités, et qui emploient souvent plus du personnel spécialement dédié à l'organisation et au suivi de formations, ces dernières disposent d'une capacité installée déjà présente et la planification et l'organisation de formations en est ainsi facilitée.

2.2 Analyse Qualitative

2.2.1 Objectif du fonds de formation titres-services

L'objectif du fonds de formation titres-services est décrit comme l'augmentation du niveau d'employabilité des travailleurs titres-services. Ce fonds permet en effet aux travailleurs titres-services de se spécialiser et de se développer dans leur domaine, ce qui est ressenti comme très positif.

2.2.2 Les formations qui entrent en ligne de compte pour le remboursement dans le cadre du fonds de formation titres-services

L'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services stipule clairement que, pour entrer en ligne de compte pour un remboursement partiel dans le cadre du fonds de formation titres-services, la formation doit avoir un lien avec la fonction exercée par le travailleur titres-services. Partant de notre conviction d'un besoin toujours important en formations ayant un lien avec les activités titres-services exercées, nous avons choisi de conserver ce lien avec la fonction exercée comme condition à l'approbation d'une formation dans le cadre du fonds de formation titres-services.

De manière plus spécifique, dorénavant, les formations ciblant le comportement au travail, les relations avec les clients, l'ergonomie, l'organisation efficace, la sécurité et l'hygiène ainsi que l'utilisation du français / néerlandais / allemand sur le lieu de travail sont considérées comme ayant un lien avec la fonction exercée et sont donc prises en compte. Jusqu'à présent, la formation en premiers secours ne remplissait pas cette condition, étant donné que les soins ne font pas partie des activités autorisées dans le cadre des titres-services. D'autre part, on ne peut nier que les travailleurs titres-services se trouvent souvent seuls avec leur client et qu'en cas de problème, il ne savent pas très bien comment réagir. Il serait donc opportun d'inclure un cours de base de premiers secours dans la liste des formations prises en compte pour un remboursement partiel dans le cadre du fonds de formation titres-services, sans toutefois étendre les tâches des travailleurs titres-services.

En ce qui concerne les formations portant sur des thèmes qui doivent normalement être discutés durant l'accueil par l'employeur, elles ne se prêtent pas, pour l'instant, à une formation sur le terrain. Nous souhaiterions élargir le processus à tous les types de formations (sur le terrain, internes et externes) vu que l'accueil d'un travailleur est une obligation de l'employeur et une subvention de cet accueil n'entrerait pas dans les objectifs du fonds de formation titres-services.

Lors du démarrage du fonds de formation titres-services, il avait été prévu que plusieurs entreprises de titres-services pourraient introduire ensemble une demande d'approbation et de remboursement partiel d'une formation. Nous constatons toutefois que, lors d'une formation sur le terrain, les travailleurs sont toujours sous contrat de travail avec la même entreprise de titres-services. Soit il s'agit d'une formation d'un seul travailleur par un seul accompagnateur, soit il s'agit d'un groupe de travailleurs titres-services (ex. dans un atelier de repassage) accompagnés durant leurs prestations. Dans les deux cas, il s'agit toujours, pour chaque formation, de travailleurs d'une même entreprise. S'ils sont accompagnés par une personne de la même entreprise, il s'agit alors d'une formation interne sur le terrain. Si le formateur est issu d'une autre entreprise (y compris une autre entreprise agréée titres-services) il s'agit d'une formation externe sur le terrain, mais dans aucun des deux cas, il n'est possible que des travailleurs d'entreprises différentes reçoivent la même formation.

La condition pour pouvoir parler d'une formation interne est que la formation soit donnée par un formateur lié avec la même entreprise que les travailleurs titres-services. Pour une formation interne également, une formation conjointe est de facto impossible. Nous prenons comme exemple qu'une même formation est dispensée à des travailleurs titres-services d'entreprises différentes (dénommées A et B), alors que le formateur est sous contrat de travail pour l'entreprise A. Dans ce cas, la formation est une formation interne pour les travailleurs titres-services de l'entreprise A (car dispensée par un formateur qui a un contrat de travail avec la même entreprise), mais une formation externe pour les travailleurs titres-services de l'entreprise B car le formateur n'a pas de contrat de travail avec l'entreprise B. Pour cette formation, les entreprises A et B sont de toute manière obligées de scinder la demande d'approbation et de remboursement partiel selon le type de formation (vu que d'autres coûts y sont liés) et donc de l'introduire séparément.

Seules les formations externes permettent en pratique que des travailleurs de plusieurs entreprises de titres-services suivent une formation au sein d'un même groupe. Dans ce cas, il suffit de demander au formateur externe des factures distinctes pour les différentes entreprises, ou de scinder le montant facturé par le formateur externe en fonction du nombre de travailleurs titres-services présents, pour éviter une demande conjointe.

En pratique, nous constatons également qu'une formation conjointe représente, pour le secrétariat du fonds de formation titres-services, nettement plus de travail qu'une demande ordinaire et que seuls 2,4 % des demandes d'approbation de formation introduites sont des demandes conjointes. Vu le peu de circonstances dans lesquelles la demande conjointe peut être utilisée (uniquement pour une formation externe), l'existence d'une alternative simple, le faible engouement des entreprises pour cette possibilité et le surplus de travail que ces demandes impliquent, la commission propose de supprimer la possibilité d'introduire des demandes conjointes d'approbation de formation.

Les organisations syndicales représentées au sein du fonds de formation titres-services précisent que les efforts que les syndicats déploient pour garantir la formation et l'apprentissage des travailleurs, doivent également être valorisés.

Formation sur le terrain

Pour l'instant, une formation sur le terrain se définit comme suit : « l'accompagnateur doit former le travailleur titres-services sur le lieu de travail ». Dans cette optique, il est important, notamment pour le secteur du repassage, d'expliquer que le travailleur titres-services doit, à ce moment, également assurer ses prestations. Les frais spécifiques remboursés pour une formation sur le terrain montrent que le fonds de formation titres-services ne procède pas au remboursement des coûts salariaux du travailleur titres-services. On suppose en effet que le travailleur titres-services effectue des prestations et reçoit donc un titre-service par heure prestée. A titre d'illustration : la formation se déroule dans un atelier de repassage, le lieu de travail des travailleurs titres-services. Les travailleurs effectuent du repassage sur du linge appartenant à des clients de l'entreprise. Dans ce cas, l'entreprise reçoit des titres-services correspondant aux prestations de repassage à effectuer. Le coût salarial des travailleurs est pris en charge par ces titres-services. Il n'y a donc pas lieu pour le fonds de formation de rembourser ce coût salarial. Il s'agit bien ici d'une formation sur le terrain. Si la même formation s'était déroulée sur du linge-test ou appartenant aux travailleurs eux-mêmes, des titres services n'auraient pas été perçus pour ces activités et la prise en charge du coût salarial par le fonds de formation devient possible. Dans ce cas de figure, la formation aurait été interne ou externe.

L'arrêté royal stipule également que la formation sur le terrain est un accompagnement en vue d'accroître l'autonomie du travailleur. L'idée était d'offrir aux travailleurs titres-services débutants un premier accompagnement sur le lieu de travail, dans l'espoir qu'après cette mise en train, ils disposent de suffisamment de compétences pour se mettre pleinement au travail. En pratique, force est toutefois de constater que les entreprises estiment que cet accompagnement unique n'est pas suffisant et préfèrent un accompagnement régulier sur le lieu de travail pour tous les travailleurs. Nous proposons donc de ne pas rembourser uniquement l'accompagnement sur le terrain pour les nouveaux travailleurs, mais également pour tous les travailleurs titres-services, quel que soit leur passé de service.

Formation interne

La réglementation ne définit pas la formation interne. En pratique toutefois, il s'agit d'une formation pour les travailleurs titres-services, donnée par un formateur appartenant à la même entreprise agréée de titres-services et qui ne soit pas une formation sur le terrain.

Formation externe

L'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services ne donne pas de définition concrète de la formation externe. Elle est simplement décrite comme: "une formation organisée par un tiers". Il faudrait y ajouter, et qui ne soit pas une formation de terrain.

2.2.3 Quelles formations font l'objet d'une demande d'approbation ?

Après un certain temps, on constate que certains contenus de formation sont régulièrement soumis à la commission pour avis. Cela permet de donner un aperçu, dans les grandes lignes, des contenus de formation qui reçoivent généralement une décision positive. Il s'agit de formations portant sur des techniques professionnelles (techniques de nettoyage, de repassage), l'ergonomie et la sécurité (pictogrammes de sécurité, travail et santé du dos, prévention des affections professionnelles), comportement au travail (déontologie, relations avec le client, communication, motivation, gestion des litiges), l'accompagnement sur le lieu de travail (coaching individuel, rythme de travail, organisation logique du travail) et les langues (vocabulaire, écriture de messages brefs). La même démarche est possible pour les formations qui reçoivent souvent une réponse négative. Il s'agit de formations portant sur les soins (premiers secours, démence, cancer, vieillissement, deuil, maladies contagieuses), l'accompagnement psychosocial (stress, détente, gestion du budget, le pouvoir bénéfique d'une cordiale amitié) et l'organisation de l'entreprise (guide du CPAS, réunion d'équipe, discussion du règlement de travail). Par ailleurs, une série de demandes sont systématiquement rejetées parce que les formations ne ciblent pas les travailleurs titres-services (conseiller en prévention) ou les demandes ne portent pas sur des formations (journée sportive, visite d'une mosquée turque, cinéma et théâtre). Ces exemples seront également publiés sur le site internet, pour permettre aux entreprises agréées titres-services d'avoir un meilleur aperçu des positions de la Commission.

