

Evaluation du régime des titres- services pour les services et emplois de proximité 2008

A la demande du:

**Service public fédéral Emploi, Travail et
Concertation sociale,
Direction de l'intégration des demandeurs
d'emploi**

Effectué par:

IDEA Consult:

**Dr. Anneleen Peeters
An Van Pelt
Daphné Valsamis**

Bruxelles, 30 juin 2009

TABLE DE MATIERES

p.

INTRODUCTION	7
PARTIE 1: CHIFFRES CLES DES TITRES-SERVICES EN 2008	11
1 AMPLEUR DU REGIME DES TITRES-SERVICES EN 2008	13
2 CHIFFRES CLES DES UTILISATEURS	15
2.1 Nombre d'utilisateurs et évolution depuis le lancement du système ..	15
2.2 Répartition régionale des utilisateurs actifs	16
2.3 Profil des utilisateurs.....	17
2.3.1 Profil général des utilisateurs actifs	17
2.3.2 Profil des utilisateurs actifs jeunes (moins de 65 ans)	18
2.3.3 Profil des utilisateurs actifs âgés (65 ans et plus)	18
2.4 Intensité de l'utilisation	19
3 ANALYSE DES ENTREPRISES AGREES	21
3.1 Nombre d'entreprises et évolution depuis le lancement du système ..	21
3.2 Répartition régionale des entreprises titres-services.....	22
4 ANALYSE DES TRAVAILLEURS	23
4.1 Nombre de travailleurs titres-services	23
4.2 Répartition régionale des travailleurs titres-services.....	25
4.3 Profil des travailleurs titres-services.....	27
PARTIE 2: LE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES EN 2008	29
1 ACTIVITES AGREES	31
1.1 Aperçu des activités agréées.....	31
1.2 Importance relative des activités agréées	32
1.3 Points posant problèmes dans la pratique	34
1.4 Complémentarité et substitution par rapport à des organisations et des activités se situant en dehors du système des titres-services	37
1.5 Extension vers de nouvelles activités	39
2 ENTREPRISES AGREES	41
2.1 Procédure d'agrément.....	41
2.1.1 Procédure d'agrément comme entreprise titres-services	41
2.1.2 Evolution des agréments en 2008	41
2.2 Divers types d'entreprises	42
2.2.1 Typologie actuelle des entreprises agréées.....	42
2.2.2 Vers une nouvelle typologie des entreprises agréées	43
2.3 Choix de l'entreprise titres-services	50
3 QUALITE DU TRAVAIL	52
3.1 Contenu de l'emploi	52
3.2 Conditions de travail	53
3.3 Possibilités de carrière.....	54
3.4 Heures de travail	55
3.4.1 Législation	55
3.4.2 Nombre d'heures de travail par semaine en pratique	55
3.4.3 Combinaison avec autre travail.....	57
3.5 Type de contrat.....	57

3.5.1	<i>Législation</i>	57
3.5.2	<i>Nombre de contrats à durée déterminée et indéterminée en pratique</i>	58
3.5.3	<i>Aperçu des différentes pratiques</i>	61
3.6	Conditions de travail et de rémunération	61
3.6.1	<i>Législation</i>	61
3.6.2	<i>Conditions de travail et de rémunération en pratique</i>	62
3.7	Politique en cas de suppression d'une mission	64
3.8	Chômage temporaire	65
3.8.1	<i>Législation</i>	65
3.8.2	<i>Le chômage temporaire en pratique</i>	65
4	FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT	68
4.1	Besoin de formation pour les travailleurs titres-services sur le terrain?.....	68
4.2	Formations et accompagnement proposés au travailleurs titres-services.....	69
4.2.1	<i>Portée de la formation et de l'accompagnement</i>	69
4.2.2	<i>Types et durée des formations</i>	70
4.2.3	<i>Différences de pratiques dans l'accompagnement et l'encadrement</i> ...	71
4.3	Financement de la formation.....	72
4.3.1	<i>Le fonds de formation fédéral titres-services</i>	72
4.3.2	<i>Fonds de formation pour les titres-services (CP 322.01) (FORM-TS)</i>	76
5	ENTREE ET ROTATION DES TRAVAILLEURS TITRES-SERVICES DANS LE SYSTEME	77
5.1	Entrées dans le système des titres-services	77
5.1.1	<i>Nouvelles entrées en 2008</i>	77
5.1.2	<i>Situation professionnelle antérieure des travailleurs</i>	78
5.1.3	<i>Canaux de recrutement des travailleurs titres-services</i>	78
5.1.4	<i>Offre de travailleurs correspondant au profil recherché</i>	79
5.1.5	<i>Obstacles à l'attraction de travailleurs aptes</i>	80
5.2	Sortie du système	81
5.2.1	<i>Sortie du système</i>	81
5.2.2	<i>Motifs invoqués pour sortir du système des titres-services</i>	83
5.3	Rotation du personnel entre différentes entreprises titres-services....	84
5.4	Absentéisme	85
5.4.1	<i>Absentéisme: nombre de cas et motifs</i>	85
5.4.2	<i>Politique en matière d'absentéisme</i>	86
6	ASPECTS FINANCIERS	87
6.1	Prix pour l'utilisateur	87
6.1.1	<i>Coût réel pour l'utilisateur</i>	87
6.1.2	<i>Effet des récentes hausses de prix</i>	88
6.1.3	<i>Prix dans le circuit du travail au noir</i>	90
6.1.4	<i>Marge pour les futures hausses de prix: plafond atteint?</i>	91
6.2	Situation financière des entreprises: frais et rentrées.....	93
6.2.1	<i>Frais supportés par les entreprises titres-services</i>	93
6.2.2	<i>Rentrées des entreprises titres-services</i>	94
6.2.3	<i>Rentabilité des entreprises titres-services</i>	98
6.2.4	<i>Impact de la crise économique sur la demande de titres-services</i>	98
7	VISION DES UTILISATEURS	100
7.1	Motifs d'entrée dans le système	100
7.2	Satisfaction de l'utilisateur.....	102
7.2.1	<i>Satisfaction générale à l'égard du service par type d'entreprise</i>	102
7.2.2	<i>Satisfaction générale à l'égard du service par type d'activité</i>	106
7.2.3	<i>Nombre d'utilisateurs qui ont changé d'entreprise de titres-services pour cause d'insatisfaction</i>	106

7.2.4	Nombre d'utilisateurs ayant quitté ou ayant l'intention de quitter le système des titres-services	108
7.2.5	Satisfaction à l'égard de Sodexo	109

PARTIE 3:	COÛT DU SYSTÈME DES TITRES-SERVICES EN 2008	113
1	INTRODUCTION	115
2	COÛT BRUT DU SYSTÈME DES TITRES-SERVICES EN 2008	116
3	EFFETS DE RETOUR PAR LA CREATION DIRECTE D'EMPLOIS	117
3.1	Effets de retour en matière de chômage	117
3.2	Effets de retour en matière de sécurité sociale	117
3.3	Effets de retour en matière de précompte professionnel	118
4	EFFETS DE RETOUR PAR LA CREATION INDIRECTE DE L'EMPLOI	119
4.1	Evaluation de l'importance de la création indirecte de l'emploi.....	119
4.2	Données nécessaires pour la quantification de l'effet de retour par la création indirecte d'emplois	121
5	AUTRES EFFETS	122
5.1	Autres effets en ce qui concerne les entreprises agréées	122
5.2	Autres effets en ce qui concerne les travailleurs	123
5.2.1	<i>Accroissement des recettes TVA.....</i>	<i>123</i>
5.2.2	<i>Régularisation du travail au noir</i>	<i>124</i>
5.2.3	<i>Transformation de travailleurs ALE en travailleurs titres-services</i>	<i>124</i>
5.2.4	<i>Coûts supplémentaires liés à la constitution de droits en matière de sécurité sociale.....</i>	<i>124</i>
5.3	Autres effets en ce qui concerne les utilisateurs.....	125
5.3.1	<i>Accroissement des recettes en matière d'impôts des personnes physiques si les utilisateurs prestent davantage d'heures.....</i>	<i>125</i>
5.3.2	<i>Les utilisateurs âgés peuvent continuer à vivre chez eux.....</i>	<i>126</i>
6	COÛT NET ESTIME DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES EN 2008	128
PARTIE 4:	EVALUATION DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES	129
1	UNE EVALUATION A DEUX NIVEAUX	131
2	APPLICATION DU SYSTEME DANS LA PRATIQUE: APERÇU DES RESULTATS APRES 5 ANS DE FONCTIONNEMENT	132
2.1	Création d'emploi	132
2.1.1	<i>Création directe d'emploi</i>	<i>132</i>
2.1.2	<i>Création indirecte d'emplois</i>	<i>134</i>
2.2	Qualité des emplois titres-services.....	134
2.2.1	<i>Contenu du travail</i>	<i>135</i>
2.2.2	<i>Conditions matérielles de travail</i>	<i>135</i>
2.2.3	<i>Relations de travail</i>	<i>135</i>
2.2.4	<i>Autres conditions de travail</i>	<i>136</i>
2.3	Plus-value pour les utilisateurs	138
3	EVALUATION DU SYSTEME	140
3.1	Besoin de réfléchir aux objectifs du système	140
3.2	Assurer le financement du système à l'avenir.....	142
3.3	Besoin d'un cadre législatif stable et clair.....	145

ANNEXE 1 : ANNEXE METHODOLOGIQUE	147
ANNEXE 2 : TABLEAUX SUPPLEMENTAIRES	153
ANNEXE 3 : LISTE DE TABLEAUX	163
ANNEXE 4 : LISTE FIGURES	167

INTRODUCTION

Brève description du système des titres-services

Le système des titres-services est une initiative du gouvernement fédéral visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité¹. Le système fédéral des titres-services, en vigueur depuis le 1er janvier 2004², permet à des particuliers de payer une entreprise agréée pour de l'aide de nature ménagère.

L'objectif de la mesure est multiple : la création de nouveaux emplois (objectif initial : 25.000 emplois supplémentaires pour la fin 2007), surtout pour des travailleurs peu qualifiés, et la transformation du travail au noir en travail salarié (surtout dans le secteur de l'aide ménagère). Le système des titres-services permet également aux travailleurs ALE de passer à un statut de travailleur à part entière. Le système des titres-services facilite en outre la combinaison travail et vie familiale pour son utilisateur qui peut, ainsi, confier toutes sortes de tâches ménagères.

L'article 10 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité mentionne l'obligation, à partir de 2005, d'élaborer un rapport annuel relatif au système des titres-services. Le présent rapport présente les résultats de la cinquième évaluation qui porte sur l'année 2008.

Objectif de l'évaluation

La présente étude a pour objectif l'élaboration du cinquième rapport d'évaluation relatif au système d'emploi titres-services, comme prévu par l'article 10 de la Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Conformément à cet article 10, l'évaluation porte sur les aspects suivants :

- (1) les effets sur l'emploi de la mesure titres-services
- (2) le coût global brut et net de la mesure avec une attention particulière pour les effets de retour notamment en matière d'allocations de chômage
- (3) les dispositions spécifiques relatives au contrat de travail titres-services
- (4) les conditions salariales et de travail applicables dans le système des titres-services

A côté de cela, bon nombre d'autres thèmes ont été analysés, comme les activités et entreprises agréées, la qualité du travail, la formation et l'accompagnement des travailleurs titres-services, l'évolution dans le système des titres-services, les aspects financiers et la vision des utilisateurs.

¹ Instauré par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (M.B. 11.08.01). Cf. aussi l'A.R. du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services.

² Le système des titres-services existait déjà en 2003 dans les Régions mais était alors organisé par celles-ci.

Approche suivie dans le cadre de l'étude

Pour réaliser cette cinquième évaluation, diverses sources de données ont été utilisées. Les données administratives provenant de diverses sources ont été complétées par des données recueillies lors d'enquêtes menées auprès d'utilisateurs. Il a également été fait usage des données des enquêtes de 2007 menées auprès des travailleurs et des entreprises agréées. Ces données ont été complétées par des interviews d'entreprises, travailleurs, fédérations patronales et syndicats.

Sources de données administratives

(1) ONEm

Les entreprises agréées sont légalement tenues de fournir, via cette enquête, des données sur le nombre de contrats de travail titres-services conclus dans le courant de 2008, sur le nombre de contrats de travail en cours fin 2008³. En outre, cette enquête comprend également des données sur le type de contrat (durée déterminée ou durée indéterminée) et la catégorie de travailleurs (catégorie A ou B).

Les données de l'ONEm⁴ sont disponibles au niveau du siège social des entreprises agréées mais également au niveau du siège d'exploitation de ces entreprises.

A côté de l'enquête annuelle, diverses données chiffrées ont été recueillies par l'ONEm afin de calculer le coût brut et le coût net des titres-services en 2008 (ex. chômage temporaire).

(2) ONSS et ONSS APL

A partir du 3ème trimestre de 2004, on a prévu un code dans la déclaration multifonctionnelle pour indiquer si certaines prestations de travail sont rémunérées avec des titres-services. De cette façon, l'ONSS et l'ONSS APL disposent sur une base trimestrielle de données d'emploi relatives au système des titres-services. Outre le nombre de travailleurs, on dispose de données sur le nombre d'heures réellement prestées, le nombre d'équivalents temps plein, les salaires et les réductions de cotisations.

Les données de l'ONSS APL concernent les pouvoirs publics (communes) et les CPAS. Pour les autres employeurs, les données sont collectées via l'ONSS.

(3) Sodexo

Pour les besoins de la présente étude, un fichier a été constitué reprenant tous les utilisateurs actifs en 2008 (557.482 utilisateurs actifs qui, dans le courant de 2008, ont placé au moins 1 commande de titres-services chez Sodexo). Ce fichier comprend un certain nombre de caractéristiques du profil des utilisateurs, ainsi que de l'information sur le nombre de commandes placées et a également servi de base de panel à l'enquête auprès des utilisateurs actifs.

³ Les contrats de travail en cours fin 2008 sont définis comme étant de contrats en vigueur à la fois en décembre 2008 et en janvier 2009.

⁴ Sur les 1.892 entreprises agréées, 1.742 ont répondu à l'enquête de l'ONEm, soit un taux de réponse de 92,1%.

Enquêtes propres réalisées dans le cadre de cette évaluation

Dans le cadre de l'évaluation, une enquête a été réalisée, en février 2008, auprès des utilisateurs de moins de 65 ans et des utilisateurs de plus de 65 ans.

(1) Enquête auprès des utilisateurs de moins de 65 ans (2008)

Cette enquête a été menée sur l'internet. 19.998 utilisateurs actifs ont été contactés par e-mail. 4.547 utilisateurs ont répondu (taux de réponse: 22,7%).

(2) Enquête auprès des utilisateurs de 65 ans et plus (2008)

615 utilisateurs de 65 ans et plus ont été contactés par téléphone. 309 utilisateurs ont répondu (taux de réponse : 50,2%).

Outre ces enquêtes effectuées en 2008, les résultats des enquêtes menées auprès des travailleurs et des entreprises en 2007 ont également été utilisés.

(1) Enquête auprès des travailleurs (2007)

En février 2007, un questionnaire écrit a été envoyé à un panel de 10.000 travailleurs titres-services actifs en 2006. Le taux de réponse à cette enquête était élevé : au total, 3.250 personnes ont renvoyé le questionnaire complété.

(2) Enquête auprès des entreprises agréées (2007)

Toutes les entreprises actives agréées dans le cadre des titres-services en 2007 ont été invitées à participer à une enquête en ligne⁵. 37 entreprises n'ont pas reçu le questionnaire pour cause d'adresse e-mail erronée. Au total, 939 entreprises agréées ont complété l'enquête d'évaluation.

Interviews en profondeur auprès des entreprises titres-services, fédérations et travailleurs.

Dans le courant d'avril et mai 2009, des interviews approfondies ont été menées auprès de différentes parties :

(1) 22 entreprises agréées titres-services actives. Les questions portaient sur : le profil de l'entreprise, le recrutement des travailleurs, les conditions de travail et de rémunération, l'absentéisme et le chômage temporaire, la formation / l'accompagnement, la viabilité financière et les perspectives d'avenir.

(2) 13 fédérations patronales et syndicats. Les questions portaient sur : le profil du marché, l'évolution des travailleurs, les conditions de travail et de rémunération, l'absentéisme et le chômage temporaire, la formation / l'accompagnement, la viabilité financière et les perspectives d'avenir.

(3) 28 travailleurs titres-services. Les questions portaient sur : leur situation avant leur emploi comme travailleur titres-services, le type de contrat et la durée de travail, les conditions de travail et de rémunération, la combinaison avec un autre emploi, l'absentéisme et le chômage temporaire, la formation / l'accompagnement et leur avis sur le système.

⁵ 1.504 peuvent être considérées comme actives car elles ont introduit, en 2007, au moins 1 titre pour remboursement.

Un aperçu des entreprises titres-services et des fédérations interviewées est joint en annexe 1.

Structure du présent rapport

Le rapport se compose de 4 parties. Dans la première partie, nous traçons une esquisse générale du système des titres-services sur la base de quelques indicateurs clés des utilisateurs, entreprises agréées et travailleurs. Les chiffres attirent l'attention sur la situation de 2008 ainsi que sur l'évolution du système depuis le début.

Dans la deuxième partie du rapport, nous abordons les cinq thèmes suivants : activités et entreprises agréées, la qualité du travail, la formation et l'accompagnement des travailleurs titres-services, l'évolution dans le système des titres-services, les aspects financiers et la vision des utilisateurs. Chaque thème est analysé en se basant sur toutes les données disponibles et pertinentes recueillies dans le cadre de la présente étude.

La troisième partie traite des coûts totaux nets et bruts du système des titres-services pour l'année 2008.

In fine, la quatrième partie dresse une évaluation globale du régime des titres-services en 2008 et aborde l'application du système et le système en lui-même.

L'annexe 1 donne de plus amples informations sur la méthodologie. L'annexe 2 contient 2 différents tableaux complémentaires.

Partie 1: CHIFFRES CLES DES TITRES-SERVICES EN 2008

1 AMPLEUR DU REGIME DES TITRES-SERVICES EN 2008

Le tableau ci-dessous présente un certain nombre d'indicateurs clés concernant l'utilisation du système des titres-services et l'occupation dans le système des titres-services. Ces chiffres donnent une idée de l'activité titres-services au cours de l'année 2008 et incluent le système des titres-services « aide à la maternité » pour les travailleurs indépendants.

Tableau 1: Indicateurs clés titres-services 2008

Groupe cible	Indicateur	Champ
Utilisateurs	Nombre d'utilisateurs inscrits en 2008	778.252
	<i>Dont indépendants</i>	5.792
	Nombre d'utilisateurs qui ont passé au minimum une commande en 2008	557.482 ⁶
	Nombre de titres achetés/fournis en 2008	73.993.322
	<i>Dont indépendants</i>	396.416
	Nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques	77.830
Entreprises	Nombre de titres électroniques achetés/fournis en 2008	8.795.338
	Nombre d'entreprises agréées fin 2008	2.130
	Nombre d'entreprises actives en 2008	1.892
	Nombre de titres remboursés en 2008	65.443.466
Travailleurs	Nombre d'entreprises agréées titres-services électroniques en 2008	959
	Nombre de travailleurs dans le courant de 2008	103.437
	Nombre de travailleurs fin 2008 ⁷	76.233
	Nombre d'emplois dans le courant de 2008 ⁸	118.389

Source: IDEA Consult sur la base des données ONEm et Sodexo

⁶ Sur la base de calcul de IDEA Consult.

⁷ Les données pour fin 2008 portent sur les contrats en cours dans le courant de décembre 2008 et janvier 2009.

⁸ Nombre de travailleurs selon le siège d'exploitation.

Dans le Tableau 2, nous présentons l'évolution de quelques indicateurs clés depuis le lancement du système fédéral des titres-services en janvier 2004. Tous les indicateurs montrent une croissance continue du régime. Le nombre d'utilisateurs actifs est passé de 99.000 fin 2004 à plus de 560.000 fin 2008. La progression la plus spectaculaire s'observe dans le nombre de titres remboursés. En 2008, 65 millions de titres-services ont été introduits par les entreprises et remboursés à ces dernières. Ce qui représente une hausse significative (1.064%) par rapport au volume de titres remboursés en 2004. En ce qui concerne le nombre d'entreprises agréées en 2008, ce nombre continue de progresser, selon un taux d'environ 25%.

Cette forte croissance de l'activité titres-services se traduit également dans une augmentation substantielle de l'emploi. Dans le courant de 2008, 103.437 travailleurs étaient actifs dans le régime des titres-services, contre 87.152 en 2007 et 61.759 en 2006.

Il est important de noter que, bien que le régime des titres-services poursuive sa croissance depuis son lancement, les taux de progression des indicateurs clés connaissent une diminution linéaire avec le temps. Par rapport aux premières années, le régime des titres-services présente donc une extension moins forte en termes relatifs.

Tableau 2: Croissance du système des titres-services (2004-2008)

Indicateur	2004	2005	2006	2007	2008	évolution 04-08
Nombre d'utilisateurs actifs	98.814	190.734	316.101	449.626	557.482	464,2%
Taux de croissance		93,0%	65,7%	42,2%	24,0%	
Nombre d'entreprises agréées actives	504	840	1.163	1.504	1.892	275,4%
Taux de croissance		66,7%	38,5%	29,3%	25,8%	
Nombre de titres remboursés	5,6 milj.	17,2 milj.	32,2 milj.	49,2 milj.	65,4 milj.	1.064,5%
Taux de croissance		206,3%	87,0%	52,8%	33,0%	
Nombre de travailleurs en cours de l'année			61.759	87.152	103.437	
Taux de croissance				41,1%	18,7%	

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm

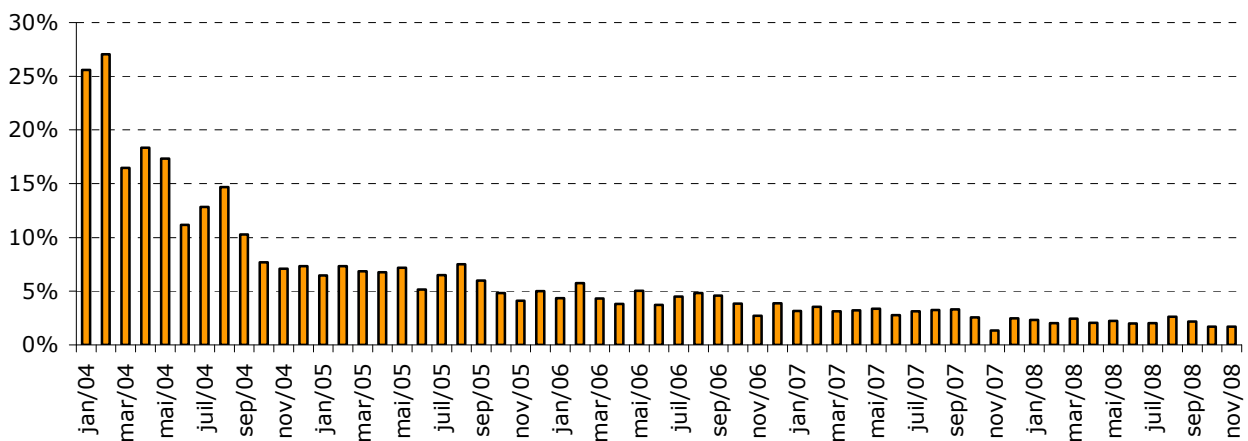
2 CHIFFRES CLES DES UTILISATEURS

2.1 Nombre d'utilisateurs et évolution depuis le lancement du système

Fin 2008, on comptait 778.252 particuliers inscrits comme utilisateurs dans le système des titres-services. Toutefois, plus de 3 utilisateurs sur 10 n'étaient pas actifs en 2008 car ils n'avaient pas commandé de titres au cours de l'année 2008. Le nombre d'utilisateurs ayant passé au moins une commande chez Sodexo en 2008 s'est élevé à 557.482.

Depuis le lancement du système fédéral de titres-services (janvier 2004), le nombre d'utilisateurs a connu une croissance spectaculaire. La figure ci-dessous donne une idée du taux de croissance mensuel du nombre d'utilisateurs inscrits. Le nombre d'utilisateurs continue d'augmenter, bien que le taux de croissance soit plus faible en 2008 que durant les premières années qui ont suivi le lancement du système.

Figure 1: Taux de croissance mensuel du nombre d'utilisateurs inscrits de février 2004 à décembre 2008 inclus



Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm

2.2 Répartition régionale des utilisateurs actifs

Le Tableau 3 donne la répartition régionale des utilisateurs inscrits sur base du domicile de l'utilisateur. Il en ressort que 63% des utilisateurs habitent en Flandre et 30% en Wallonie. Quelque 7% des utilisateurs des titres-services sont domiciliés dans la région de Bruxelles-Capitale. Par rapport à 2007, la part relative de la Flandre diminue, au profit de Bruxelles et de la Wallonie. En 2007 en effet, 65% des utilisateurs étaient domiciliés en Flandre, contre 29% en Wallonie et 6% à Bruxelles.

Tableau 3: Nombre d'utilisateurs inscrits selon la région et part dans la population totale (2008)

	Utilisateurs titres-services actifs		Population Totale (>= 20 ans)		Part des utilisateurs actifs dans la population totale
	Nombre	%	Nombre	%	%
Région flamande	349.005	62,6	4.801.371	58,5	7,3
Région wallonne ⁹	169.386	30,4	2.617.522	31,9	6,5
Région de Bruxelles-Capitale	39.091	7,0	795.203	9,7	4,9
Total	557.482	100,0	8.214.096	100,0	6,8

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm, Sodexo et Ecodata (2008)

Si nous comparons ces chiffres avec la répartition régionale de la population belge¹⁰, nous remarquons que les particuliers en Flandre font, en termes relatifs, davantage usage des titres-services que dans les 2 autres Régions. En Wallonie et à Bruxelles, la part régionale des utilisateurs actifs est inférieure à la part de population, ce qui indique une sous-représentation dans l'utilisation des titres-services par des particuliers dans ces deux Régions. Toutefois, cette sous-représentation tend à diminuer avec le temps, on constate un mouvement de rattrapage de la Wallonie et de Bruxelles. De même, la différence entre la part des utilisateurs actifs par rapport à la population totale diminue entre les Régions. En Région flamande 7% de la population (à partir de 20 ans) est utilisateur actif des titres-services (6,1% en 2007), pour 6,5% en Wallonie en 2008 (5,1% en 2007) et plus de 5% à Bruxelles (3,4% en 2007).

⁹ Y compris Communauté germanophone.

¹⁰ Nous prenons comme base de comparaison la population totale à partir de 20 ans, parce que ce groupe peut être considéré comme le groupe cible potentiel du régime des titres-services.

2.3 Profil des utilisateurs

2.3.1 Profil général des utilisateurs actifs

Le tableau ci-dessous donne la répartition des utilisateurs actifs selon les catégories d'âge et le statut par Région. Environ la moitié des utilisateurs sont âgés entre 35 et 55 ans. Le deuxième groupe d'âge le plus important est constitué par les 65 ans et plus.

Le Tableau 4 montre également que l'on recense davantage de jeunes utilisateurs à Bruxelles (18,3% d'utilisateurs <35 ans) qu'en Flandre et en Wallonie (13%). Ces deux Régions affichent également un plus grand groupe d'utilisateurs de 65 ans et plus (25,4%) que la Région bruxelloise (21,8%). La moyenne d'âge des utilisateurs actifs est de 50,6 ans à Bruxelles, contre 52,4 ans en Flandre et 52,9 ans en Wallonie.

Pour ce qui est du statut des utilisateurs actifs, l'enquête montre que 3 utilisateurs sur 4 sont mariés ou cohabitants. La part des femmes isolées est la plus forte à Bruxelles où plus d'un utilisateur sur 4 appartient à cette catégorie (contre environ 15% en Flandre et 18% en Wallonie).

Tableau 4: Profil général des utilisateurs actifs par Région (2008)

		Total	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Âge (N=548.557 ¹¹)	< 35 ans	13,6%	18,3%	13,4%	13,1%
	Entre 35 et 45 ans	26,6%	27,2%	27,1%	25,4%
	Entre 45 et 55 ans	21,3%	19,0%	21,8%	20,9%
	Entre 55 et 65 ans	13,4%	13,7%	12,4%	15,3%
	>= 65 ans	25,1%	21,8%	25,4%	25,4%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Statut (N=4.832)	Marié ou cohabitant	74,8%	68,9%	76,0%	73,5%
	Femme isolée	16,3%	21,7%	14,8%	18,3%
	Homme isolé	8,9%	9,4%	9,2%	8,2%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2008) et données Sodexo

¹¹ L'âge de 8.925 utilisateurs n'est pas connu.

2.3.2 Profil des utilisateurs actifs jeunes (moins de 65 ans)

Le tableau ci-dessous montre la répartition des utilisateurs actifs de moins de 65 ans en fonction de leur situation professionnelle et de leur niveau d'étude par Région. Ce tableau montre que les salariés ou fonctionnaires constituent le plus grand groupe d'utilisateurs jeunes. Près de 3 utilisateurs actifs jeunes sur 4 sont salariés ou fonctionnaires. La part est la plus élevée à Bruxelles (74,2%) et la plus basse en Wallonie (69,8%). En ce qui concerne le niveau d'étude, on constate que 3 utilisateurs actifs jeunes sur 4 possèdent un diplôme de l'enseignement supérieur. Cette part est de nouveau la plus élevée à Bruxelles (85%) et la plus basse en Flandre (74,5%).