2.2.4 Parcours d'une demande d'approbation de formation

Pour pouvoir faire appel au fonds de formation titres-services, l'entreprise titres-services concernée doit d'abord recevoir l'approbation de la formation pour laquelle elle sollicite le remboursement. Cette approbation peut être demandée par le dépôt d'une "demande d'approbation de formation" avant la fin de la formation. Actuellement, les entreprises ne savent pas toujours quand les formations se terminent. Par exemple, si une entreprise choisit de faire suivre une certaine

formation à tous ses travailleurs titres-services en même temps mais, pour ce faire, les répartit en plusieurs petits groupes, chaque groupe distinct doit être considéré comme une formation à part. Ce qui a pour conséquence que l'entreprise doit avoir introduit la "demande d'approbation de formation" avant la fin de la formation du premier groupe de travailleurs ! Pour lever cette ambiguïté quant au moment de fin de la formation, nous proposons que les entreprises introduisent la "demande d'approbation de formation" avant le début de la formation. Le début de la formation pour le premier groupe de travail correspond au début de la formation pour l'ensemble des travailleurs, ce qui empêche toute confusion.

Par ailleurs, il est vrai que depuis l'institution du fonds de formation titres-services, plusieurs versions du "formulaire de demande d'approbation de formation" ont été élaborées. Bien que le site internet ne mentionne que la version la plus récente, le secrétariat du fonds de formation titres-services constate néanmoins que les entreprises utilisent souvent des anciennes versions du formulaire. Le "formulaire de demande d'approbation d'une formation" sera d'ailleurs à nouveau adapté dans le cadre du présent rapport d'évaluation. Il sera par exemple demandé aux entreprises de communiquer la commission paritaire à laquelle ils ressortissent. Dorénavant, seule la dernière version du formulaire de demande sera prise en compte pour le traitement. Il sera tenu compte de la date de réception de l'ancien formulaire mais il sera demandé à l'entreprise de télécharger la dernière version en date du formulaire sur le site internet et de le remplir.

Dès que la demande d'approbation d'une formation arrive, complétée en bonne et due forme, au secrétariat du fonds de formation titres-services, le dossier est envoyé à la commission consultative du fonds, qui rend un avis. La réglementation stipule que la commission rend un avis sur l'obtention d'un remboursement partiel des frais de formation. Il convient de préciser que la commission se base sur le contenu de la formation pour dire si cette formation s'inscrit ou non dans le cadre de l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services.

Lorsqu'une entreprise agréée reçoit la décision d'approbation d'une formation, cette approbation reste valable pour une durée indéterminée, tant que le Ministre ne prend pas de décision contraire. Ce point est un cas pratique qui devrait être intégré plus clairement dans l'arrêté royal.

2.2.5 La commission du fonds de formation titres-services

Comme pour toute autre commission consultative, il faut veiller à ce que la composition ne rassemble pas plus de deux tiers des personnes du même sexe. Pour l'instant différents remplacements ont été demandés, qui ne peuvent être effectués car ils déboucheraient sur une composition rassemblant plus de deux tiers de personnes du même sexe.

D'autre part, nous constatons que durant la première année suivant l'institution de la commission, 7 remplacements avaient déjà été effectués et que 3 autres ont été demandés mais pas encore réalisés (voir ci-dessus). Sur un total de six membres effectifs et six suppléants des organisations patronales et syndicales les plus représentatives, donc en tout 24 mandats, c'est beaucoup.

Ces remplacements sont excessivement importants parce qu'à chaque réunion, un quorum de présence doit être atteint pour rendre un avis valable. C'est le cas lorsque les personnes suivantes sont présentes : le président ou son suppléant, trois membres représentant les travailleurs ou leurs suppléants, trois membres représentant les employeurs ou leurs suppléants et un membre représentant la Direction générale Emploi, Travail et Concertation sociale ou son suppléant. Il arrive régulièrement que la commission soit contrainte d'avoir recours à une seconde réunion car la première ne

rassemblait pas le quorum de présence. Un abaissement du quorum simplifierait grandement le fonctionnement de la commission : le président ou son suppléant, deux membres représentant les travailleurs ou leurs suppléants, deux membres représentant les employeurs ou leurs suppléants et un membre représentant la Direction générale Emploi, Travail et Concertation sociale ou son suppléant.

2.3 Procédure

2.3.1 Durée de la procédure d'approbation

Dans le meilleur des cas, la totalité de la procédure d'approbation peut être achevée dans un délai de 5 semaines. Nous constatons toutefois régulièrement que la décision d'approbation prend plusieurs mois. Plusieurs facteurs jouent un rôle dans ce délai (parfois) long. L'entreprise doit attendre cette approbation avant d'être sûre de l'intervention du fonds de formation titres-services dans les frais de formation. Cette incertitude empêche parfois les entreprises titres-services de procéder à des formations. De plus, une entreprise titres-services ne peut procéder à la demande de remboursement effectif des frais de formation qu'après approbation, ce qui implique que les entreprises doivent attendre le paiement parfois longtemps.

Entreprise agréée titres-services

Lorsqu'une entreprise titres-services introduit une "demande d'approbation de formation" incomplète (soit environ 50 % des dossiers), l'entreprise dispose d'un délai d'un mois pour compléter le dossier. Si, après ce mois, le dossier n'est toujours pas complet, l'entreprise reçoit un rappel, ainsi qu'un mois supplémentaire pour compléter le dossier. Il est donc possible que deux mois s'écoulent avant que la demande d'approbation d'une formation soit complète.

Commission consultative et représentant du Ministre

Ensuite le dossier complet (ou complété) passe devant la première commission organisée. Si l'ordre du jour de cette commission est déjà fixé, l'examen du dossier est reporté à la commission suivante, soit 5 semaines plus tard, car la commission se réunit une fois par mois. Si le quorum n'est pas atteint à la première commission, une seconde réunion est convoquée, sans quorum requis, dans les 15 jours suivant la première réunion. Il est donc possible qu'un dossier complet ne soit examiné en commission qu'après 6 ou 7 semaines.

La commission dispose d'un délai de 2 mois pour rendre son avis, après que le dossier de demande lui a été soumis, tout comme le Ministre a 2 mois pour prendre une décision définitive, à compter du moment où il reçoit le dossier. Dès expiration de ce délai, la décision est réputée positive. En réalité, il est arrivé, dans 2 dossiers, que le délai prévu par l'arrêté royal ne soit pas respecté et que les formations fassent dès lors l'objet d'une décision positive. Bien entendu, l'objectif est d'éviter cela à l'avenir.

En pratique, la commission rend son avis dans un délai plus court que les deux mois prévus, tout comme le Ministre, d'ailleurs.

Si le dossier reçoit un avis négatif, l'entreprise a 14 jours pour fournir un complément d'informations. Ce n'est qu'après ces deux semaines que la décision définitive peut être prise. Au total, cela signifie qu'une entreprise devrait recevoir la décision relative au dossier de demande dans les 5 mois, si la procédure normale est respectée.

Bien sûr, certaines entreprises reçoivent leur décision bien plus vite. Un dossier complet introduit juste avant la fixation de l'ordre du jour de la commission et faisant l'objet d'une décision favorable, peut être approuvé dans les 4 semaines.

Secrétariat du fonds de formation titres-services

Durant la phase initiale du fonds de formation titres-services, l'informatisation était moindre que prévu et aucun collaborateur supplémentaire n'a été engagé, alors que le volume de travail s'est accru de manière substantielle. Entre-temps, le secrétariat du fonds de formation titres-services est parvenu à rattraper complètement son retard relatif aux dossiers d'approbation. Actuellement, toute demande d'approbation peut être traitée dans la semaine. La Direction de l'intégration des demandeurs d'emploi s'engage à poursuivre cette situation, afin d'assurer un fonctionnement optimal du fonds de formation titres-services.

2.3.2 Qui peut demander l'approbation d'une formation

Pour l'instant chaque entreprise titres-services doit introduire une demande séparée d'approbation de formation. Ce qui implique que les formations données par un formateur externe aux travailleurs de plusieurs entreprises titres-services doivent chaque fois faire l'objet de la totalité de la procédure et des formalités. Pour éviter ce double travail, il est proposé que les instituts de formation et les formateurs externes puissent également introduire une "demande d'approbation de formation". De cette manière, lorsqu'un institut de formation a obtenu l'approbation de la formation, les différentes entreprises agréées titres-services ne doivent plus effectuer cette démarche.