Tableau 5: Profil des utilisateurs actifs jeunes par Région (2008)

		Total	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Situation professionnelle (N=4.501)	Salarié ou fonctionnaire	70,3%	74,2%	70,1%	69,8%
	Indépendant – profession libérale – aidant	16,7%	15,5%	17,0%	16,5%
	Etudiant	0,2%	0,3%	0,2%	0,0%
	Demandeur d'emploi	1,7%	4,0%	1,7%	1,2%
	(Pré)pensionné	6,3%	4,3%	5,8%	8,0%
	Sans activité professionnelle	5,4%	3,0%	5,8%	5,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Niveau d'étude (N=4.505)	Enseignement primaire	1,4%	1,5%	1,6%	1,0%
	Enseignement secondaire	20,5%	11,7%	22,8%	17,8%
	Enseignement supérieur	76,8%	85,0%	74,5%	79,7%
	Autre ¹²	1,3%	1,8%	1,1%	1,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2008)

2.3.3 Profil des utilisateurs actifs âgés (65 ans et plus)

Le Tableau 6 montre la répartition des utilisateurs actifs de plus de 65 ans selon leur type d'habitation par Région. Ce tableau montre que plus de 8 utilisateurs âgés sur 10 vivent dans leur habitation privée. On note toutefois de grandes différences selon les Régions. Seuls 35% des utilisateurs âgés vivent dans leur

¹² Ex. Diplôme étranger non reconnu.

habitation privée à Bruxelles, contre 85% en Wallonie et 79% en Flandre. La majorité des utilisateurs âgés à Bruxelles vivent dans leur appartement privé (62,1%).

Tableau 6: Profil des utilisateurs actifs âgés : où habitez-vous? (N = 309)

	Total	Bruxelles	Flandre	Wallonie
Dans mon habitation privée	78,2%	35,0%	78,6%	85,4%
Dans mon appartement privé	19,2%	62,1%	18,5%	12,6%
Chez mes enfants	0,7%	1,0%	1,0%	0,0%
En résidence-service	0,3%	0,0%	0,0%	1,0%
En maison de repos	1,5%	0,0%	1,9%	1,0%
Autre	0,1%	1,9%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2008)

2.4 Intensité de l'utilisation

En 2008, le système des titres-services a compté 557.482 utilisateurs actifs. Il s'agit ici de particuliers qui, au cours de l'année 2008, ont passé au moins une commande chez Sodexo. Plus de 9 utilisateurs sur 10 (486.968 utilisateurs) ont commandé au moins 2 fois des titres-services au cours de cette même année. Sur une période de 12 mois, ce sont plus de 65 millions de titres-services qui ont été achetés par l'ensemble des utilisateurs.

Le Tableau 7 indique le nombre moyen de commandes et de titres achetés (tant sous format papier qu'électronique) par les utilisateurs actifs en 2008. Ce tableau montre qu'en 2008, un utilisateur titres-services a commandé des titres-services à près de 5 reprises en moyenne. La moyenne des titres achetés par les utilisateurs actifs en 2008 s'établit à 131 titres, soit davantage que le nombre moyen de titres achetés en 2007 (117).

La médiane du nombre de titres commandés est toutefois inférieure à la moyenne, ce qui indique qu'une partie des utilisateurs fait un usage très intensif des titres-services, ce qui génère une répartition inégale. Ce constat transparaît également dans les quartiles du nombre de titres commandés. 1 utilisateur actif sur 4 a acheté 50 titres au maximum. La moitié des utilisateurs actifs ont commandé 100 titres-services au maximum, alors qu'un utilisateur actif sur 4 a acheté au moins 180 titres sur base annuelle. En outre, 4,5% des utilisateurs actifs ont acheté plus de 650 titres en 2008 (voir tableau en annexe).

On note toutefois des différences selon l'âge des utilisateurs. Ce sont les utilisateurs du groupe entre 55 et 65 ans qui ont achetés le plus de titres en moyenne (146). Les utilisateurs de moins de 35 ans sont les utilisateurs de titres-services les moins intensifs. En 2008, les utilisateurs de cette catégorie d'âge ont passé en moyenne 4,4 commandes et acheté en moyenne 102 titres.

Tableau 7: Nombre moyen de commandes et de titres achetés en 2008

	Total	< 35 ans	35 à 45	45 à 55	55 à 65	>65
Nombre moyen de commandes	4,8	4,4	5,2	5,1	4,8	4,5
Nombre de titres commandés						
Moyenne	131	102	141	146	135	119
Premier quartile, c.-à-d. 25% des acheteurs achetant un maximum de	50	32	55	55	50	59
Médiane, c.-à-d. 50% des acheteurs achetant un maximum de	100	80	120	120	104	100
Troisième quartile, c.-à-d. 25% des acheteurs achetant un minimum de	180	145	191	200	180	160

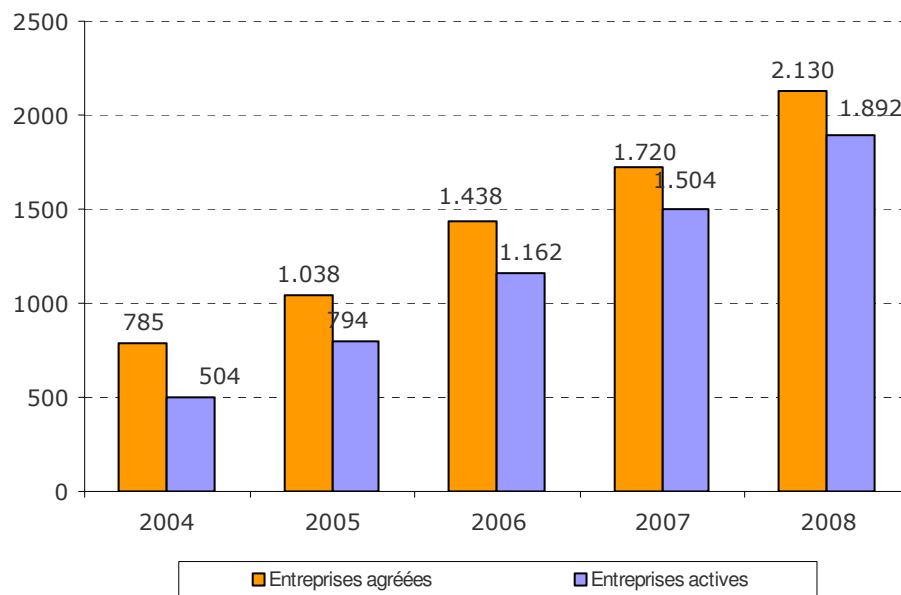
Source : IDEA Consult sur la base de données Sodexo

3 ANALYSE DES ENTREPRISES AGREES

3.1 Nombre d'entreprises et évolution depuis le lancement du système

Fin décembre 2008, on dénombrait 2.130 entreprises agréées en tant qu'entreprises titres-services. 1.892 entreprises peuvent être considérées comme actives étant donné qu'elles ont introduit, en 2008, au moins un titre pour remboursement. Par rapport à la situation fin 2007, le nombre d'entreprises actives a augmenté de 388 unités. En comparaison à l'évaluation précédente, le taux de croissance du nombre d'entreprises actives a diminué (de 29,6% en 2007 à 25,8% en 2008).

Figure 2: Nombre d'entreprises agréées et actives¹³ (2004-2008)



Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEM

¹³ Le nombre d'entreprises agréées se rapporte à la situation au 31 décembre de chaque année, alors que le nombre d'entreprises actives concerne l'ensemble de l'année.

3.2 Répartition régionale des entreprises titres-services

Le tableau ci-dessous donne la répartition régionale du nombre d'entreprises titres-services agréées sur la base du siège social de l'entreprise. Cette répartition diffère fortement de la répartition régionale des utilisateurs et des travailleurs. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'un grand nombre d'entreprises titres-services de taille plus importante ont leur siège social à Bruxelles, alors que l'entreprise possède également des sièges d'exploitation en Flandre et/ou en Wallonie.

Comparé à 2007, la part des entreprises agréées situées en Wallonie (de 33% en 2007 à 37% en 2008) et à Bruxelles (de 12,3% en 2007 à 14,8% en 2008) est en augmentation. Ces augmentations se font au détriment de la part des entreprises agréées en Flandre (de 55% en 2007 à 48% en 2008).

Tableau 8: Nombre d'entreprises titres-services agréées à la fin de l'année selon la région (en fonction du siège social)

	2007		2008	
	Nombre	%	Nombre	%
Région flamande	921	54,6	1.016	47,7
Région wallonne	585	33,1	799	37,5
Région de Bruxelles-Capitale	214	12,3	315	14,8
Total	1.720	100,0	2.130	100,0

Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEm

4 ANALYSE DES TRAVAILLEURS

4.1 Nombre de travailleurs titres-services

Le Tableau 9 indique le nombre de travailleurs titres-services en 2008 sur la base, d'une part, des chiffres de l'ONEm et, d'autre part, des chiffres de l'ONSS/ONSSAPL. Ces deux sources donnent des informations sur le nombre de travailleurs à un moment différent dans le temps.

L'enquête annuelle de l'ONEm soumise aux entreprises titres-services vise à connaître le nombre de travailleurs titres-services actifs au sein de l'entreprise dans le courant de 2008 ainsi que le nombre de travailleurs titres-services sous contrat de travail en cours au sein de l'entreprise fin 2008¹⁴. Dans le courant de l'année 2008, un total de 103.437 personnes ont été occupées par le biais de titres-services dans les entreprises qui ont participé à l'enquête de l'ONEm¹⁵. Parmi ces travailleurs, 76.233 étaient encore sous contrat fin 2008. Cela signifie qu'environ 1/4 des personnes actives dans le système des titres-services en 2008, n'avait plus de contrat fin 2008. Il peut s'agir de personnes qui ont quitté le circuit dans le courant de l'année 2008.

Tableau 9: Nombre de travailleurs titres-services en 2008 selon l'ONEm et l'ONSS/ONSS APL

	2008Q1	2008Q2	2008Q3	2008Q4	Année 2008
ONEm					
Dans le courant de 2008					103.437
Fin 2008					76.233
ONSS					
Dans le courant du trimestre	64.071	68.046	74.316	77.526	
Dans le courant de 2008					
ONSS APL					
Dans le trimestre	2.562	2.680	2.711	3.025	

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm, l'ONSS et l'ONSS APL (2008)

Les statistiques du nombre de travailleurs titres-services de l'ONSS / ONSS APL sont des chiffres trimestriels basés sur la déclaration trimestrielle des employeurs. Ils indiquent le nombre de travailleurs titres-services dans le courant de chaque trimestre. Dans le courant du quatrième trimestre 2008, on comptait au total 77.339 travailleurs titres-services déclarés à l'ONEm. Remarque importante : les employeurs qui n'ont pas utilisé le mode de paiement correct (in casu activités titres-services) dans leur déclaration ne sont pas comptabilisés

¹⁴ Les données pour fin 2008 portent sur les contrats en cours dans le courant de décembre 2008 et janvier 2009.

¹⁵ Sur les 1.892 entreprises agréées, 1.742 ont répondu à l'enquête de l'ONEm, soit un taux de réponse de 92,1%.

dans ces chiffres¹⁶. A contrario, les travailleurs qui sont erronément déclarés par les employeurs comme travailleurs titres-services sont bien repris dans ces chiffres (par exemple, le personnel d'encadrement déclaré fautivement comme travailleur titres-services). Dans le cadre de cette étude, l'ONSS a également calculé le nombre de déclarations de travailleurs titres-services uniques au cours de 2008 (93.697).

Les chiffres de l'ONSS APL concernent toujours le nombre de travailleurs dans le courant du trimestre. Au terme du quatrième trimestre 2008, un total de 3.025 travailleurs titres-services étaient déclarés à l'ONSS APL. Tous les travailleurs titres-services n'ont pas non plus été déclarés en tant que tels par leur employeur (commune ou CPAS) à l'ONSS APL. Ainsi, en 2006, 55% du nombre total des administrations communales et CPAS agréés ont déclaré des travailleurs titres-services pour les 4 trimestres à l'ONSS APL.

Le Tableau 10 ci-dessous indique le nombre d'heures prestées par les travailleurs titres-services en 2008 selon l'ONSS/ONSS APL

Tableau 10: Nombre d'heures prestées par les travailleurs titres-services en 2008 selon l'ONSS¹⁷/ONSS APL

	2008Q1	2008Q2	2008Q3	2008Q4	Année 2008
ONSS / ONSS APL : heures effectivement prestées					65.373.788
ONSS	14.385.808	15.627.773	14.742.926	17.446.049	62.202.557
ONSS APL	719.071	806.726	776.989	868.446	3.171.231

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS et l'ONSS APL (2008)

Lorsque l'on fait la somme des heures effectivement prestées déclarées à l'ONSS et l'ONSS APL sur les 4 trimestres 2008, on obtient un total de 65,4 millions d'heures.

Le nombre total d'heures effectivement prestées selon l'ONSS / ONSS APL, pour les 4 trimestres de 2008, est, avec 65.373.788 heures, assez semblable au nombre de titres remboursés en 2008 (65.443.466). La sous-estimation s'explique principalement par des déclarations incomplètes de travailleurs titres-services par certaines entreprises agréées. Cette sous-estimation est toutefois plus faible qu'en 2007.

¹⁶ Il y a une zone spécifique prévue pour les travailleurs titres-services dans la déclaration Dmfa. Ne pas remplir cette zone peut aboutir à la suppression de l'agrément.

¹⁷ En cas d'occupation à temps plein, il n'y a pas de référence dans la déclaration ONSS au nombre d'heures devant être prestées pendant une semaine ouvrable normale. C'est pourquoi, les périodes déclarées ont été subdivisées en jours pour les prestations à temps plein et en heures pour les occupations à temps partiel. Pour avoir une idée approximative du nombre d'heures pour les prestations à temps plein, on a multiplié le nombre de jours par 7,6 dans l'hypothèse que chaque journée dure 7h36. Ce problème ne se pose pas pour l'ONSS APL.

4.2 Répartition régionale des travailleurs titres-services

La répartition régionale se base sur le domicile du travailleur et sur le lieu où l'entreprise agréée est établie. Le nombre total de travailleurs selon le domicile atteint 103.437, alors que le nombre total de travailleurs selon le siège d'exploitation est de 118.389. Cette différence peut s'expliquer par le fait que le même travailleur peut avoir été occupé dans plusieurs entreprises titres-services au cours de l'année 2008 (voir plus loin). Le nombre de travailleurs selon le siège d'exploitation indique en fait le nombre d'emplois créés.

Au total, 103.437 personnes ont travaillé en 2008 dans les liens d'un contrat de travail titres-services. Plus de 6 sur 10 sont domiciliés en Flandre, 1 sur 3 en Wallonie et 10% à Bruxelles. Nous remarquons de grandes différences entre la répartition régionale des travailleurs selon le domicile et selon le siège d'exploitation de l'entreprise. Un emploi sur 4 créés l'a été à Bruxelles, alors que seuls 10% des travailleurs y habitent.

Tableau 11: Nombre de travailleurs titres-services par Région (selon le domicile du travailleur) et emplois créés (selon siège d'exploitation)

	Travailleurs (selon domicile)		Emplois créés (selon siège d'exploitation)	
	Nombre	%	Nombre	%
Région flamande	63.626	61,5	63.385	53,5
Région wallonne	29.527	28,5	24.628	20,8
Région de Bruxelles-Capitale	10.284	9,9	30.376	25,7
Total	103.437	100,0	118.389	100,0

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm

Le tableau ci-dessous indique la répartition des travailleurs titres-services selon la province de leur domicile. Cette répartition des travailleurs titres-services est comparée à la répartition de l'ensemble des travailleurs de Belgique par province de leur domicile. Le tableau montre que les travailleurs titres-services sont surreprésentés dans la province du Limbourg et sous-représentés en Brabant Flamand.

Tableau 12: Nombre de travailleurs titres-services par province et comparaison avec les travailleurs belges (selon le domicile du travailleur)

	Travailleurs titres-services dans le courant de 2008		Ensemble des travailleurs de Belgique au 30/09/2008	
	Nombre	%	Nombre	%
Anvers	14.657	14,2	579.803	17,1
Brabant Flamand	6.244	6,0	375.066	11,1
Brabant Wallon	4.141	4,0	112.169	3,3
Flandre Occidentale	14.222	13,7	378.776	11,2
Flandre Orientale	15.145	14,6	497.803	14,7
Hainaut	9.649	9,3	352.798	10,4
Liège	8.743	8,5	292.140	8,6
Limbourg	13.104	12,7	270.488	8,0
Luxembourg	2.613	2,5	55.716	1,6
Namur	3.603	3,5	141.255	4,2
Bruxelles	10.284	9,9	261.340	7,7
Total	103.437	100,0	3.390.135	100,0

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm (2008) et de l'ONSS (2008)

4.3 Profil des travailleurs titres-services

Le Tableau 13 donne un aperçu général des caractéristiques du profil des travailleurs sur la base des données de l'ONEm (2008) et de l'enquête menée auprès des travailleurs de 2007.

Tableau 13: Aperçu des caractéristiques du profil des travailleurs titres-services

		Total	Bruxelles	Flandre	Wallonie	
Sexe (N=103.437)	Homme	2,1%	4,2%	1,9%	2,0%	
	Femme	97,9%	95,8%	98,1%	98,0%	
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Âge (N=103.437)	Moins de 30 ans	24,6%	27,6%	24,5%	23,6%	
	De 30 à 39 ans	30,8%	37,9%	28,9%	32,6%	
	De 40 à 49 ans	30,9%	24,9%	31,2%	32,3%	
	50 ans et plus	13,7%	9,6%	15,4%	11,5%	
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Catégorie (N=103.437)	Catégorie A	39,6%	26,8%	36,3%	51,3%	
	Catégorie B	60,4%	73,2%	63,7%	48,7%	
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Situation familiale ¹⁸ (N=2.598)	Isolé	32,6%	48,0%	28,2%	38,6%	
	Cohabitant	67,4%	52,1%	71,8%	61,4%	
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Nationalité et ethnicité ¹⁹ (N=3.061)	Belges	D'ethnicité européenne	79,3%	24,2%	86,7%	82,5%
		D'ethnicité non européenne	7,1%	21,9%	4,7%	6,7%
	Non belges	13,6%	53,9%	8,6%	10,8%	
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Niveau d'études ²⁰ (N=3.061)	Faible niveau d'étude	39,0%	40,7%	37,3%	42,2%	
	Niveau d'étude moyen	48,7%	30,2%	52,9%	44,1%	
	Haut niveau d'étude	4,9%	10,1%	3,4%	6,8%	
	Autres	7,5%	19,0%	6,3%	6,9%	
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm (2008) et de l'enquête auprès des travailleurs 2007

¹⁸ Sur la base de l'enquête sur les travailleurs de 2007.

¹⁹ Idem.

²⁰ Idem.

Partie 2: LE FONCTIONNEMENT DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES EN 2008

1 ACTIVITES AGREEES

1.1 Aperçu des activités agréées

Les activités suivantes sont autorisées dans le système des titres-services :

1. Aide ménagère au domicile de l'utilisateur:

- **nettoyage y compris les vitres**
- **lessive et repassage**
- **raccommodage du linge à repasser**
- **préparation des repas**

L'élément important est qu'il s'agit d'une aide dans le ménage. On ne peut donc pas utiliser de titres-services pour payer des travaux tels que petits travaux de transformation, jardinage, baby-sitting, accueil de personnes âgées et de malades, accueil et soins aux animaux en l'absence du propriétaire, travail administratif pour une entreprise.

De plus, les titres-services ne peuvent être utilisés que pour des activités qui ont lieu dans la sphère privée et jamais pour des prestations dans un environnement professionnel (par exemple, nettoyage du cabinet d'un médecin ou d'une salle d'attente).

2. Aide en dehors du domicile de l'utilisateur:

- **Faire les courses:** courses quotidiennes (par exemple, aller à la poste, chez le boulanger ou chez le pharmacien).
- **Repasser** dans un local de l'entreprise et pas au domicile de l'utilisateur (de même que le raccommodage du linge à repasser). Sont considérés comme du repassage, le repassage proprement dit et les activités suivantes :
 - o l'enregistrement (réception et enregistrement du linge à repasser, établissement d'un accusé de réception)
 - o le triage du linge à repasser selon le processus de production
 - o le contrôle (contrôle de qualité et contrôle final après repassage)
 - o l'assemblage (trier à nouveau le linge repassé par client)
 - o l'emballage (emballer le linge repassé)
 - o la livraison (enlèvement par le client et règlement du paiement)
- **Transport de personnes à mobilité réduite:** Aide aux déplacements d'un particulier ou d'un enfant mineur, reconnu comme personne handicapée²¹:

²¹ L'AR du 28 septembre 2008 a étendu les catégories de bénéficiaires des activités de transport de personnes à mobilité réduite.

- Les personnes de 60 ans ou plus bénéficiaires de prestations fournies par un service agréé d'aide familiale et d'aide seniors.
- Les utilisateurs moins valides et les enfants moins valides à charge des utilisateurs

A côté des activités précitées autorisées dans le cadre des titres-services, diverses autres activités d'aide ménagère sont proposées dans d'autres systèmes (par l'ALE, le CPAS, les services d'aide à domicile et autres entreprises privées). Cela concerne les activités suivantes :

- Soins infirmiers (jour ou nuit)
- Assistance personnelle (assistance pour la toilette, pour s'habiller,...)
- Entretien du jardin
- Aide pour les formalités administratives
- Petits travaux de réparation et d'entretien
- Veiller sur les animaux domestiques
- Accueil ou accompagnement des personnes malades, âgées ou handicapées

1.2 Importance relative des activités agréées

Le Tableau 14 illustre l'importance relative des différentes activités autorisées dans le système des titres-services telle qu'indiquée par les utilisateurs dans l'enquête.

Tableau 14: Quel type de services utilisez-vous/avez-vous utilisé via le système des titres-services ? (plusieurs réponses possibles) (N= 4.856)

	N	%
Nettoyage de l'habitation	4.340	89,4
Lessive et repassage au domicile de l'utilisateur	902	18,6
Préparation de repas	121	2,5
Petits travaux de couture occasionnels	80	1,6
Service de courses	56	1,2
Repassage hors du domicile	1.076	22,2
Centrale pour personnes à mobilité réduite	48	1,0

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

Le nettoyage de l'habitation constitue l'activité principale dans le système des titres-services. Ainsi, 9 utilisateurs sur 10 font-ils appel aux titres-services pour cette activité. Plus d'1 utilisateur sur 5 recourt aux titres-services pour le repassage en dehors du domicile et 19% utilisent le système pour la lessive et le repassage à domicile.

Le repassage en dehors du domicile peut être organisé de trois manières différentes : via un atelier de repassage, au domicile des repasseuses ou in-house dans d'autres entreprises ²². Dans la pratique, c'est la première forme que l'on rencontre le plus souvent et ce tant pour les entreprises commerciales que pour les entreprises d'économie sociale.

La préparation des repas (2,5%), les petits travaux de couture occasionnels (1,6%), le service de courses (1,2%) et la centrale pour personnes à mobilité réduite (1,0%) ne sont que rarement cités. On note toutefois des différences dans l'importance des activités en fonction de l'âge de l'utilisateur.

Le Tableau 15 montre que le repassage (tant au domicile qu'en dehors du domicile) est principalement demandé par des utilisateurs jeunes. Quasi toutes les personnes de plus de 65 ans interrogées recourent aux titres-services pour le nettoyage de leur habitation. Ce groupe d'âge est également le plus grand demandeur en termes de préparation de repas, de service de commissions et de transport de personnes à mobilité réduite.

Tableau 15: Types de services par âge (N= 4.856)

	< 35 ans (N=649)	Entre 35 et 45 ans (N=1.483)	Entre 45 et 55 ans (N=1.437)	Entre 55 et 65 ans (N=978)	>= 65 ans (N=309)
Nettoyage de l'habitation	87,1%	87,5%	85,9%	85,8%	97,1%
Lessive et repassage au domicile de l'utilisateur	27,3%	22,1%	16,8%	17,0%	11,3%
Préparation de repas	0,9%	1,4%	1,3%	1,3%	4,2%
Petits travaux occasionnels de couture	0,9%	1,5%	1,9%	2,6%	1,0%
Service de courses	0,5%	0,2%	0,3%	0,3%	2,6%
Repassage en dehors du domicile	28,0%	28,9%	27,4%	25,7%	5,2%
Centrale pour personnes à mobilité réduite	0,0%	0,1%	0,3%	0,4%	1,9%

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

On observe également des différences dans l'importance relative des différentes activités par région. Ainsi, les utilisateurs de Bruxelles recourent plus à la lessive et au repassage à domicile (20%) qu'au repassage en dehors du domicile (16%), tandis qu'on note l'inverse en Flandre (20% de repassage à la maison contre 24% de repassage en dehors du domicile) et en Wallonie (14% de repassage à domicile contre 22% de repassage en dehors du domicile)²³.

²² Concrètement, l'employeur d'une certaine entreprise veille à fournir l'espace nécessaire dans son entreprise (de même éventuellement que le matériel de repassage) de sorte que des travailleurs titres-services puissent venir faire le repassage des travailleurs de l'entreprise. Les travailleurs paient eux-mêmes le service à l'aide de titres-services.

²³ Voir tableau en annexe.

1.3 Points posant problèmes dans la pratique

Après 5 ans de fonctionnement du système fédéral des titres-services, nous pouvons inventorier divers problèmes qui se posent dans la pratique et qui ont trait à l'application de la réglementation titres-services, en particulier pour certaines activités agréées. Les principaux points noirs concernent la réglementation suivante :

1) *1 titre-service par heure prestée*

"L'utilisateur remet un titre-service par heure de travail accomplie à une entreprise agréée." (loi du 20 juillet 2001).

Un titre-service représente donc une heure de travail réellement prestée. Pour le transport de personnes à mobilité réduite, par exemple, il est difficile d'associer les distances fixes à un temps déterminé (p.ex. 30 minutes pour 10 km) puisque le temps réel dépend de toutes sortes de facteurs. Il doit s'agir de la durée réelle de la prestation du chauffeur. Dans les ateliers de repassage, en revanche, il est permis de travailler avec un système de points qui est assimilé au nombre de minutes de travail par pièce à repasser. Un titre-service correspond à 60 points. L'argument avancé pour autoriser un tel système est qu'il y a des différences de productivité entre les travailleurs. Tous les travailleurs ne repassent pas de façon aussi efficace et ce n'est pas au client d'en faire les frais. Chaque centrale de repassage détermine elle-même le nombre de minutes (points) nécessaires pour repasser certaines pièces de vêtement.

La règle voulant que chaque titre-service corresponde à une heure prestée implique qu'au cours d'une période déterminée, un employeur ne peut pas percevoir plus de titres-services que le nombre total d'heures prestées dans le cadre d'une activité titres-services. Mais l'employeur peut percevoir moins de titres-services que d'heures prestées et/ou d'heures fixées contractuellement, par exemple, parce que le travailleur titres-services suit une formation ou est en congé payé.

Dans la pratique, le respect de cette règle pose un grave problème dans certaines entreprises et/ou activités. Les activités à forte intensité de capital (prenons l'exemple des centrales de repassage ou des centrales pour le transport des personnes à mobilité réduite) surtout sont confrontées à des problèmes pour être rentables si elles ne perçoivent que des subventions salariales et ce selon le principe '1 titre pour 1 heure prestée'. Dans une centrale de repassage fortement automatisée, le coût total est bien supérieur à celui d'un atelier de repassage traditionnel mais la productivité y est bien plus élevée. Ce dernier point ne peut toutefois pas être "honoré" dans le cadre de la réglementation actuelle. Nous notons des problèmes similaires dans l'activité « transport de personnes à mobilité réduite » en raison du coût de capital élevé par rapport au coût salarial. C'est pourquoi, dans la pratique, certaines entreprises demandent à pouvoir effectuer le transport avec le véhicule de l'utilisateur.

2) *Indivisibilité d'une heure prestée*

Pour des activités comme le service de courses, la centrale pour le transport des personnes à mobilité réduite et le repassage (hors domicile), il est difficile de faire coïncider exactement les prestations fournies avec une heure prestée (ou un multiple d'une heure).

Les entreprises confrontées à ce problème pratique travaillent avec des "bons à valoir". Si, dans un atelier de repassage, le nombre de points ou le nombre de minutes où un travailleur a été occupé avec une manne de linge ne correspond pas exactement à une heure, le client reçoit pour les minutes restantes un bon à valoir à utiliser la fois suivante. Dans les entreprises agréées pour le transport de personnes à mobilité réduite, on travaille également avec des bons à valoir lorsqu'un titre-service n'est pas complètement utilisé au cours d'un trajet. Lors des contrôles effectués par l'ONEm, ces bons à valoir ne posent en principe pas de problème à condition qu'ils se rapportent à moins d'une heure de travail.

3) *Enregistrement du lien entre prestations des travailleurs, utilisateur et titres*

"L'entreprise s'engage à organiser l'enregistrement des activités titres-services de manière telle qu'on puisse vérifier exactement la relation entre les prestations mensuelles de chaque travailleur titres-services individuel, l'utilisateur et les titres-services correspondants." (AR, 13 juillet 2007).