Les formations approuvées, dont l'approbation a été sollicitée par le formateur externe, seront publiées sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Les entreprises agréées titres-services peuvent faire dispenser la formation par l'institut de formation et solliciter le remboursement partiel des frais de formation dès que la formation est terminée. De cette manière, les entreprises sont sûres, dès avant le début de la formation, que la formation entre en ligne de compte pour un remboursement partiel dans le cadre du fonds de formation titres-services. La levée de cette incertitude, et, par là-même, la simplification de la procédure, offriront une plus grande accessibilité au fonds de formation. Naturellement, chaque entreprise agréée titres-services conserve la possibilité d'introduire elle-même une demande d'approbation de formation.

2.4 Recommandations

- Le lien avec la fonction exercée reste maintenu comme condition d'approbation d'une formation.
- Inclure dans l'arrêté royal concernant le fonds de formation titres-services que les formations en premiers secours entrent en ligne de compte pour un remboursement dans le cadre du fonds de formation titres-services.
- Les formations portant sur des thèmes qui doivent normalement être discutés durant l'accueil du travailleur ne sont pas prises en compte pour le remboursement, aussi bien pour les formations internes, qu'externes ou sur le terrain.
- Une demande conjointe d'approbation et ensuite de remboursement d'une formation n'est plus possible.

- Modifier la définition d'une formation sur le terrain comme suit : "l'accompagnateur doit former le travailleur titres-services sur le lieu de travail tandis que le travailleur effectue ses activités titres-services, rémunérées à raison d'un titre-service de l'heure."
- Modifier la définition d'une formation interne comme suit : "la formation interne est une formation organisée et donnée par un formateur qui appartient à l'entreprise agréée titres-services concernée et qui n'est pas une formation sur le terrain."
- Modifier la définition d'une formation externe comme suit : "la formation externe est une formation organisée par un tiers, et qui n'est pas une formation sur le terrain."
- La demande d'approbation d'une formation doit être introduite avant le début de la formation.
- Le formulaire de demande d'approbation d'une formation est adapté à l'occasion de la présente évaluation et les anciens formulaires ne peuvent désormais plus être utilisés.
- Insérer dans l'arrêté royal que la commission du fonds de formation titres-services doit rendre avis et dire quelles formations, vu leur contenu, s'inscrivent ou non dans le cadre de l'arrêté royal et font donc ou non l'objet d'un remboursement partiel des frais de formation.
- Lorsqu'une entreprise reçoit la décision d'approbation d'une formation, cette approbation reste valable pour une durée indéterminée, tant que le Ministre ne prend pas de décision contraire.
- Abaisser le quorum de présence pour la commission du fonds de formation titres-services, de 3 représentants à 2, tant pour les organisations patronales que syndicales.
- Publier des exemples clairs de formations approuvées et rejetées sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.
- Les formateurs externes peuvent aussi solliciter l'approbation de formation(s). L'entreprise agréée titres-services peut, dès la fin de la formation, demander le remboursement partiel des frais de formation.

3 Analyse des demandes de remboursement de formation

3.1 Analyse quantitative

La présente analyse porte sur les demandes de remboursement éligibles au budget 2007.

Une formation est remboursée sur le budget de l'année durant laquelle elle se termine. Le fonds de formation titres-services ayant été créé le 11 juillet 2007, les remboursements ne portent que sur des formations s'étant déroulées entre le 11 juillet 2007 et le 31 décembre 2007. Les entreprises avaient jusqu'au 30 juin de l'année civile qui suit l'année civile au cours de laquelle la formation approuvée se termine pour introduire leur(s) demande(s) de remboursement. C'est-à-dire, pour les formations éligibles au budget 2007, jusqu'au 1^{er} janvier 2009. Le paiement effectif pouvait être réalisé jusqu'au 31 décembre 2008, date de la clôture du budget.

3.1.1 Répartition des demandes de remboursement reçues selon leur statut

La Tableau 9 donne la répartition du nombre de demandes de remboursement reçues selon leur statut.

Certaines demandes ont été classées irrecevables. Il existe plusieurs causes possibles :

- La demande est parvenue au Secrétariat du fonds de formation après le 30 juin 2008 ;
- La formation visée par la demande de remboursement n'a pas été approuvée préalablement ;
- La formation a débuté avant le 11 juillet 2007, date de la création du fonds de formation.

Certaines demandes ont également été (partiellement) rejetées eu égard au fait que le montant maximum annuel auquel une entreprise peut prétendre en remboursement de ses frais de formation était déjà atteint.

Tableau 9 : Répartition des demandes de remboursement selon leur statut

Etat du remboursement	Demandes de remboursement	
	Nombre	Pourcentage
Remboursé	207	89,22%
Irrecevable	19	8,19%
Dépassement du montant maximum	6	2,59%
Total	232	100,0%

Au total, 63 entreprises ont introduit au moins une demande de remboursement en 2007. On dénombre au total 207 demandes de remboursement valides pour l'année 2007. Ces 207 demandes ont donné lieu à des remboursements d'une valeur totale de 718.362,81 €. Ce qui représente approximativement 1/5^{ème} du budget réservé en 2007 (3,7 millions d'euros). Le solde restant du budget non utilisé a été réaffecté sur le budget de l'Office national de Sécurité sociale, Gestion globale.

3.1.2 Estimation du nombre de travailleurs ayant bénéficié d'une formation remboursée par le fonds de formation titres-services

Lors de l'introduction d'une demande de remboursement, le Secrétariat du fonds de formation titres-services détermine le montant à rembourser. Pour ce faire, il recense le nombre de travailleurs ayant suivi la formation. De ce fait, il est théoriquement possible de chiffrer le nombre total de travailleurs ayant pu bénéficier d'une formation remboursée dans le cadre du fonds de formation titres-services. Cependant, il n'est pas possible de le faire avec précision. En effet, un même travailleur a pu bénéficier de plusieurs formations, ce qui engendrerait un phénomène de redondances. Il est néanmoins possible de compter le nombre de participations aux formations et, sur cette base, de réaliser une estimation du nombre total de travailleurs ayant suivi une formation remboursée.

Sur l'ensemble des demandes de remboursement valides introduites pour la période considérée, on dénombre 8246 participations. Le nombre total de travailleurs ayant pu bénéficier d'une formation remboursée peut être estimé en ne prenant en considération, pour les entreprises ayant introduit plusieurs demandes, que le plus grand groupe de travailleurs ayant suivi une formation remboursée par entreprise. Cela nous renseigne un chiffre de 6947 travailleurs. On estime donc le nombre réel de travailleurs, ayant, en 2007, suivi une formation remboursée, entre 6947 et 8246.

Le nombre total de travailleurs dans le système des titres-services était à la fin 2007 de 61.849⁶. On peut donc considérer qu'entre 11,2 % et 13,3 % des travailleurs occupés par un contrat de travail titres-services ont bénéficié d'une formation remboursée par le fonds de formation titres-services en 2007.

3.1.3 Répartition des demandes de remboursement reçues selon la catégorie de formation

Le Tableau 10 donne la répartition des demandes de remboursement valides selon leur catégorie. La catégorie de formation doit correspondre à la catégorie de la formation approuvée qui ouvre le droit au remboursement.

Tableau 10 : Répartition des demandes de remboursement selon leur catégorie

catégorie de formation	Demandes de remboursement	
	Nombre	Pourcentage
Interne	42	20,3%
Externe	159	76,8%
Sur le terrain	6	2,9%
Total	207	100%

La grande majorité (76 % des demandes) portait sur des formations externes. Les formations internes représentent environ 1/5^{ème} des demandes valides reçues. Les formations sur le terrain représentent à peine 3 % des demandes. On constate d'une manière générale qu'une formation sur le terrain prend davantage de temps en terme de préparation (engagement et/ou formation du formateur, planification des formations, ressources à mettre en œuvre etc.) que les autres catégories. Ce chiffre faible peut donc, en partie, s'expliquer par le temps relativement court qu'ont eu les entreprises en 2007 pour mettre en œuvre pareil type de formation.

⁶ Source : "Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en-banen 2007" réalisée par IDEA consult.

Tableau 11 : Répartition des montants remboursés selon la catégorie de formation

catégorie de formation	Montants remboursés		
	Montant	Pourcentage	Moyenne
Interne	181.964,43 €	25,3%	4.332,49 €
Externe	502.211,18 €	69,9%	3.158,56 €
Sur le terrain	34.187,20 €	4,8%	5.697,87 €
Total	718.362,81 €	100%	3.470,35 €

La répartition des montants remboursés selon la catégorie de formation est assez similaire à la répartition des demandes de remboursement reçues. Le coût moyen remboursé d'une formation est de 3470,35 €. Les formations sur le terrain sont, en moyenne, remboursées de manière plus importante que les autres catégories de formations. Toutefois, ces chiffres doivent être nuancés dans la mesure où ils n'expriment pas le coût réel d'une formation mais leur coût remboursé par le fonds de formation. De par l'application des forfaits fixés par arrêté royal et du fait que certaines entreprises ont un montant maximum remboursable assez faible, il n'est pas possible de donner une estimation précise sur le coût réel d'une formation.

Il peut également être intéressant de se pencher sur le nombre de travailleurs ayant bénéficié de ces formations. On peut ainsi comparer le coût moyen remboursé par travailleur selon la catégorie de formation envisagée.