Cette règle n'est pas applicable en pratique pour la plupart des ateliers de repassage, surtout dans les cas où différents travailleurs sont responsables, l'un de l'enregistrement, l'autre du triage, un autre encore du repassage d'une même manne de linge. De plus, ceci s'étale souvent sur plusieurs jours. Par conséquent, on ne peut pas déterminer précisément la date de la prestation et on ne sait pas clairement à quel travailleur imputer le titre.

4) *Obligation de créer de l'emploi supplémentaire (pas de substitution de l'emploi régulier)*

Le système des titres-services doit créer des emplois supplémentaires dans l'entreprise. C'est pourquoi, les entreprises sont tenues de ne faire payer par des titres-services que le volume de travail supplémentaire d'activités d'aide à domicile de nature ménagère depuis leur agrément. Cette règle crée une grande ambiguïté pour les entreprises. L'interprétation correcte est la suivante. Une entreprise ne peut convertir son volume de travail existant (avec des contrats de travail réguliers) en contrats de travail titres-services. Cette condition parle de volume de travail, elle ne s'applique pas pour le passage éventuel d'un travailleur déjà occupé dans les activités normales vers une activité titres-services si le volume de travail global de l'entreprise s'accroît dans la même mesure que le nombre de titres-services (par exemple, passage d'un membre du personnel à la section sui generis avec engagement d'au moins une personne en remplacement dans l'activité régulière).

On peut éventuellement déroger à cette obligation via une convention entre le Ministre de l'Emploi et un secteur d'activités, un groupement d'entreprises agréées ou une entreprise agréée. Pour le secteur du repassage (uniquement le repassage en dehors du domicile) et les CPAS, une convention spécifique a été conclue.

Toutefois, la convention avec le secteur du repassage a semé pas mal de confusion dans la pratique. Elle prévoyait que l'augmentation (en heures) devait au moins équivaloir à $\frac{3}{4}$ du nombre de titres-services valorisé au sein du secteur du repassage au cours de cette même période. Cela signifie que pour 100 titres-services, il faut 75 heures d'emploi en plus. Les 25 heures restantes peuvent être prestées par des travailleurs déjà occupés dans l'entreprise mais ils doivent basculer vers un contrat titres-services. Ce dernier point n'était pas clair; de ce fait, la plupart des entreprises n'ont pas de preuves établissant que les 25 heures de substitution ont aussi été effectivement prestées. En raison de cette erreur, la convention a été abrogée vers le milieu de l'année 2007 et remplacée par un

arrêté royal. Cet AR contient explicitement un certain nombre de tâches qui, à côté du repassage, peuvent également être payées à l'aide de titres-services (à savoir, l'enregistrement, le triage, le contrôle, l'assemblage, l'emballage et la livraison) mais le nombre de titres-services ne peut pas être supérieur au nombre d'heures prestées. Sur le terrain, nous avons entendu bon nombre d'entreprises (qu'elles soient commerciales ou d'économie sociale) ayant un atelier de repassage se plaindre notamment de l'ambiguïté créée par la convention, du contrôle limité pendant les premières années de fonctionnement et des recouvrements de subventions en cas de non-respect de la législation.

5) Les titres-services peuvent uniquement servir à indemniser du temps de travail pendant l'exécution des activités titres-services agréées

Les titres-services peuvent uniquement indemniser du temps de travail pendant lequel le travailleur titres-services effectue une ou plusieurs activités pour lesquelles l'entreprise est agréée. Les titres-services ne peuvent pas être utilisés pour indemniser d'autres activités (par exemple, gestion, travail administratif, accueil des enfants, ...). Les frais de déplacement et les pauses ne peuvent pas être payés au moyen de titres-services.

Dans la pratique, cette règle est interprétée de diverses façons et cela génère une zone grise de pratiques dont on ne sait plus toujours très clairement si elles sont légalement admises ou pas. Le fait que les déplacements ne puissent pas être payés à l'aide de titres-services sème le doute quant à la question de savoir si les déplacements faits pour se rendre d'un utilisateur chez un autre (déplacements pendant le travail) doivent être payés ou non. Si le travailleur est à la disposition de l'employeur, ces déplacements se font pendant le temps de travail et ils doivent donc être rémunérés. Dans la pratique, il apparaît que pas mal d'entreprises ne le font pas mais paient à la place une indemnité de déplacement forfaitaire à leurs travailleurs.

Si un utilisateur se décommande à la dernière minute et que l'on ne peut pas trouver un remplacement chez un autre utilisateur, l'employeur n'a pas la possibilité de faire exécuter d'autres tâches au travailleur titres-services (par exemple, nettoyage du bureau de l'entreprise titres-services ou travail administratif). En pareil cas, si l'on ne peut pas fonctionner avec des horaires flexibles, l'employeur est en principe tenu de payer le travailleur à ne rien faire. Le risque de non-respect de cette règle est réel, surtout dans les entreprises ayant une section sui generis à côté d'autres activités régulières.

6) Description des activités autorisées

La délimitation des activités autorisées dans le système des titres-services laisse une grande marge d'interprétation.

Prenons un premier exemple : les petits travaux de couture. Les entreprises du circuit régulier (ateliers de couture) se sont plaintes de la concurrence déloyale des entreprises titres-services qui ont attiré des clients avec des "retouches via les titres-services". Entre-temps, une telle publicité n'est plus autorisée et la description de l'activité a été adaptée. Il est maintenant question de « raccommodage de linge à repasser » avec pour objectif que les vraies retouches ne puissent plus être effectuées (seulement les réparations aux vêtements à repasser). Dans la pratique, ceci laisse encore de la marge pour des applications plus étendues (par exemple, faire raccourcir un pantalon que l'on vient d'acheter en le lavant d'abord et en l'apportant pour le repasser et le « raccommoder »).

La préparation des repas est un deuxième exemple. Cette tâche est surtout accomplie chez les personnes plus âgées et est également offerte en dehors du système des titres-services (aide seniors dispensée par des services agréés). La ligne de démarcation avec d'autres tâches complémentaires est très ténue. Quid si l'utilisateur âgé n'est pas en mesure de manger son repas tout seul ? En principe, le travailleur titres-services ne peut effectuer aucune tâche soignante mais on peut se demander si dans la pratique cela n'arrive jamais. Le problème est que non seulement cette dernière activité ne fait pas partie des activités autorisées mais aussi que les travailleurs titres-services n'ont pas reçu la formation nécessaire. Ajoutons qu'il est relativement difficile de contrôler cela puisque l'activité est effectuée dans l'habitation privée de l'utilisateur.

Dans le cas du nettoyage chez l'utilisateur aussi, il arrive encore bien que des tâches plus importantes soient accomplies (par exemple, nettoyage des espaces professionnels chez des indépendants, nettoyage de la voiture, entretien du jardin, accueil des enfants combiné ou non avec du nettoyage et du repassage, etc.). L'enquête ne permet toutefois pas de chiffrer l'ampleur de ce phénomène.

Signalons enfin encore quelques points problématiques pour ce qui concerne le service de courses. Des employeurs signalent qu'offrir cette activité est, en pratique, loin d'être évident. Les travailleurs doivent en effet utiliser l'argent de l'utilisateur. De plus, ce service requiert une assurance complémentaire pour le travailleur titres-services. Les entreprises de titres-services qui offrent un service de courses impose comme condition supplémentaire que les courses ne puissent être effectuées qu'à pied ou à vélo (moins de frais d'assurance qu'avec la voiture). Ceci limite fortement le type de courses que le travailleur peut faire pour l'utilisateur (pas les courses hebdomadaires de l'utilisateur).

1.4 Complémentarité et substitution par rapport à des organisations et des activités se situant en dehors du système des titres-services

Il existe, à côté du système des titres-services, d'autres organisations qui offrent les mêmes services ou des services semblables à ceux agréés dans le système des titres-services. La complémentarité/substitution entre les activités effectuées dans le cadre des titres-services et des activités du même genre offertes par d'autres organisations (ou sections) est brièvement présentée ci-après (à savoir, aide ménagère de l'aide à la famille et transport des personnes à mobilité réduite dépendant du CPAS ou des communes).

a) Aide ménagère par les services d'aide à la famille

L'aide ménagère est, par exemple, également offerte par les services d'aide à la famille. L'aide à la famille est une offre d'aide et de services qui comporte les soins personnels ²⁴, l'aide ménagère ²⁵ et l'aide au nettoyage ²⁶, de même que

²⁴ Aide pour le bain et la douche, aide pour s'habiller et se déshabiller, soins des cheveux et des ongles, brossement des dents, soutien de l'autonomie, surveillance de la sécurité physique, tenir compte des avis médicaux, suivi de la médication, aide pour s'alimenter et pour boire, aide pour les déplacements, aide pour les exercices prescrits, contrôle de la santé et de l'hygiène.

²⁵ Courses, lessive, repassage, raccommodage, cuisine, faire les lits, ranger les armoires, l'entretien normal dans les pièces habitées comme prendre les poussières, passer l'aspirateur, passer un coup de torchon ou récuser, nettoyer les vitres

²⁶ Les pièces non habitées, cave, grenier, garage ou jardin, ne peuvent pas être entretenues. Le travailleur ne peut pas effectuer du travail lourd ou dangereux, ne peut pas faire de grand nettoyage, ne

l'aide psychosociale ²⁷ générale qui s'y rapporte et le soutien et l'accompagnement pédagogiques ²⁸. Les travailleurs occupés dans l'aide à la famille (appelés aides soignant(e)s) ne peuvent pas accomplir d'actes infirmiers.

L'aide à la famille est offerte aux bénéficiaires qui le demandent, s'il ressort d'une enquête sociale qu'en raison d'une incapacité mentale ou physique ou de circonstances sociales particulières, l'utilisateur ou son entourage ne sont pas en mesure de supporter la charge en matière de soins personnels ou de tâches ménagères.

Les aides soignant(e)s sont formé(e)s pour aider dans le travail ménager et soignant que l'utilisateur ne peut plus prendre en charge lui-même (attestation d'aptitude). L'aide est limitée dans le temps et à certaines tâches convenues au préalable. La contribution par heure est calculée en fonction de deux facteurs : le revenu mensuel complet et la composition familiale. La combinaison du revenu et de la situation familiale permet de fixer une contribution par heure.

Lorsqu'une nouvelle demande est faite pour une aide au nettoyage, les besoins du bénéficiaire sont évalués sur la base d'une enquête sociale. L'enquête socio-financière doit également vérifier quel est le meilleur système à appliquer. Si la contribution personnelle est supérieure à € 7,50 par heure, on recommande le système des titres-services. Différentes organisations agréées pour l'aide à la famille sont en effet aussi agréées comme entreprises titres-services (par exemple, Familiehulp, Solidariteit voor het gezin,...).

Selon certaines fédérations et entreprises interviewées, le système des titres-services n'est pas une substitution à l'aide à la famille ; ces services sont plutôt complémentaires. Selon elles, le système des titres-services et le système de l'aide à la famille offrent des services de nature différente. Les groupes cibles de ces 2 services sont également différents. Le service d'aide ménagère dans le cadre de l'aide à la famille est destiné aux groupes cibles difficiles, tandis que le système des titres-services touche plutôt des utilisateurs actifs en emploi ou des utilisateurs plus âgés ayant suffisamment d'autonomie (cf. paragraphe suivant). Les travailleurs dans le système d'aide à la famille offrent, outre l'aide de nature ménagère, un soutien psychosocial au bénéficiaire. On attend de ces travailleurs qu'ils communiquent avec le bénéficiaire et qu'ils essaient de l'encourager. De ce fait, et contrairement au système des titres-services, le bénéficiaire est tenu d'être à la maison pendant la prestation de services. Les travailleurs dans le cadre de l'aide à la famille ont généralement une formation plus poussée que les travailleurs titres-services. La détermination du prix de la prestation est également différente dans les 2 services. Les services dans le cadre de l'aide à la famille dépendent du revenu. Si un bénéficiaire n'a pas besoin d'une aide psychosociale et si sa contribution personnelle est supérieure à € 7,50 par heure, on l'oriente vers le système des titres-services. Les services de nature ménagère dans le cadre de l'aide à la famille sont donc moins chers que ceux offerts dans le cadre du système des titres-services.

peut pas laver de murs ou de plafonds, ne peut pas cirer de parquet ni déplacer des meubles lourds.

²⁷ Soutien en cas de problèmes émotionnels, offrir de la compagnie, faire une petite causerie, stimuler les contacts sociaux, rechercher une façon judicieuse de passer le temps, donner des informations sur les services et les outils, aide administrative diverse (mutuelle, aider à garder un œil sur les comptes; budget).

²⁸ Accueil et accompagnement des enfants, soutien à l'éducation.

B) Centrale pour personnes à mobilité réduite du CPAS ou des communes

Les CPAS et les communes proposent également le transport des personnes à mobilité réduite, des chauffeurs bénévoles amenant des personnes âgées ou handicapées ayant des problèmes pour se déplacer à destination. Première condition : le demandeur doit être effectivement "à mobilité réduite", soit physiquement, soit sur la base de l'âge. Une deuxième condition est que le demandeur ne puisse pas utiliser les transports en commun, ne puisse pas faire appel à un membre de la famille ou à des connaissances et n'ait pas lui-même un véhicule.

L'utilisateur paie une affiliation de € 7 par an et reçoit une carte de membre avec un numéro d'affiliation qui lui est propre. Ce faisant, l'utilisateur est automatiquement assuré en responsabilité civile en cas de dommage à des tiers pendant le voyage. Chaque déplacement doit être demandé au moins deux jours à l'avance via la centrale pour personnes à mobilité réduite. Après chaque voyage, l'utilisateur paie directement au chauffeur € 0,27 par kilomètre effectivement parcouru. Cela concerne tous les kilomètres que le chauffeur parcourt : de son domicile jusque chez l'utilisateur, l'ensemble du déplacement et les kilomètres parcourus par le chauffeur pour rentrer chez lui. Les frais de parking éventuels sont à charge de l'utilisateur.

Selon les entreprises agréées pour le transport des personnes à mobilité réduite que nous avons interrogées, les CPAS ne sont pas vraiment des concurrents pour les entreprises titres-services. La différence de prix entre le système titres-services et ce système n'est pas tellement grande. Les utilisateurs qui veulent recourir au service de transport des personnes moins mobiles via le CPAS ou la commune doivent avertir deux jours à l'avance tandis que les entreprises titres-services sont beaucoup plus flexibles. Enfin, vu la grande demande qui existe pour ce type de service, les CPAS et les communes ne peuvent souvent pas suivre ; de ce fait, ils orientent parfois aussi les utilisateurs vers les entreprises titres-services.

1.5 Extension vers de nouvelles activités

Comme nous l'avons déjà indiqué, seules certaines activités sont autorisées dans le cadre du système des titres-services. Toutefois, ces dernières années, on parle de plus en plus dans les médias d'une extension éventuelle du système.

Dans l'enquête auprès des entreprises réalisée en 2007, on demandait aux entreprises actives dans le système des titres-services si elles avaient déjà reçu des demandes pour effectuer des activités autres que celles autorisées dans le système. Il ressortait de cette enquête que plus de 65% des entreprises interrogées avaient déjà reçu une demande pour effectuer des activités qui ne sont pas autorisées actuellement dans le système des titres-services. Selon ces entreprises, c'est l'entretien de jardin qui est le plus demandé (85,8%) suivi par l'accueil des enfants (63,4%). En outre, plus de la moitié des entreprises avaient reçu une demande pour des petits travaux de réparation à l'habitation et une entreprise sur quatre avait été sollicitée pour prendre en charge et accompagner des malades, des personnes âgées ou des personnes handicapées.

Dans l'enquête effectuée auprès des utilisateurs, quelques utilisateurs proposent une large gamme d'activités pour continuer à développer le système, notamment les travaux de peinture, le lavage des voitures, le transport vers l'aéroport, ...

Toutefois, selon bon nombre d'entreprises titres-services et de fédérations concernées, il est urgent de consolider le système actuel et il vaut mieux tout régler convenablement pour les activités actuellement agréées dans le système des titres-services avant de vouloir encore étendre le système à d'autres activités. De plus, certaines entreprises et fédérations trouvent que certaines activités, par exemple l'accueil des enfants, n'ont pas leur place dans le système. Ce serait très difficile de faire un planning pour le travailleur titres-services (uniquement après les heures de travail, uniquement en cas de maladie de l'enfant,...). En outre, en cas d'accueil des enfants ou d'accueil et d'accompagnement de personnes malades, âgées ou handicapées, une formation plus spécifique est utile au travailleur, ce qui n'est pas strictement nécessaire pour les activités actuelles. Enfin, le risque de concurrence avec des services existants serait bien plus grand, si on étendait par exemple le système aux petits travaux de réparation ou à l'entretien de jardin. Ces services sont actuellement déjà proposés dans le circuit commercial et non commercial, ce qui pourrait créer un effet de substitution relativement grand en cas de reprise de ces activités dans le système des titres-services.

2 ENTREPRISES AGREES

2.1 Procédure d'agrément

2.1.1 Procédure d'agrément comme entreprise titres-services

Les entreprises qui souhaitent être actives en tant qu'entreprises titres-services doivent disposer d'un agrément spécifique. L'octroi et le maintien de cet agrément sont soumis à un grand nombre de conditions. Le non-respect de ces conditions peut entraîner un remboursement des subventions indûment perçues ou un retrait²⁹ de l'agrément.

Les obligations imposées aux entreprises titres-services concernent divers domaines comme:

- les conditions de recrutement des travailleurs
- les conditions relatives aux contrats de travail
- les conditions relatives aux activités
- les autres conditions (par exemple, ne pas avoir de dettes fiscales ou de sécurité sociale, ne pas avoir été récemment en faillite)

Malgré ces obligations, il y a peu d'exigences qui garantissent que les entreprises titres-services seront gérées de façon professionnelle et seront viables financièrement parlant. Jusqu'à présent, seules les entreprises privées (secteurs marchand et non marchand) qui sont en création doivent joindre un plan financier à leur demande d'agrément comme entreprise titres-services (document à joindre obligatoirement à la demande). Les entreprises privées qui étaient déjà constituées doivent seulement introduire une copie de leurs statuts. La procédure pour être agréé est par conséquent simple et d'accès facile pour les starters.

2.1.2 Evolution des agréments en 2008

Même au cours de sa cinquième année de fonctionnement, le système fédéral des titres-services attire de nouveaux acteurs. En 2008, 565 nouvelles entreprises ont reçu un agrément comme entreprises titres-services. Sachant que fin décembre 2007, 1.720 entreprises étaient agréées comme entreprises titres-services, nous pouvons qualifier l'afflux de nouvelles entreprises de très élevé. L'augmentation nette entre décembre 2007 et décembre 2008 s'élève à 410 entreprises puisqu'en 2008, 155 agréments comme entreprises titres-services ont été retirés³⁰. A titre de comparaison, en 2007, ce sont 222 agréments qui ont été retirés au total.

²⁹ Jusqu'au 1er novembre 2008, une sanction pouvait également consister à suspendre l'agrément. Cette possibilité a entre-temps été supprimée.

³⁰ La ventilation selon le motif du retrait est la suivante : 48 retraits pour inactivité, 21 retraits pour faillite, 4 retraits pour infractions et 82 retraits volontaires ou retrait fin durée limitée.

Sur le plan régional, on observe de grandes différences dans le nombre de nouvelles entreprises ayant obtenu un agrément dans le cadre des titres-services. C'est surtout dans la Région de Bruxelles-Capitale que le nombre de starters a fortement augmenté (+47% par rapport à 2007).

Tableau 16: Entreprises titres-services agréées (décembre 2008-2007)

	2008	2007	taux de croissance
Région flamande	1.016	921	+10,3%
Région wallonne	799	585	+36,6%
Région de Bruxelles-Capitale	315	214	+47,2%
Total	2.130	1.720	+23,8%

Source: ONEm

2.2 Divers types d'entreprises

2.2.1 *Typologie actuelle des entreprises agréées*

La loi prévoit que toute personne physique ou morale dont l'activité ou l'objet consiste au moins partiellement en la prestation de travaux ou services de proximité peut introduire une demande pour être agréée comme entreprise titres-services³¹.

Cette réglementation implique:

- qu'il n'y a pas de conditions quant à la structure juridique (par exemple, ASBL, SPRL, SA)
- qu'il n'y a pas de conditions quant au caractère de l'entreprise (publique ou privée, marchande ou non marchande)
- un choix entre une entreprise titres-services pure (créée spécifiquement pour réaliser exclusivement une activité titres-services) ou une entreprise existante avec une section sui generis titres-services

Nous pouvons déduire de ce qui précède que l'offre des prestataires de services dans le système des titres-services est fort diversifiée. Il n'est pas évident de faire une subdivision en une ou plusieurs typologies.

Dans les rapports d'évaluation précédents, les entreprises agréées étaient subdivisées selon un classement établi par l'ONEm lors du lancement du système. Il s'agit des 8 catégories suivantes:

- Personnes physiques
- ALE
- ASBL

³¹ Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

- Entreprise d'insertion
- Agence d'intérim
- Société commerciale
- CPAS
- Commune

L'ONEm procède à la répartition des entreprises agréées entre ces catégories en se basant sur ce que les entreprises ont elles-mêmes coché sur le formulaire de demande d'agrément comme entreprise titres-services. En outre, on examine les statuts de l'entreprise.

Cette subdivision présente néanmoins un certain nombre d'inconvénients :

- *La subdivision n'est pas exhaustive*

Certaines entreprises peuvent se placer dans plusieurs catégories, ce qui est à l'origine – vu le manque d'indication – d'applications différentes dans la pratique. Ainsi, les entreprises d'insertion peuvent-elles être tant des asbl que des sociétés commerciales (par exemple, SPRL).

- *La subdivision ne permet pas de se faire une idée des activités de l'économie sociale*

Les entreprises d'économie sociale ont un agrément spécifique (au niveau régional) en tant qu'entreprise d'insertion, atelier protégé, atelier social ou d'économie de services locaux.

- *La subdivision entre agence d'intérim et société commerciale n'est pas cohérente*

Au début du système titres-services, diverses entreprises de travail intérimaire ont démarré une section sui generis titres-services. Ces entreprises ont été placées dans la catégorie « agence d'intérim ». Au fur et à mesure que le système a pris de l'extension, certaines entreprises ont choisi de transformer la section sui generis en une société commerciale indépendante. Randstad fut un des premiers à le faire. La nouvelle société (sous le nom de Randstad Household Services) est une entreprise titres-services pure (du type "société commerciale"), pourtant, elle est toujours classée dans la catégorie "agences d'intérim"³². Bon nombre d'autres entreprises de travail intérimaire ont suivi le même exemple, mais leur nouvelle entreprise titres-services pure est classée dans société commerciale et non dans agence d'intérim.

2.2.2 Vers une nouvelle typologie des entreprises agréées

Pour pouvoir faire des analyses judicieuses en fonction du type d'entreprise, nous proposons quelques nouvelles typologies qui peuvent être mises en œuvre à l'avenir. Voici les différentes possibilités que nous envisageons:

- Subdivision selon la forme juridique
- Subdivision selon la finalité sociale
- Subdivision selon la commission paritaire

³² La raison en est que lors de la nouvelle demande d'agrément, on a indiqué le type 'entreprise de travail intérimaire' et que les statuts de la nouvelle société ne limitent pas les activités aux activités titres-services.

- Subdivision selon la taille

(1) Entreprises agréées classées selon la forme juridique

Sur la base de la forme juridique, nous pouvons opérer le classement suivant :

- Secteur public:
 - Communes
 - CPAS
- Secteur privé:
 - Sociétés commerciales (pures ou section sui generis)
 - Personnes physiques
 - Asbl (pures ou section sui generis)
 - ALE³³

La structure juridique dépend également de la finalité primaire de l'entreprise. Ainsi, les asbl et les ALE n'ont pas de but lucratif, tandis que les sociétés commerciales et les personnes physiques veulent, elles, faire du bénéfice. Ce dernier point n'implique pas que les entreprises commerciales ne puissent viser également d'autres objectifs (par exemple, la mise au travail de groupes cibles difficilement employables). Elles peuvent même demander des agréments spécifiques pour ce faire (cf. infra dans « finalité sociale »).

Le Tableau 17 indique la répartition des entreprises titres-services, des travailleurs et du nombre des titres selon la forme juridique des entreprises. Il ressort de ce tableau que la moitié des entreprises titres-services actives sont des entreprises privées commerciales. Les entreprises privées commerciales sont dès lors les employeurs les plus importants dans le système des titres-services. Un peu plus de 7 travailleurs titres-services sur 10 sont employés par ce type d'entreprise. La grande différence entre le nombre des entreprises privées commerciales (50 %) et le nombre des travailleurs titres-services embauchés par des entreprises privées commerciales (70 %) peut s'expliquer par l'ampleur en moyenne plus grande de ce type d'entreprise (voir le Tableau 21). Par contre, les personnes physiques représentent 16% des entreprises titres-services mais n'emploient que 3% des travailleurs titres-services. La répartition des titres remboursés selon type d'entreprise correspond relativement bien au nombre des travailleurs titres-services.

³³ Une ALE a une structure juridique d'asbl.

Tableau 17: Nombre d'entreprises, travailleurs et titres remboursés selon la forme juridique

La forme juridique	entreprises		travailleurs		Titres remboursés	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
entreprise commerciale privée	868	45,9	80.476	68,0	40.786.798	62
<i>Entr. comm. priv. pure</i>	357	18,9	33.416	28,2	19.870.785	30,4
<i>Entr. comm. priv. sui generis</i>	483	25,5	21.816	18,4	10.929.426	16,7
<i>interim sui generis</i>	28	1,5	25.244	21,3	9.986.587	15,3
Personne physique	302	16,0	3.980	3,4	1.894.901	2,9
CPAS et Commune	230	12,2	6.117	5,2	4.513.574	6,9
ALE	220	11,6	9.870	8,3	6.631.081	10,1
Asbl	272	14,4	17.946	15,2	11.617.112	17,8
Total	1.892	100,0	118.389	100,0	65.443.466	100,0

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS et de Sodexo (2008)

(2) Entreprises agréées classées selon la finalité sociale

Dans le cadre des titres-services, on trouve pas mal d'entreprises actives qui offrent des services de proximité en combinaison avec d'autres objectifs « sociaux ». Dans la plupart des cas, il s'agit d'entreprises qui fournissent des efforts supplémentaires pour intégrer des groupes cibles difficilement employables (chômeurs de longue durée et/ou faiblement qualifiés, par exemple) dans le circuit du travail. Moyennant l'obtention d'agrément spécifiques, l'entreprise peut recevoir des subventions supplémentaires pour financer ce service supplémentaire. Nous distinguons les agréments suivants (cf. encadré 1 pour de plus amples informations) :

- Agrément comme entreprise d'insertion (mesure fédérale)
- Agrément comme entreprise d'insertion, atelier social ou économie de services locaux (mesure régionale)

La finalité sociale de l'entreprise titres-services peut concerner non seulement les travailleurs mais aussi les utilisateurs. Certaines entreprises titres-services comme les CPAS ou les entreprises agréées comme service d'aide à la famille et aide seniors s'adressent à un segment plus vulnérable d'utilisateurs (personnes âgées ayant un faible revenu, par exemple, seniors isolés, personnes en situation financière précaire).

Box1: Agréments dans le cadre de l'économie sociale d'insertion

Bien que l'économie sociale soit reconnue dans sa diversité, on se cantonne souvent dans la mise en oeuvre pratique de ce pilier à l'économie sociale d'insertion (p.ex. ateliers sociaux, ateliers protégés et entreprises ou sections d'insertion). Au niveau fédéral également, on restreint souvent la vision que l'on a de l'économie sociale à l'économie sociale d'insertion. Dans le contexte des titres-services, c'est l'agrément en tant qu'entreprise d'insertion (au niveau fédéral ou régional) qui est le plus pertinent.

Agrément fédéral comme "entreprise d'insertion": il s'agit d'entreprises agréées ayant pour but l'insertion socioprofessionnelle de chômeurs particulièrement difficiles à placer. Tant les sociétés commerciales que les asbl peuvent demander cet agrément fédéral. Les entreprises titres-services peuvent demander l'agrément en tant qu'entreprise d'insertion mais les deux agréments sont indépendants l'un de l'autre³⁴. Les entreprises titres-services agréées comme entreprises d'insertion au niveau fédéral peuvent bénéficier des subventions SINE (subvention coût salarial et réduction des cotisations ONSS) en cas d'engagement de chômeurs complets indemnisés, de bénéficiaires du revenu d'intégration ou de bénéficiaires de l'aide sociale³⁵. Le travailleur ne peut pas être détenteur d'un certificat ou d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

Agrément régional comme "invoegbedrijf" (en Flandre) ou comme "entreprise d'insertion" (à Bruxelles et en Wallonie): il s'agit d'entreprises qui sont disposées à garantir un emploi durable aux groupes à risque³⁶ avec une attention particulière apportée à la formation et à l'accompagnement dans un environnement de travail où la responsabilité sociale des entreprises est une valeur centrale. Pour entrer en ligne de compte pour un agrément en tant qu'entreprise d'insertion, des critères stricts en termes d'accompagnement, d'encadrement, de type de contrat³⁷ doivent être respectés.

En Flandre, les entreprises titres-services ne peuvent plus introduire, depuis novembre 2008, de nouvelle demande pour être agréées comme entreprises d'insertion. En Wallonie et à Bruxelles, c'est toujours possible. Lors des interviews, ce point a été cité à de nombreuses reprises comme problème potentiel à l'avenir. Les efforts supplémentaires fournis par les entreprises d'insertion pour intégrer les groupes cibles difficilement employables seront (encore plus) mis sur la sellette si aucun moyen supplémentaire n'est prévu à cet égard.