Tableau 12 : Montants moyens remboursés par travailleur selon la catégorie de formation

Catégorie de formation	Nombre de travailleurs	Montants remboursés	
		Total	Moyenne
Interne	2637	181.964,43 €	69,00 €
Externe	5332	502.211,18 €	94,19 €
Sur le terrain	277	34.187,20 €	123,42 €
Total	8246	718.362,81 €	87,12 €

Ce tableau montre que plus de la moitié de tous les travailleurs concernés ont bénéficié d'une formation externe. Les formations sur le terrain demeurent un phénomène marginal. Il ressort par ailleurs que ce sont les formations internes qui sont les moins bien remboursées par travailleur. Les formations sur le terrain sont en moyenne presque deux fois mieux remboursées par travailleur que les formations internes.

Même s'il est vraisemblable que le coût réel par travailleur d'une formation suive cette même tendance, il n'est cependant pas possible de le déterminer avec certitude. En effet, le remboursement des formations sur base de forfaits déterminés et la limitation au montant maximum alloué à chaque entreprise constituent autant d'écueils à une estimation réaliste des coûts effectifs.

3.1.4 Répartition des demandes et des montants remboursés selon le type d'entreprise

Tableau 13 : Répartition des demandes valides selon le type d'entreprise et la catégorie de formation

Type d'entreprise	Demandes valides			
	Externe	Interne	Sur le terrain	Total
Entreprise commerciale privée	17	4	0	21
Entreprise de travail intérimaire	2	3	0	5
Entreprise d'insertion	7	6	1	14
ASBL	42	18	0	60
Commune	1	0	0	1
CPAS	41	8	2	51
ALE	48	3	2	53
Personne physique	1	0	1	2
Total	159	42	6	207

D'une manière générale, les entreprises ont davantage recours à des formations externes qu'internes. Les formations sur le terrain ne représentent qu'une infime fraction de l'ensemble des formations remboursées. Les entreprises d'insertion et les entreprises de travail intérimaire paraissent user principalement de formations internes. Le nombre de demandes de remboursement est toutefois trop faible pour pouvoir en retirer une tendance claire.

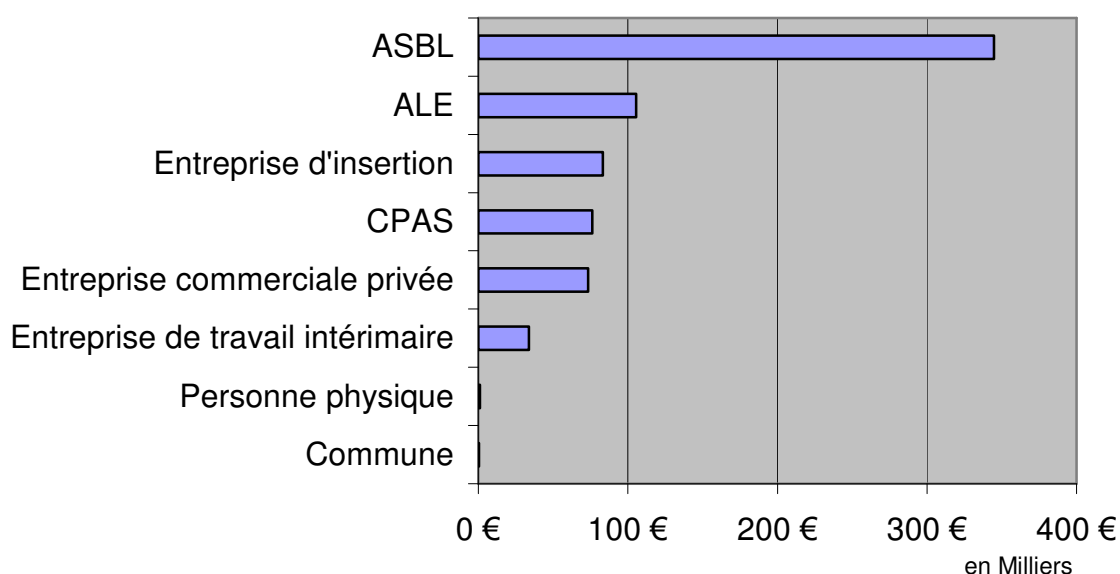
Le nombre de formations externes étant plus important, cela se traduit également dans les montants remboursés aux entreprises. En effet, une formation externe est, en général, davantage remboursée par le fonds de formation, et ce, du fait que la prestation facturée à l'entreprise est bien souvent supérieure au forfait de 40 € par heure (coût forfaitaire du formateur) remboursé dans le cadre d'une formation interne.

Le Tableau 14 donne la répartition des montants remboursés selon le type d'entreprise et la Figure 5 en donne une illustration graphique.

Tableau 14 : Répartition des montants remboursés selon le type d'entreprise

Type d'entreprise	Demandes valides	Montants remboursés	
		Montant	Pourcentage
Entreprise commerciale privée	21	73.488,32 €	10,2%
Entreprise de travail intérimaire	5	33.833,31 €	4,7%
Entreprise d'insertion	14	83.165,53 €	11,6%
ASBL	60	344.807,83 €	48,0%
Commune	1	449,43 €	0,1%
CPAS	51	76.208,24 €	10,6%
ALE	53	105.424,63 €	14,7%
Personne physique	2	985,52 €	0,1%
Total	207	718.362,81 €	100%

Figure 5 : Montants totaux remboursés selon le type d'entreprise (exprimés en milliers d'euros)

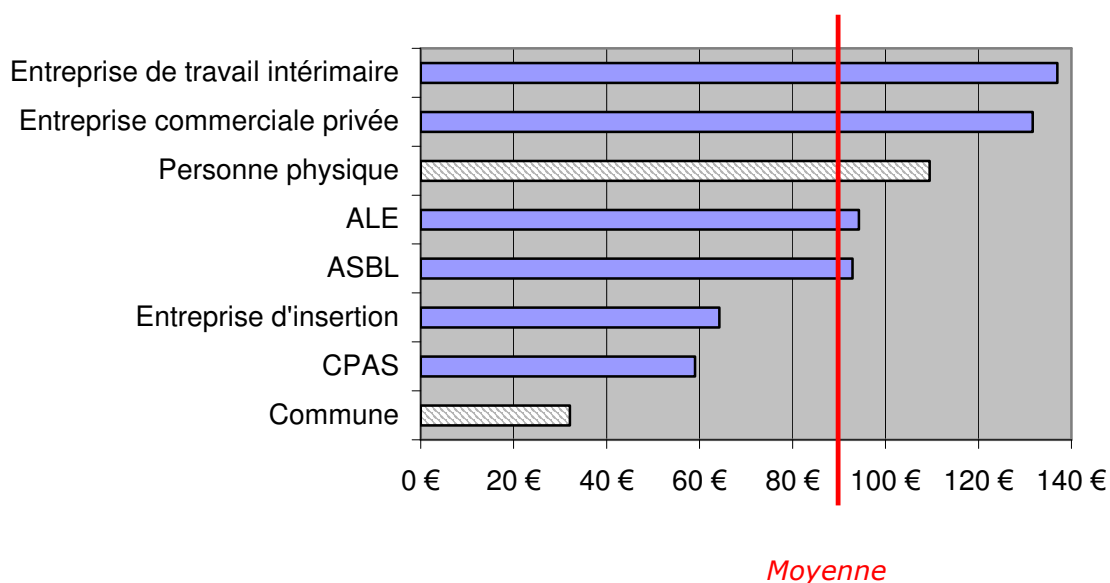


Il ressort que le montant total remboursé aux ASBL est largement supérieur à celui remboursé aux autres types d'entreprise. Or, le nombre de demandes de remboursement valides introduites n'est que très légèrement supérieur à celui des CPAS ou des ALE. Les entreprises d'insertion, bien que n'ayant introduit que peu de demandes, se partagent néanmoins près de 12 % du montant total remboursé sur le budget 2007. Il n'est cependant pas possible d'en tirer des conclusions univoques. En effet, ces chiffres dépendent d'une part de la catégorie de formation : une formation externe ou sur le terrain étant, en général, mieux remboursée mais également du nombre de travailleurs concernés.

Tableau 15 : Montants totaux remboursés et montants moyens remboursés par travailleur selon le type d'entreprise.

Type d'entreprise	Nombre de travailleurs	Montants remboursés	
		Montant	Moyenne
Entreprise commerciale privée	558	73.488,32 €	131,70 €
Entreprise de travail intérimaire	247	33.833,31 €	136,98 €
Entreprise d'insertion	1295	83.165,53 €	64,22 €
ASBL	3713	344.807,83 €	92,87 €
Commune	14	449,43 €	32,10 €
CPAS	1292	76.208,24 €	58,98 €
ALE	1118	105.424,63 €	94,30 €
Personne physique	9	985,52 €	109,50 €
Total	8246	718.362,81 €	87,12 €

Figure 6 : Montants moyens remboursés par travailleur selon le type d'entreprise.



En moyenne, une formation est remboursée à concurrence de 87,12 € par travailleur. On observe des différences importantes au niveau du coût moyen remboursé par travailleur en fonction du type d'entreprise. En ce qui concerne les communes et personnes physiques, le nombre trop faible de travailleurs ne permet pas de tirer de conclusions significatives. Les entreprises commerciales privées et les entreprises de travail intérimaire présentent le coût moyen par travailleur remboursé le plus élevé, les CPAS le moins élevé; les autres types d'entreprises se situant dans la moyenne. La catégorie de formation ne peut, à elle seule, expliquer cet écart. En effet, les formations internes et sur le terrain sont remboursées de manière identique quel que soit le type d'entreprise. Le coût moyen remboursé par travailleur est donc, dans tous les cas, équivalent, de par l'application des mêmes forfaits. La différence s'opère donc au niveau des tarifs opérés par les prestataires externes de formation. La grandeur des groupes de travailleurs formés peut également influencer sur la facture mais cette seule variable ne pourrait expliquer pareils écarts. Une des explications probables pourrait tenir au fait que les entreprises à caractère commercial se tournent principalement vers des institutions de formation privées ou des formateurs indépendants. Les CPAS et entreprises d'insertion s'orienteraient, quant à elles, plutôt vers des organismes publics ou subsidiés (par exemple : l'union des villes et des communes ou le FOREM/VDAB). Une analyse plus poussée serait toutefois nécessaire pour en déterminer les causes exactes.

3.1.5 Durées totale et moyenne des formations remboursées

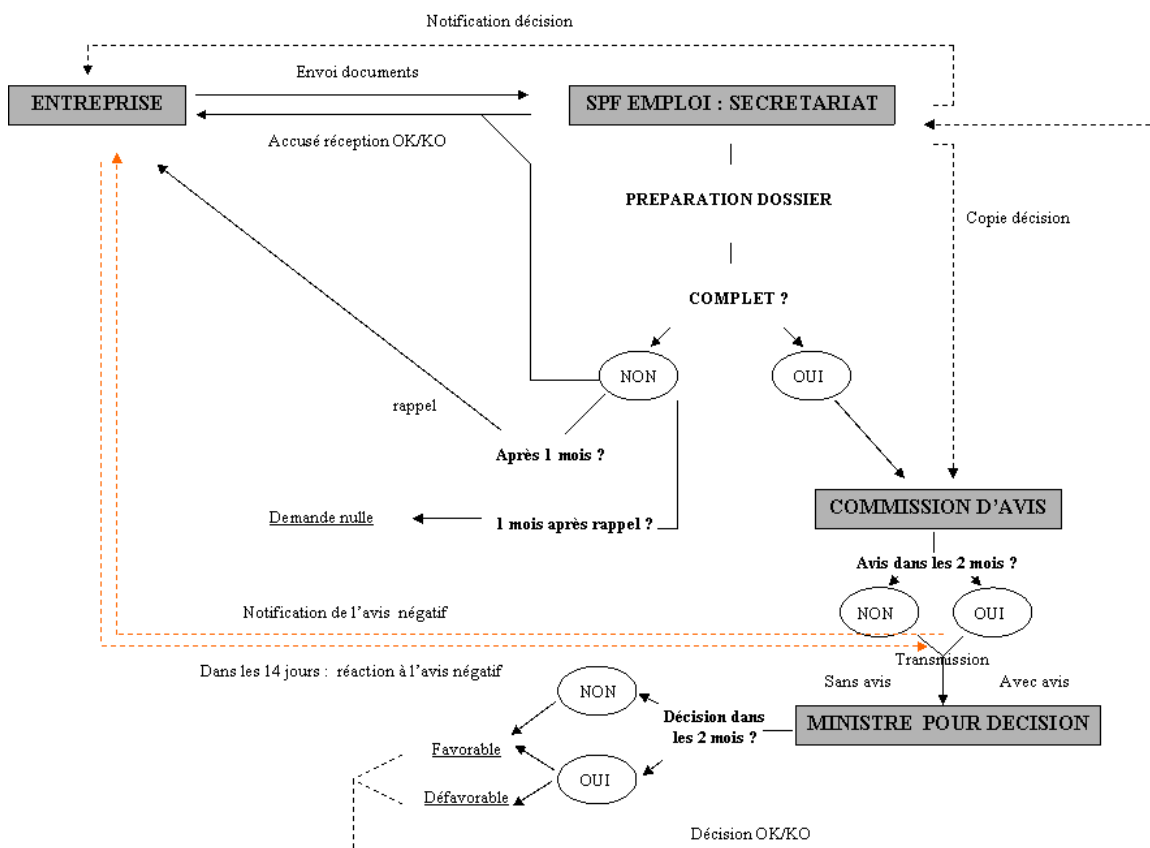
Aux fins de remboursement d'une formation, le Secrétariat fonds de formation dénombre le nombre d'heures totales de formation suivies par les travailleurs concernés. La durée totale des formations remboursées sur le budget 2007 est de 40710 heures. Le nombre de participations enregistrées à ces mêmes formations est de 8246. Chaque participant a donc suivi, en moyenne, 4h56 de formation. La durée moyenne d'une formation est quant à elle de 5h58.

La formation la plus courte s'étalait sur 40 minutes. Il s'agissait d'une formation interne sur l'élaboration de règles de vie au travail. La plus longue était de 120 heures, organisée par le VDAB, et concernait le repassage domestique.

3.1.6 Délai de traitement des demandes d'approbation de formation

La Figure 7 illustre le cheminement d'un dossier de demande d'approbation de formation soumis dans la cadre du fonds de formation titres-services⁷.

Figure 7 : Schéma du parcours d'un dossier de demande d'approbation de formation



Le délai moyen constaté entre le moment où la demande est parvenue au Secrétariat fonds de formation titres-services et où l'accusé de réception est envoyé à l'entreprise est de 8 jours (5 jours si on ne tient pas compte des week-end). Dès que le dossier est complet, il est transmis à la Commission pour avis. Le délai moyen constaté entre le moment où le dossier est complet et l'instant où la Commission rend son avis est de 33 jours. Ce chiffre s'explique par le fait que la Commission ne se réunit qu'une fois par mois. Il arrive aussi que, parfois, la Commission ne soit pas en nombre et qu'elle doive se réunir à une date ultérieure. L'avis de la Commission est ensuite transmis au délégué du Ministre qui décide ou non d'approuver la formation. Le délai moyen constaté entre l'émission de l'avis par la Commission et la prise de décision est de 28 jours. Il est à noter que les décisions d'approbation sont prises plus rapidement que les décisions de refus. En effet, en cas d'avis négatif de la Commission, l'entreprise en est informée et dispose de 15 jours pour y réagir.

Au final, le délai moyen entre la réception du dossier par le Secrétariat fonds de formation titres-services et la décision est de 75 jours. Il est cependant constaté qu'une demande introduite sur deux n'est pas complète ce qui a pour effet d'allonger

⁷ Une description détaillée de la procédure est explicitée supra dans le chapitre relatif à la procédure.

les délais. Si on ne prend en considération que le moment à partir duquel le dossier est complet, le délai moyen pour la prise de décision retombe à 58 jours.

3.2 Analyse qualitative

3.2.1 Quand une entreprise titres-services peut-elle faire appel au budget qui lui a été octroyé dans le cadre du fonds de formation titres-services ?

Un remboursement des frais de formation dans le cadre du fonds de formation titres-services s'effectue sur le budget de l'année pendant laquelle la formation approuvée a lieu. Pour un remboursement partiel des frais de formation, une entreprise ne peut utiliser son budget pour l'année 2007 que si la formation s'est effectivement terminée en 2007. La mesure n'étant entrée en vigueur que le 11 juillet 2007, les entreprises titres-services disposaient d'un temps limité pour utiliser le budget de l'année 2007. Etant donné qu'à la fin de l'année 2007 une grande partie du budget n'était pas encore utilisée, il est demandé de vérifier s'il est possible de permettre aux entreprises d'utiliser pendant deux années successives le budget octroyé au début d'une année civile. Renseignements pris auprès de l'ONEM, il s'est avéré que d'un point de vue comptable, il n'est pas possible pour cet Office de gérer le budget de cette manière.

3.2.2 Frais de formation entrant en ligne de compte pour un remboursement dans le cadre du fonds de formation titres-services

L'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services prévoit des montants forfaitaires (de respectivement €12,60 et €40) pour le coût salarial horaire des travailleurs titres-services et pour le coût salarial horaire des formateurs. La facture du formateur externe est limitée à un montant fixe de €100 par jour de formation par travailleur. Pour un demi-jour de formation interne, une entreprise titres-services agréée peut demander le remboursement d'un montant forfaitaire de €10 par demi-jour. Il existe une proposition d'indexer éventuellement ces montants forfaitaires, ce qui aura pour conséquence que le droit maximum de remboursement par entreprise sera plus vite épuisé.