Le tableau ci-dessous indique le pourcentage d'entreprises titres-services et de travailleurs employés selon les agréments de l'entreprise (agrément fédéral comme entreprise d'insertion ; agrément régional comme entreprise d'économie sociale ; tant l'agrément fédéral que régional ; et pas d'agrément).

Le Tableau 18 montre que 22% des entreprises titres-services ont un agrément fédéral comme entreprise d'insertion. Un peu plus de 13% des entreprises titres-services ont un agrément régional comme entreprise d'économie sociale (p.ex.

³⁴ Des entreprises d'insertion sont également agréées en dehors du contexte des titres-services (cf. site internet du SPF ETCS pour avoir la liste complète).

³⁵ Les trois catégories de travailleurs doivent avoir une certaine période d'inactivité derrière eux (délais en fonction de l'âge) (cf. site internet du SPP Intégration sociale).

³⁶ Les critères pour les groupes à risque sont définis différemment dans chaque région.

³⁷ Le contrat de travail doit être un contrat à durée indéterminée.

entreprise d'insertion flamand, entreprise d'économie sociale d'insertion bruxelloise ou wallone, économie locale de services, projet d'expérience de travail, projets d'insertion socioprofessionnelle, ateliers protégés,...). 5 % des entreprises titres-services combinent les deux agréments. Les entreprises restantes (7 sur 10) n'ont aucun agrément au niveau d'insertion sociale. Le Tableau 18 permet de conclure qu'un peu plus de 25 % des travailleurs titres-services sont employés dans l'économie sociale.

Tableau 18: Répartition du nombre des entreprises et des travailleurs employés selon les agréments des entreprises titres-services

	Entreprises		Travailleurs employés	
	Nombre	%	Nombre	%
Agrément fédéral comme entreprise d'insertion	415	21,9	20.687	17,5
agrément régional comme entreprise d'économie sociale	239	12,6	17.328	14,6
<i>Entreprises avec les deux agréments</i>	<i>100</i>	<i>5,3</i>	<i>8.607</i>	<i>7,3</i>
Pas d'agrément au niveau d'insertion sociale	1.338	70,7	88.981	75,2
Total	1.892	100,0	118.389	100,0

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS (2008)

Le Tableau 19 montre que la plupart des entreprises titres-services avec un agrément fédéral comme entreprise d'insertion sont des ALE (41 %). Un peu plus de 6 entreprises sur 10 avec un agrément régional comme entreprise d'économie sociale sont des entreprises privées commerciales. Ceci va dans la même sens que la constatation que beaucoup d'entreprises d'économie sociale sont des entreprises privées commerciales à finalité sociale (c.-à-d. SPRL FS et SCRL FS).

Tableau 19: Répartition des entreprises agréées selon la forme juridique

	% agrément féd. insertion	% agrément rég. économie sociale	% les deux agréments	% pas d'agrément insertion soc.
entreprise commerciale privée	25,3%	61,5%	76,0%	51,7%
<i>Entr. comm. priv. pure</i>	16,6%	38,1%	51,0%	18,5%
<i>Entr. Comm. priv. sui generis</i>	8,7%	23,4%	25,0%	31,1%
<i>interim sui generis</i>	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
Personne physique	0,0%	0,0%	0,0%	22,6%
CPAS et Commune	28,2%	10,9%	11,0%	7,3%
ALE	41,0%	3,3%	5,0%	3,5%
Asbl	5,5%	24,3%	8,0%	14,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS (2008)

(3) Entreprises agréées classées selon la commission paritaire

Une caractéristique typique du secteur des titres-services est le large éventail de commissions paritaires compétentes. Bien que la législation en la matière (cf. infra dans le chapitre 3.6.1) contienne des règles claires pour déterminer à quelle commission paritaire une entreprise ressortit, il n'est pas si évident dans la pratique de classer les entreprises selon la CP. De plus, il y a en permanence des glissements qui peuvent avoir un impact sur la CP compétente, par exemple lorsqu'une section sui generis (d'une entreprise de nettoyage) est transformée en entreprise indépendante.

Il est pourtant important stratégiquement parlant d'avoir une idée exacte de qui ressortit à quelle commission paritaire, vu les différences considérables entre les diverses CP en termes de conditions minimales de travail et de rémunération.

Le tableau ci-dessous indique la répartition des entreprises titres-services agréées en 2008 selon la commission paritaire sur la base des déclarations ONSS des entreprises. Toutefois, ce tableau doit être interprété avec précaution, puisque pour un grand nombre d'entreprises cette information n'est pas disponible.

Tableau 20: Aperçu des entreprises titres-services selon la commission paritaire

Commissions paritaires		Nombre	Pourcentage
322.01	CP des titres-services	735	38,8%
pas de CP	CPAS et commune	230	12,2%
322	Travail intérimaire	137	7,2%
110	Traitement des textiles	75	4,0%
318	Aides familiales et aides seniors	36	1,9%
121	Nettoyage	31	1,6%
140	Transport et logistique	4	0,2%
Autre ³⁸		47	2,5%
Inconnu		597	31,6%
Total		1892	100,0%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et de l'ONSS (2008)

(4) Entreprises agréées classées selon la taille

Pour déterminer la composition du champ des participants dans le système des titres-services, il est utile d'avoir une meilleure idée du nombre des entreprises selon leur taille. Ainsi il ressort du Tableau 21 que la taille d'une entreprise titres-services varie de l'une à l'autre et n'est pas nécessairement corrélée avec la forme juridique de l'entreprise. Une entreprise privée commerciale emploie en moyenne 103 travailleurs contre 17 chez une personne physique. En plus, 10% des entreprises privées commerciales ont plus de 142 travailleurs et le nombre s'élève même à 5.673 dans la plus grande entreprise. Lors de l'interprétation de ces chiffres, il faut tenir compte des activités professionnelles différentes: certaines entreprises préfèrent un modèle central avec 1 numéro d'agrément (siège principal + différents sièges d'exploitation), tandis qu'autres entreprises créent des organisations sœurs différentes et demandent des agréments séparés, par exemple lors d'une extension géographique de l'activité. Ce premier modèle est entre autres utilisé par les entreprises de travail intérimaire avec un statut titres-services, tandis que les entreprises d'insertion optent plutôt pour le deuxième modèle.

³⁸ C'est à dire: la commission paritaire auxiliaire pour ouvriers, le secteur socioculturel, les institutions de santé,....

Tableau 21: Les indicateurs par rapport au nombre des travailleurs par entreprise (2008)

	Entreprise commerciale privée (N=868)	Personne physique (N=302)	ASBL (N=272)	ALE (N=220)	CPAS et commune (N=230)
Moyenne	102,9	16,5	71,5	45	27
Déciles:					
D1	3	2	3	11	4
D2	6	3	6	17	8
D3	12	5	9	22	10
D4	20	6	13	28	14
D5	30	9	18	36	19
D6	42	12	26	43	24
D7	58	17	35	52	30
D8	80	26	50	63	38
D9	142	38	88	84	58
D10	5.673	241	3.612	393	315

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm (2008)

2.3 Choix de l'entreprise titres-services

En 2008, on comptait plus de 2.100 entreprises agréées comme entreprises titres-services. Certaines entreprises ne sont actives qu'au niveau très local (les ALE, les CPAS, par exemple), tandis que d'autres (section sui generis titres-services d'entreprises de travail intérimaire, par exemple) sont actives dans l'ensemble du pays.

Vu le grand nombre d'entreprises mais vu aussi les grandes différences en taille moyenne et en finalité "sociale", on est en droit de se demander comment un nouvel utilisateur choisit une entreprise titres-services.

Une des possibilités consiste à utiliser le système de recherche disponible sur le site officiel des titres-services (www.titres-services-onem.be). Mais dans la pratique, ce système génère une très longue liste car beaucoup d'entreprises sont actives dans l'ensemble de la Belgique. Il n'est dès lors pas étonnant que la plupart des utilisateurs recourent à d'autres canaux pour choisir une entreprise titres-services. L'enquête auprès des utilisateurs nous apprend que le réseau informel (amis et famille) est le canal qui joue le plus grand rôle dans le choix d'une entreprise. La localisation de l'entreprise (près du domicile de l'utilisateur) vient en deuxième lieu. Observons que 23% des utilisateurs indiquent que le

choix s'est fait de manière fortuite et que 12% des utilisateurs déclarent explicitement que le choix de l'entreprise titres-services a été déterminé par le fait qu'ils ont suivi leur femme de ménage attirée. Il convient de noter ici que la part des utilisateurs ayant suivi la femme de ménage attirée est sans doute bien plus important³⁹.

Chez 7,5% des utilisateurs (surtout des personnes âgées), c'est le service social de la commune qui a joué un rôle décisif en les orientant vers cette entreprise. Les réponses "ouvertes" dans la catégorie "autres" peuvent se résumer comme suit : via internet, réduction de la ligue des familles, collaboration avec cette entreprise dans le cadre de ma relation de travail, ne sait plus, déjà client auparavant, travailleur dans l'entreprise, choix de l'entreprise qui pouvait offrir le plus rapidement les services d'un travailleur, ai placé moi-même une petite annonce, organisé par l'employeur, lieu de résidence agréé comme entreprise titres-services.

Tableau 22: Comment avez-vous choisi l'entreprise/les entreprises qui fourni(ssen)t ces services? (N= 4.830)

	N	%
Quelqu'un m'a conseillé (amis, famille,...)	1.550	32,1
C'est près de mon domicile (facilement accessible)	1.234	25,6
Par hasard, je n'avais pas de préférence	1.092	22,6
J'ai suivi ma femme de ménage attirée	577	12,0
J'ai été orienté par le service social de ma commune	360	7,5
La publicité de l'entreprise m'a convaincu	335	6,9
J'ai plus confiance dans ce type d'entreprise	221	4,6
Autres	243	5,0

Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête des utilisateurs

³⁹ Le chiffre de l'enquête indique simplement si le fait de suivre sa femme de ménage était le critère le plus important dans le choix de l'entreprise titres-services.

3 QUALITE DU TRAVAIL

3.1 Contenu de l'emploi

Les travaux ménagers sont considérés comme des travaux physiquement lourds. Le précédent rapport d'évaluation d'IDEA Consult (2007) montrait qu'un quart des travailleurs qui quittent le système trouvait le travail physiquement trop lourd. Plus de la moitié des entreprises déclarent que le caractère physiquement lourd des travaux ménagers constitue l'un des principaux obstacles dans la recherche des travailleurs titres-services.

Outre des aptitudes physiques, un travail titres-services requiert également d'autres compétences. On attend par exemple d'un travailleur titres-services qu'il puisse travailler de manière autonome et qu'il soit en mesure d'organiser et planifier son travail. Un emploi titres-services est un emploi relativement solitaire. Le service est effectué par un seul travailleur titres-services et souvent en l'absence de l'utilisateur. De plus, dans la plupart des entreprises titres-services, les travailleurs n'ont que peu de contacts avec leurs "collègues". Un travailleur titres-services doit donc pouvoir travailler seul.

Qui plus est, les travailleurs doivent pouvoir travailler en des endroits différents et pour une clientèle différente. Chaque utilisateur a ses propres habitudes et exigences (ex. un client demande un nettoyage approfondi, un autre seulement un nettoyage superficiel,...). Le travailleur doit donc faire preuve d'une grande flexibilité et mobilité.

Le travailleur titres-services doit également faire preuve d'une certaine aptitude à la communication avec ses clients. En pratique, les contacts entre l'utilisateur et l'entreprise sont assez limités. La plus grande partie du contact s'opère directement avec le travailleur. Dans de nombreux cas, l'utilisateur n'est pas à son domicile durant la prestation du service, de sorte que le travailleur et son client doivent communiquer par petits mots. Ce qui nécessite, dans le chef du travailleur, une certaine connaissance linguistique (français ou néerlandais) et des aptitudes basiques d'écriture et de lecture. In fine, le travailleur doit faire preuve de professionnalisme. Ce qui signifie que le travailleur doit pouvoir travailler en toute confiance et discrétion au domicile d'autres personnes privées.

Bien qu'un emploi titres-services s'adresse à des personnes faiblement qualifiées, le travailleur titres-services doit néanmoins disposer des compétences suivantes:

- Aptitudes physiques
- Autonomie
- Flexibilité et mobilité
- Aptitudes organisationnelles
- Aptitudes de communication (connaissance linguistique suffisante + écriture et lecture)
- Discrétion et confidentialité

Il existe toutefois des différences dans les compétences requises en fonction des activités titres-services effectuées. Par exemple, le transport des personnes à mobilité réduite est considéré, dans une moindre mesure, comme un travail physiquement lourd. Toutefois, ces travailleurs doivent faire preuve de davantage d'aptitudes sociales que l'aide ménagère.

Le travail dans une centrale de repassage est relativement différent et requiert d'autres compétences. Le travail est moins solitaire que l'aide ménagère (contact avec les clients, avec d'autres travailleurs à la centrale). Les travailleurs occupés dans une centrale de repassage disposent également de moins d'autonomie et de liberté qu'une aide ménagère. Le travail s'effectue toujours au même endroit et l'organisation du travail suppose moins de liberté (les mannes doivent être prêtes à temps). Selon les personnes concernées dans le secteur, les travailleurs dans une centrale de repassage doivent posséder davantage de compétences techniques qu'une aide ménagère (pouvoir repasser parfaitement). Par exemple, une entreprise déclare 'ne vouloir que les meilleurs travailleurs pour leur centrale de repassage'. Pour garantir cette qualité, les candidats sont testés lors de la sélection des travailleurs pour la centrale de repassage. Si un candidat est motivé et repasse bien, il obtient 2 fois un contrat de 3 mois. Si, après 6 mois, le travailleur ne repasse pas parfaitement, il n'est pas maintenu au sein de la centrale de repassage. Le travailleur est donc muté au service de nettoyage de l'entreprise, où les exigences sont moindres.

Enfin, il convient également de noter que le travail ménager bénéficie d'une valorisation sociale moins grande que les autres emplois. C'est encore plus le cas pour les emplois titres-services. La forte croissance des emplois dans le secteur donne l'impression que ces emplois sont accessibles à tout le monde. Le fait que l'utilisateur ne paie 'que' 7,50 euros par heure de travail renforce encore cette impression de travail de peu de valeur.

Toutefois, les entretiens menés avec les travailleurs titres-services montrent que certains travailleurs éprouvent davantage de plaisir en nettoyant chez des particuliers plutôt que dans le nettoyage industriel (ex. nettoyage dans des entreprises, bureaux,...). Selon eux, le nettoyage chez les particuliers est un travail davantage reconnu. L'utilisateur voit directement le résultat de leur travail, qui témoigne alors davantage de reconnaissance au travailleur. Naturellement, on rencontre parfois des utilisateurs exigeants ou ingrats qui nourrissent des attentes irréalistes par rapport au temps imparti.