Formation sur le terrain

En ce qui concerne la formation sur le terrain, une entreprise titres-services peut actuellement obtenir le remboursement du coût salarial du formateur, fixé forfaitairement à 40 euros par heure. Il a toutefois été constaté qu'en cas de formation externe sur le terrain, la facture du formateur externe est parfois inférieure à 40 euros/heure multipliés par le nombre d'heures prestées par le formateur externe. Dans ce cas, l'entreprise titres-services reçoit donc un remboursement supérieur à ce que la formation a effectivement coûté. Il va de soi que l'objectif n'est pas que les entreprises fassent des bénéfices en organisant des formations dans le cadre du fonds de formation titres-services. Il est proposé, lors du remboursement des frais pour une formation sur le terrain, d'établir une distinction entre un formateur interne et un formateur externe. Si l'on travaille avec un formateur interne, le système actuel continue et le remboursement est de 40 euros par heure prestée par le formateur. S'il s'agit d'une formation sur le terrain organisée par un formateur externe, la facture du formateur externe est remboursée, avec un maximum de 40 euros par heure prestée par le formateur externe. De cette manière, le fonds de formation n'est plus obligé de payer davantage que le coût réel de la formation à l'entreprise titres-services.

Formation externe

En ce qui concerne la formation externe, les frais de l'institut de formation ou du formateur externe sont actuellement limités à maximum 100 euros par jour de formation par travailleur. Nous constatons ici qu'un certain nombre d'instituts de formation utilisent ce maximum, qui est relativement élevé, pour systématiquement gonfler leurs prix jusqu'à atteindre le maximum. Ils déclarent aux entreprises titres-services que les frais de formation étant totalement remboursés par le fonds de formation titres-services, les entreprises ne se soucient pas des prix élevés. Ceci limite malheureusement le nombre de formations que les entreprises titres-services peuvent organiser avec leur budget. Nous constatons en outre que pour la plupart des formations, l'on ne s'approche même pas de ce maximum, ce qui augmente encore les soupçons d'abus. Pour contrer ces abus, l'on envisage de limiter la facture du formateur externe à un montant moins élevé.

Il est proposé de donner également la possibilité aux formateurs externes de faire approuver une formation eux-mêmes. Les formations approuvées, pour lesquelles une entreprise titres-services agréée pourra demander un remboursement partiel sans devoir introduire elle-même une demande d'approbation, seront publiées sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Cette publication sur le site internet simplifiera la comparaison entre différentes formations et différents formateurs. Nous comptons provisoirement sur le fait que ceci contribuera à une auto-régulation du marché.

3.2.3 Déroulement de la demande de remboursement effectif d'une formation

Après qu'une entreprise ait obtenu l'approbation du Ministre pour une formation déterminée, l'entreprise peut introduire une « Demande de remboursement partiel de ses frais de formation » auprès du Secrétariat fonds de formation titres-services. Etant donné que ce dossier doit toujours contenir les frais de formation exacts qui entrent en ligne de compte pour un remboursement, accompagnés des documents justificatifs nécessaires, il n'est pas possible d'introduire cette demande de remboursement partiel avant que la formation ne soit terminée. Etant donné que ceci n'est pas repris littéralement dans l'arrêté royal, cela provoque parfois une certaine confusion chez les entreprises titres-services agréées. Il est dès lors proposé de l'ajouter à l'arrêté royal.

Les entreprises titres-services agréées peuvent introduire la demande de remboursement partiel jusqu'au 30 juin de l'année civile suivant l'année civile au cours de laquelle la formation s'est terminée. Il s'avère à nouveau important, ici, d'éliminer l'imprécision relative à la fin de la formation auprès des entreprises (voir ci-dessus) parce que, sinon, certains frais de formation n'entrent plus en compte pour le remboursement pour la seule et unique raison que la demande a été introduite tardivement. Au début du fonds de formation titres-services, il est également arrivé que des entreprises demandent le remboursement de formations qui avaient déjà commencé avant l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 11 juillet 2007, ce qui n'est pas possible. Logiquement, cette question ne se posera plus à l'avenir.

Le formulaire de demande de remboursement partiel n'est actuellement pas complet. Outre l'imprécision quant au moment de l'introduire, toutes les données pertinentes ne sont pas exigées. C'est ainsi qu'il n'est pas demandé de communiquer la dénomination de la formation concernée. C'est pourquoi le formulaire de remboursement partiel sera adapté. Seule la version la plus récente sera disponible sur le site internet. A partir de ce moment, seule la dernière version du formulaire de demande sera traitée. Il sera tenu compte de la date de réception de l'ancien formulaire, mais il sera demandé à l'entreprise de télécharger la version la plus récente sur le site internet, de la remplir et de la transmettre.

Lorsque le dossier de demande de remboursement partiel est vérifié et complet, ordre est donné à l'ONEM d'exécuter effectivement le paiement. A ce même moment, un courrier est envoyé aux entreprises titres-services concernées pour leur communiquer le montant du remboursement ainsi que leur droit restant maximum de remboursement pour l'année civile. Nonobstant cette information, il n'est pas toujours clair pour les entreprises titres-services concernées de quel paiement il s'agit exactement et quand elles peuvent l'attendre. A l'avenir, le Secrétariat fonds de formation titres-services reprendra le numéro de référence du paiement et le délai de paiement dans la lettre à l'entreprise.

3.2.4 Documents justificatifs à fournir

Lors de la vérification des dossiers de remboursement, il est apparu que les documents justificatifs envoyés sont souvent incomplets. Il est correct que lors de la mise en œuvre de la mesure, il n'était pas nettement spécifié quels documents justificatifs les entreprises devaient fournir afin d'avoir droit au remboursement. Depuis lors cela a été précisé. Sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et dans le courrier qui est toujours envoyé à l'entreprise au début de l'année civile, il sera clairement mentionné quels documents justificatifs les entreprises doivent fournir. Un certain nombre de modèles seront placés sur le site internet.

Pour une formation sur le terrain, l'entreprise titres-services agréée doit fournir une déclaration mentionnant les données suivantes : dénomination de la formation, date, heure de début et de fin, nom du formateur, nom du travailleur titres-services et signature des deux parties concernées. Lorsque cette formation sur le terrain est dispensée par un formateur externe, la facture de ce formateur externe doit également être fournie.

Lorsqu'il s'agit d'une formation interne, l'entreprise doit fournir au Secrétariat fonds de formation une liste de présence avec mention claire de la dénomination de la formation, de la date, de l'heure de début et de fin, ainsi que la signature des différents travailleurs titres-services et du formateur interne.

Lorsqu'il s'agit d'une formation externe, l'entreprise doit fournir au Secrétariat fonds de formation une liste de présence avec mention de la dénomination de la formation, du nom du formateur externe, de la date, de l'heure de début et de fin, et ceci signé par les différents travailleurs titres-services et le formateur, ainsi que la facture du formateur externe.

La réglementation mentionne expressément qu'une entreprise ne peut pas demander le remboursement de frais de formation pour lesquels elle a demandé le remboursement des rémunérations et cotisations sociales dans le cadre du congé-éducation payé. Une entreprise agréée ne peut pas demander non plus le remboursement de frais de formation pour lesquels elle reçoit déjà des contributions octroyées par d'autres instances ou organismes, privés ou publics. Actuellement, seule une déclaration sur l'honneur est demandée. Pour éviter les abus, il serait préférable d'exercer un contrôle effectif.

3.2.5 Le montant auquel une entreprise titres-services peut prétendre

La Commission préconise de continuer à travailler avec un montant fixe par entreprise qui est arrêté au début de l'année civile. La formule actuelle de calcul du droit maximum auquel une entreprise titres-services a droit, pose toutefois quelques problèmes.

Dans l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services, il est question, dans le cadre du calcul de ce droit maximum au remboursement, du « nombre des titres-services transmis l'année précédente par l'entreprise agréée aux fins de remboursement auprès de la société émettrice » et du « nombre total des titres-services transmis l'année précédente aux fins de remboursement auprès de la société émettrice ». L'ONEM, qui doit fournir les données nécessaires à ce calcul au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, ne dispose pas de ces données. Pour le calcul du droit maximum par entreprise, il est par conséquent proposé d'adapter le texte à la réalité, qui tient compte du « nombre de titres services payés par la société émettrice à une entreprise titres-services agréée déterminée l'année précédente » et du « nombre total des titres-services payés par la société émettrice l'année précédente ».

En outre, pour le calcul du droit maximum, l'on se base sur le nombre de titres-services remboursés au cours de l'année civile précédente. Cela signifie qu'une entreprise ne peut utiliser le fonds de formation titres-services l'année où elle débute, étant donné qu'elle n'était pas encore active au cours de l'année précédente et que la société émettrice ne lui avait donc pas remboursé de titres-services.

Il est vrai que les petites entreprises peuvent prétendre à un montant maximum déterminé, mais l'on constate dans la pratique que les entreprises disposent souvent d'un très petit budget. C'est ainsi qu'au cours de l'année budgétaire 2007, 392 entreprises avaient droit à € 500 ou moins.

Afin de remédier aux problèmes tant des entreprises débutantes que des petites entreprises, la Commission fonds de formation titres-services propose de relever à € 1000 le budget de chaque entreprise titres-services agréée au début de l'année civile et d'octroyer également un droit minimum au remboursement aux entreprises qui reçoivent un agrément titres-services au cours de l'année civile. Une entreprise titres-services qui est agréée au cours du premier trimestre pourra disposer d'un droit maximum au remboursement de € 1000. Pour une entreprise qui est agréée au cours du deuxième trimestre, il s'agira de € 750. Une entreprise titres-services qui reçoit son agrément au cours du troisième trimestre aura un droit maximum au remboursement de € 500, tandis qu'une entreprise titres-services qui reçoit son agrément dans les titres-services au cours du dernier trimestre pourra prétendre à un droit maximum au remboursement de € 250.

Le budget restant sera réparti entre les autres entreprises, qui avaient déjà droit à plus de € 1000 sur base du système initial. Etant donné qu'une plus grande partie du budget total à répartir sera octroyée à des petites entreprises et à des entreprises débutantes, les très grandes entreprises titres-services auront droit à un montant moindre.

3.3 Procédure

Durée de la procédure de remboursement

Entreprise agréée titres-services

Une fois qu'un dossier a été transmis pour remboursement effectif au Secrétariat du fonds de formation titres-services, celui-ci est contrôlé le plus rapidement possible. Si le dossier est jugé incomplet, on communique par écrit la liste des pièces manquantes, que l'on demande de compléter dans le mois, ce délai n'étant toutefois inscrit dans aucune réglementation. Dès lors, dans la pratique, on accorde aux entreprises un délai de plus d'un mois afin de compléter le dossier. Une entreprise qui tarde trop à compléter son dossier de remboursement court le risque de voir sa demande de

remboursement rejetée, par exemple, parce que le budget pour l'année civile concernée est déjà clôturé. En ce qui concerne les formations achevées en 2007, l'entreprise peut introduire un dossier de remboursement jusqu'au 30 juin 2008 ; le Secrétariat du fonds de formation titres-services peut, quant à lui, transmettre à l'ONEM des ordres de paiement pour l'année 2007 jusqu'au 31 décembre 2008 au plus tard. Afin d'éviter une impossibilité de remboursement, il est proposé d'accorder aux entreprises un délai de 2 mois pour compléter leur dossier de remboursement. Ceci permet au Secrétariat du fonds de formation titres-services d'assurer aux entreprises que les dossiers de remboursement complétés en temps et en heure seront toujours réglés avant la clôture du budget de l'année civile concernée.

Secrétariat du fonds de formation titres-services

La phase initiale du fonds de formation titres-services a été moins informatisée que prévu. En outre, les effectifs du personnel n'ont pas été augmentés malgré une hausse substantielle du volume de travail. Entre-temps, le Secrétariat du fonds de formation titres-services a réussi à résorber complètement l'arriéré en matière de dossiers de remboursement. Le Secrétariat parvient actuellement à traiter dans la semaine toute demande de remboursement ou tout ajout à cette demande. La Direction de l'intégration des demandeurs d'emploi s'engage à tout mettre en œuvre pour maintenir ce rythme et ainsi garantir le fonctionnement le plus optimal possible pour le fonds de formation titres-services.

3.4 Recommandations

- Il serait intéressant pour les entreprises de pouvoir utiliser pendant deux années civiles consécutives le budget accordé au début d'une année civile. Toutefois, sur le plan de la comptabilité, une telle gestion du budget s'avère impossible pour l'ONEM.
- Dans le cas d'une formation sur le terrain dispensée par un formateur externe, la facture du formateur externe est remboursée à concurrence d'un maximum de 40 EUR par heure prestée par le formateur externe.
- L'arrêté royal devrait préciser qu'il n'est possible d'introduire une demande de remboursement partiel qu'une fois la formation terminée.
- Il conviendrait d'indiquer clairement ce qu'il y a lieu d'entendre par « début » et « fin » de la formation. Toute formation doit être envisagée selon le point de vue du travailleur titres-services qui suit cette formation.
- Le formulaire de demande de remboursement partiel d'une formation sera adapté à la lumière de la présente évaluation et les anciens formulaires ne pourront alors plus être utilisés.
- Le principe de communication relatif aux paiements effectifs par l'ONEM sera concrétisé.
- Dans le cadre d'une formation sur le terrain, une entreprise agréée titres-services doit joindre à la demande de remboursement partiel la pièce justificative suivante: une déclaration mentionnant l'intitulé de la formation, la date, les heures de début et de fin, ainsi que les noms de l'accompagnateur et du travailleur titres-services. Cette déclaration doit être signée par les deux intéressés. S'il s'agit d'une formation sur le terrain (externe), il faut également fournir la facture du formateur externe au Secrétariat du fonds de formation.

- Dans le cadre d'une formation interne, une entreprise agréée titres-services doit joindre à la demande de remboursement partiel la pièce justificative suivante: une liste de présence mentionnant l'intitulé de la formation, la date, les heures de début et de fin et le nom du formateur. Cette liste doit être signée par les différents travailleurs titres-services et par le formateur interne.
- Dans le cadre d'une formation externe, une entreprise agréée titres-services doit joindre à la demande de remboursement partiel les pièces justificatives suivantes: une liste de présences mentionnant l'intitulé de la formation, le nom du formateur externe, la date, les heures de début et de fin, signée par les différents travailleurs titres-services, ainsi que la facture du formateur externe.
- Dans le calcul du montant maximum remboursable à chaque entreprise, il convient de remplacer « le nombre de titres-services transmis pour remboursement par l'entreprise agréée titres-services à la société émettrice au cours de l'année civile précédente » par « le nombre de titres-services payés par la société émettrice à une entreprise agréée titres-services déterminée au cours de l'année civile précédente » et « le nombre total de titres-services transmis pour remboursement à la société émettrice au cours de l'année civile précédente » par « le nombre total de titres-services payés par la société émettrice au cours de l'année civile précédente ».
- Au début de l'année civile, le montant maximum remboursable à chaque entreprise agréée titres-services dans le cadre du fonds de formation titres-services s'élève à 1 000 EUR.
- Pour toute entreprise recevant un agrément titres-services dans le courant du premier trimestre de l'année civile en cours, le montant maximum remboursable s'élève à 1 000 EUR. Pour toute entreprise agréée pendant le deuxième trimestre, le montant maximum remboursable s'élève à 750 EUR. S'il s'agit du troisième trimestre, le montant est de 500 EUR et pour le quatrième trimestre, il s'élève à 250 EUR.
- Le budget restant est réparti entre les entreprises qui, de toute façon, auraient droit à un montant maximum remboursable supérieur à 1 000 EUR si le budget devait être réparti selon la formule actuelle.
- Une demande de remboursement partiel doit être complétée dans les deux mois après qu'il ait été demandé de compléter le dossier de remboursement.

4 Conclusion

La durée moyenne de traitement d'un dossier dans le cadre du fonds de formation titres-services est assez courte. Une fois un dossier de demande complet, une décision est prise en moyenne dans les deux mois, alors que dans la réglementation le double est prévu.

La plupart des demandes sont approuvées (80%) et il s'agit surtout de formations externes (70% pour les approbations et 77% pour les remboursements).

Nous constatons également une grande préoccupation dans le chef d'entreprises avec un public-cible plus fragile (CPAS, entreprises d'insertion, ALE) d'organiser des formations adaptées à leurs travailleurs. Souvent ce ne sont pas les formations les plus chères en termes de remboursement par le fonds de formation titres-services.

Dans un premier temps, on constate une sous utilisation du budget prévu. Pour l'année 2007, cela s'explique partiellement par le démarrage tardif du système en 2007. Ce n'est que le 11 juillet 2007 que le fonds de formation est entré en vigueur. Il faut néanmoins tendre vers une meilleure utilisation de ce budget.

On propose d'augmenter le droit maximum des petites entreprises, de sorte qu'elles aient assez de moyens à leur disposition pour organiser une formation pour leurs travailleurs. De plus, on devrait prévoir un budget pour des entreprises qui démarrent. On propose également de prévoir la possibilité pour des formateurs externes de demander une approbation. Les entreprises agréées pourraient alors demander directement le remboursement dès l'instant qu'une formation serait terminée. La simplification de la procédure devrait rendre le fonds de formation plus accessible et mènerait donc à une meilleure utilisation du budget.

Pour terminer, un grand nombre des recommandations concernent la clarté et la communication. Il y a beaucoup de mesures proposées afin d'éliminer un certain nombre d'imprécisions existantes: éclaircissement d'un certain nombre de définitions, mentionner explicitement que l'approbation est valable pour une durée indéterminée, adaptation des formulaires, informations plus étoffées et plus claires à la disposition des entreprises avec des exemples et des modèles, ...

Parallèlement à ce rapport, toutes les recommandations formulées seront soumises à la cellule stratégique de la Ministre de l'Emploi sous forme d'un projet d'arrêté royal modifiant le fonds de formation titres-services. Nous espérons, au bénéfice de tous les travailleurs avec un contrat de travail titres-services, que ces adaptations seront réalisées le plus rapidement possible.

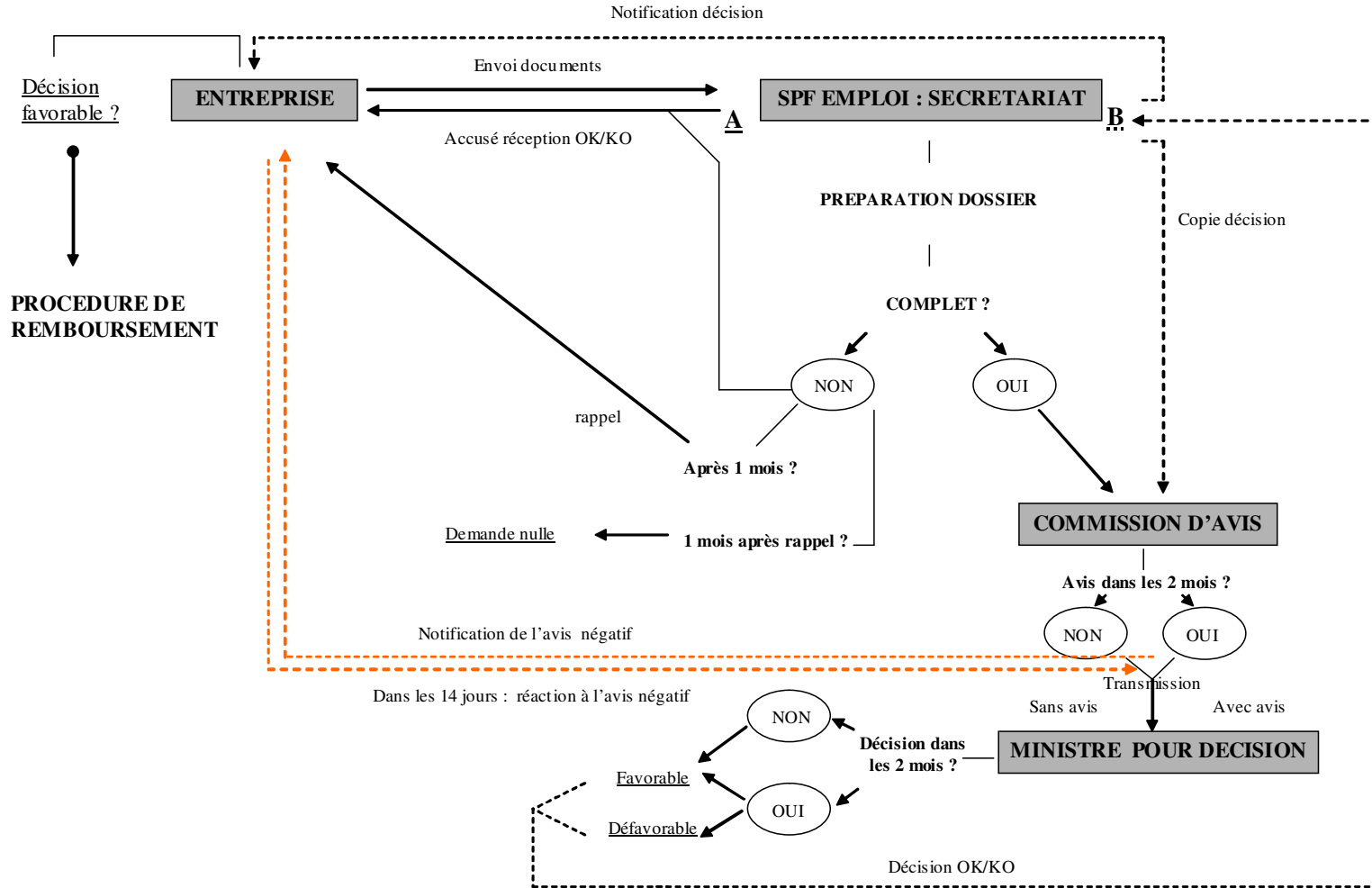
Annexe 1 : Parcours des dossiers – Phase d’approbation

1/

PARCOURS DOSSIERS FONDS DE FORMATIONS TITRES-SERVICES

1. Approbation de la formation

PHASES : A = PREPARATION
B = NOTIFICATION DECISION
C = REMBOURSEMENT



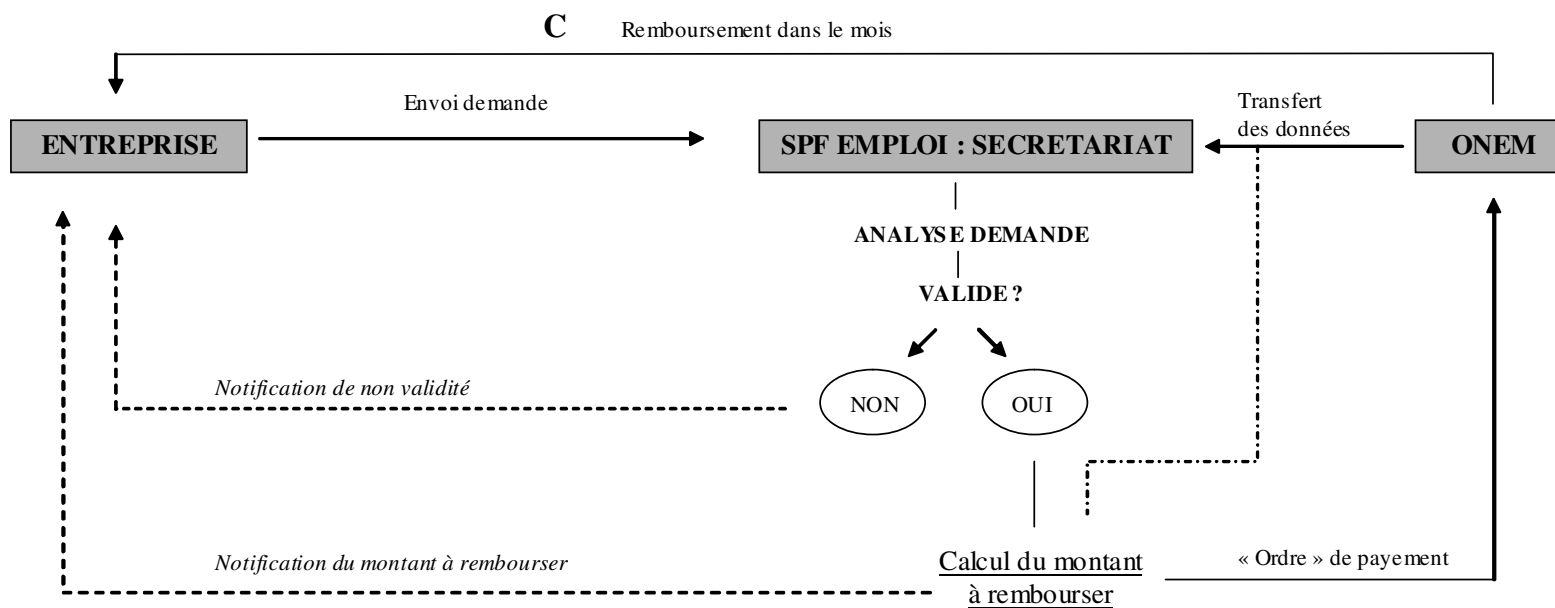
Annexe 2 : Parcours des dossiers – Phase de remboursement

2/

PARCOURS DOSSIERS FONDS DE FORMATIONS TITRES-SERVICES

2. Procédure de remboursement

PHASES : A = PREPARATION DOSSIER
B = NOTIFICATION DECISION
C = REMBOURSEMENT



Annexe 3 : Liste des Tableaux

Tableau 1 : Répartition des demandes d'approbation selon la Région (sur base du siège social des entreprises).....	16
Tableau 2 : Répartition des demandes d'approbation selon la suite donnée (au 30 juin 2008)	17
Tableau 3 : Répartition des demandes d'approbation selon le type d'entreprise.....	18
Tableau 4 : Répartition des entreprises ayant recouru au fonds de formation titres-services selon le type d'entreprise.....	19
Tableau 5 : Répartition des demandes selon la catégorie de formation.....	20
Tableau 6 : Répartition des demandes de formation sur le terrain selon le type d'opérateur..	20
Tableau 7 : Répartition des refus d'approbation selon la nature de la raison.....	22
Tableau 8 : Répartition des entreprises selon leur droit de tirage.....	23
Tableau 9 : Répartition des demandes de remboursement selon leur statut.....	31
Tableau 10 : Répartition des demandes de remboursement selon leur catégorie.....	32
Tableau 11 : Répartition des montants remboursés selon la catégorie de formation.....	33
Tableau 12 : Montants moyens remboursés par travailleur selon la catégorie de formation ...	33
Tableau 13 : Répartition des demandes valides selon le type d'entreprise et la catégorie de formation.....	34
Tableau 14 : Répartition des montants remboursés selon le type d'entreprise.....	34
Tableau 15 : Montants totaux remboursés et montants moyens remboursés par travailleur selon le type d'entreprise.	35

Annexe 4 : Liste des Figures

Figure 1 : part des demandes reçues selon la langue d'introduction	17
Figure 2 : Part des demandes d'approbation selon la décision prise.....	18
Figure 3 : Nombre d'entreprises actives et agréées selon leur type	19
Figure 4 : Part des demandes conjointes sur l'ensemble des demandes introduites	21
Figure 5 : Montants totaux remboursés selon le type d'entreprise (exprimés en milliers d'euros)	35
Figure 6 : Montants moyens remboursés par travailleur selon le type d'entreprise.	36
Figure 7 : Schéma du parcours d'un dossier de demande d'approbation de formation	37