3.2 Conditions de travail

L'aide ménagère à domicile se caractérise par le fait que l'employeur (entreprise titres-services) n'a que peu de visibilité sur le lieu et les conditions de travail de son travailleur. Le contrat passé avec l'utilisateur stipule toutefois que le travailleur titres-services doit pouvoir effectuer son travail dans des conditions de sécurité et d'hygiène acceptables. En pratique, ce n'est toutefois pas toujours le cas (ex. fumeurs, animaux domestiques dangereux,...).

Pour avoir une meilleure visibilité des conditions de travail de leurs travailleurs, certaines entreprises titres-services accompagnent leurs travailleurs lors de leur premier jour de travail chez un nouvel utilisateur. Cette démarche permet à l'entreprise titres-services d'évaluer la faisabilité de la demande, ensemble avec le travailleur et d'analyser les conditions de travail (ex. présence de matériel et produits de nettoyage,...). Cependant, par manque de temps et de moyens, la

plupart des travailleurs titres-services doivent se débrouiller seuls, même le premier jour chez leur nouveau client. C'est donc à eux d'évaluer la faisabilité de la demande et d'analyser les conditions de travail. En cas de problèmes, ils peuvent en discuter immédiatement avec l'utilisateur et/ou en référer à l'entreprise titres-services. Le travailleur n'est toutefois pas toujours suffisamment assertif à l'égard des exigences de l'utilisateur (et de l'entreprise) ou de situations peu sûres. Selon certains travailleurs interviewés, c'est souvent le cas pour les travailleurs jeunes et inexpérimentés.

3.3 Possibilités de carrière

Une occupation en tant que travailleur titres-services offre peu de perspectives de carrière. Les travailleurs titres-services ont généralement un niveau d'études faible, ce qui limite leurs opportunités de décrocher un autre emploi. Sans formations supplémentaires, il est pratiquement impossible d'avoir accès à des emplois 'meilleurs' (ex. collaborateur administratif).

Dans une entreprise titres-services qui propose également des services d'aide ménagère, les travailleurs titres-services ont alors la possibilité de travailler comme soignant ou infirmier. Ces emplois requièrent cependant certaines qualifications ou certains diplômes, ce qui, en pratique, empêche la plupart des travailleurs titres-services de suivre ce parcours de carrière. Certaines entreprises titres-services ont bien vu évoluer quelques travailleurs titres-services vers des emplois administratifs au sein de l'entreprise, mais il s'agissait de travailleurs qualifiés qui ne souhaitaient exercer leur emploi titres-services qu'à titre temporaire jusqu'à ce qu'ils trouvent un « meilleur » emploi ou bien de travailleurs étrangers dont le diplôme n'était pas reconnu (profil hautement qualifié).

Ce qui est plus courant dans la pratique, ce sont les systèmes de parrainage où des travailleurs titres-services expérimentés accompagnent les nouveaux travailleurs. Certaines entreprises ont même créé de nouvelles fonctions pour leurs travailleurs âgés qui ne sont plus en mesure d'effectuer du travail ménager. Ex. Une fonction de responsable qualité. Le rôle de ces travailleurs est d'accompagner les autres travailleurs lors de leur premier jour de travail chez un nouveau client et de vérifier de temps en temps durant une mission si tout est en ordre. Lorsqu'une entreprise titres-services dispose d'une centrale de repassage, un travailleur peut évoluer vers la fonction de responsable de la centrale. La création de nouvelles fonctions pour les travailleurs âgés dépend d'une entreprise à l'autre (en fonction du type et de la taille de l'entreprise).

De manière générale toutefois, sans formation complémentaire, il y a peu d'opportunités de carrière pour les travailleurs titres-services. Les chiffres de l'évolution (voir ci-après) le confirment d'ailleurs. Une grande partie des travailleurs travaillent dans le système depuis plusieurs années déjà. Les interviews avec les travailleurs titres-services montrent qu'ils ne considèrent généralement pas leur emploi dans le système des titres-services comme un tremplin vers autre chose. La plupart des travailleurs interrogés considèrent leur emploi titres-services comme un emploi à part entière et ont l'intention de travailler le plus longtemps possible sous ce régime. Selon certaines fédérations et entreprises, ce n'est pas évident eu égard à la nature du travail (exigences physiques). Les travailleurs ne pourront vraisemblablement pas effectuer ce travail durant des années. De plus, l'ancienneté en commission paritaire 322.01

est actuellement limitée à 2 ans, ce qui ne correspond pas à la réalité sur le terrain.

3.4 Heures de travail

3.4.1 Législation

Les règlements spécifiques pour la durée minimale des prestations de travail diffèrent selon l'appartenance du travailleur à la catégorie A ou B :

1. Travailleurs de catégorie A

Un travailleur de catégorie A est un ancien chômeur occupé sous contrat de travail titres-services qui, durant son emploi, a droit à une allocation de chômage complémentaire, à un revenu d'intégration ou une aide financière sociale. On attend des ces travailleurs qu'ils soient disposés à accepter un emploi à temps plein. Durant leur occupation dans le régime des titres-services, les travailleurs de cette catégorie sont soumis à des obligations spécifiques en matière d'acceptation d'heures de travail supplémentaires. Les travailleurs de catégorie A conservent néanmoins leur droit à une allocation de garantie de revenus tant qu'ils travaillent à temps partiel dans le système des titres-services.

2. Travailleurs de catégorie B

Cette catégorie regroupe tous les autres travailleurs sous contrat de travail titres-services. Les travailleurs de catégorie B ne perçoivent pas d'allocation de chômage complémentaire. Jusqu'à présent, ces travailleurs ne font pas l'objet d'un nombre minimum d'heures de travail hebdomadaire. Il s'agit d'une exception à la loi générale sur le travail de 1971.

3.4.2 Nombre d'heures de travail par semaine en pratique

Sur la base du nombre d'heures effectivement prestées par les travailleurs titres-services et le nombre de personnes actives dans le système et déclarées à l'ONSS/ ONSS APL, le tableau ci-dessous reprend le calcul du nombre moyen d'heures prestées par semaine et par personne pour chaque trimestre de 2008. Ce nombre varie en fonction d'effets saisonniers.

Au quatrième trimestre 2008, les travailleurs titres-services déclarés à l'ONSS prestaient en moyenne 17,4 heures par semaine. A l'ONSS APL, le nombre d'heures de travail par semaine est plus élevé, à savoir 22,1 heure par semaine au dernier trimestre. Il est important de noter que l'indicateur du tableau ci-dessous constitue peut-être une sous-évaluation du nombre d'heures réellement prestées par semaine, vu qu'il est possible qu'un travailleur n'ait pas été occupé durant la totalité du trimestre. L'enquête des travailleurs du précédent rapport d'évaluation montrait que le nombre moyen d'heures de travail d'un travailleur était de 24,1 heures/semaine au moment de l'enquête.

Tableau 23: Nombre moyen d'heures prestées par semaine par personne en 2008 sur la base des données ONSS et ONSS APL

	1 ^o trimestre 2008	2 ^o trimestre 2008	3 ^o trimestre 2008	4 ^o trimestre 2008
ONSS	17,3	17,7	15,3	17,4
ONSS APL	21,6	23,2	22,0	22,1

Source: IDEA Consult sur base des données ONSS et ONSS APL (2008)

Les interviews des entreprises et travailleurs titres-services montrent que le nombre d'heures de travail est fixé de commun accord entre l'entreprise et le travailleur. C'est ce que montraient déjà les résultats de l'enquête des travailleurs en 2007. Cette enquête révélait également que 84% des travailleurs à mi-temps estimait que le nombre d'heures correspondait à leur préférence.

Les interviews des entreprises titres-services montrent également qu'en pratique, la plupart des entreprises ne proposent pas moins qu'un contrat mi-temps à leurs travailleurs. Le plus souvent, un contrat de 20 ou 22h par semaine est proposé. Ce constat vaut tant pour les travailleurs de catégorie A que pour ceux de catégorie B. Dans des cas exceptionnels, certaines entreprises acceptent que les travailleurs prestent moins d'un mi-temps, notamment pour les travailleurs qui combinent leur emploi titres-services avec un autre emploi.

Le fait que les entreprises titres-services évitent de proposer à leurs travailleurs des contrats inférieurs à un mi-temps s'explique par deux facteurs. Tout d'abord, cela engendre trop de charges administratives à l'entreprise par rapport au nombre d'heures prestées. Ensuite, il est important d'assurer un nombre d'heures suffisant au travailleur, de sorte que celui-ci ait intérêt à aller travailler (éviter les pièges à l'emploi).

Par ailleurs, peu d'entreprises titres-services proposent un contrat à temps plein à leurs travailleurs. L'enquête menée auprès des travailleurs en 2007 montrait que seuls 9,7% des travailleurs interrogés disposaient d'un contrat à temps plein. Cela peut s'expliquer tant par la réticence des travailleurs à travailler à temps plein que par celle des entreprises à proposer un emploi à temps plein.

La réticence des travailleurs à travailler à temps plein peut s'expliquer par deux facteurs. D'une part, le travail titres-services nécessite un effort physique lourd. Il est donc difficile pour un travailleur de prester 38h/semaine. D'autre part, le travailleur souhaite souvent ne pas travailler à temps plein pour pouvoir combiner travail et vie privée. L'enquête menée auprès des travailleurs en 2007 montre que la grande majorité des travailleurs titres-services ont un enfant ou plus.

La réticence des entreprises à proposer un contrat à temps plein s'explique par le fait qu'un contrat à temps plein rend plus difficile pour l'entreprise titres-services de trouver une solution aux absences inattendues de l'utilisateur. La plupart des travailleurs ont des horaires flexibles. Si une mission est supprimée, les employeurs essaient de la compenser par une éventuelle autre mission à un autre moment de la semaine. Certains travailleurs règlent cela eux-mêmes avec leurs clients, en proposant un autre moment dans la semaine à leur client ou en prestant davantage d'heures chez leurs clients attirés. Un travailleur à temps plein aura davantage de difficultés à aménager son horaire de la sorte.

La flexibilité des heures de travail est ressentie comme un avantage important par les travailleurs titres-services. 84% des travailleurs interrogés en 2007 considéraient cette flexibilité comme importante voire très importante, car, combinée à la possibilité de choisir son nombre d'heures de travail, elle facilite la combinaison entre vie professionnelle et vie privée.

La participation importante du travail dans le choix du nombre d'heures explique également la raison pour laquelle, en pratique, une augmentation du nombre d'heures est rarement proposée aux travailleurs de catégorie A. Les entreprises titres-services déclarent que cela n'a aucun sens d'obliger les travailleurs à prêter davantage d'heures s'ils ne le souhaitent pas. Et pour les travailleurs de catégorie A, il est souvent moins avantageux de prêter davantage d'heures car ils risquent alors de perdre leur allocation complémentaire.

3.4.3 Combinaison avec autre travail

La flexibilité des heures de travail et la possibilité de choisir soi-même son nombre d'heures offre aux travailleurs titres-services la possibilité de combiner leur travail titres-services avec un autre emploi. Dans l'enquête des travailleurs de 2007, près de 11% des travailleurs déclaraient combiner leur emploi dans le régime des titres-services avec un autre emploi rémunéré. Étonnamment, les travailleurs plus âgés combinent plus fréquemment leur emploi avec un autre que les jeunes travailleurs.

Plusieurs travailleurs titres-services qui combinent cet emploi avec un autre ont été interviewés plus en détail. Ces travailleurs considèrent leur emploi titres-services comme un second travail par rapport à leur travail fixe. Par exemple, une travailleuse combine son emploi titres-services avec le démarrage d'une activité indépendante. D'autres ont un emploi fixe (ex. femme de ménage à domicile ou dans une entreprise privée, caissière...) mais n'ont pas la possibilité de travailler à temps plein. L'emploi titres-services leur donne la possibilité de compléter leur horaire. Les travailleurs interrogés déclarent ne pas vouloir renoncer à leur emploi principal pour un emploi temps plein dans le système des titres-services pour ne pas perdre les avantages liés à leur emploi principal (ancienneté,...). Ce qui pourrait expliquer pourquoi les travailleurs plus âgés combinent plus fréquemment que les jeunes leur emploi titres-services avec un autre travail.

Certains travailleurs peuvent combiner leur activité titres-services avec un autre type de travail au sein de la même entreprise. Certaines entreprises en offrent la possibilité à leurs travailleurs, qui combinent alors un contrat titres-services et un autre contrat au sein de la même entreprise. Certaines ASBL proposent notamment d'alléger le travail physique du travailleur titres-services (ex. Dans le nettoyage) en combinant ce travail avec une activité à temps partiel d'accompagnant senior.

3.5 Type de contrat

3.5.1 Législation

Les travailleurs de catégorie A et B travaillent sous "contrat de travail titres-services". Il s'agit d'un contrat de travail traditionnel, qui peut être aussi bien à durée déterminée qu'indéterminée, à temps partiel ou à temps plein. Un

travailleur peut conclure, auprès du même employeur agréé, plusieurs contrats de travail à durée déterminée, même successifs, sans que cela ne génère une durée indéterminée. Cette possibilité existe toutefois pour une période limitée à 6 mois pour les travailleurs de catégorie A et 3 mois pour les travailleurs de catégorie B. Cette période débute le premier jour des prestations pour cet employeur.

3.5.2 Nombre de contrats à durée déterminée et indéterminée en pratique

Dans l'enquête de l'ONEm, les entreprises étaient invitées à ventiler le nombre total de contrats titres-services conclus en 2008 en contrats à durée déterminée et contrats à durée indéterminée. Un même travailleur peut avoir commencé à travailler avec un ou plusieurs contrats à durée déterminée, puis être passé au cours de la même année à un contrat à durée indéterminée. Il est également possible que le travailleur ait dès le départ un contrat à durée indéterminée. Les résultats sont compilés par type d'entreprise dans le tableau ci-dessous. Pour chaque type d'entreprises titres-services, le nombre de travailleurs occupés dans le courant de 2008 est mentionné dans la première colonne du tableau.

Le Tableau 24 indique qu'en total 726.768 contrats de travail étaient conclus en 2008 pour tous les travailleurs titres-services. 605.759 d'entre eux sont à durée déterminée et 121.009 sont à durée indéterminée. En 2008, un travailleur dans le système des titres-services recevra en moyenne 6,1 contrats⁴⁰.

Quand on calcule le nombre moyen de contrats par travailleur au niveau de l'entreprise, ce nombre moyen diminue à 1,7. Ce chiffre indique qu'il y a une minorité d'entreprises dans le système qui offrent toujours des contrats à durée déterminée successifs à leurs travailleurs, mais ces entreprises sont bien les employeurs plus grands. Il en résulte que le nombre moyen de contrats par travailleur pour tout le système (6,1) est supérieur à la moyenne par entreprise (1,7) (voir aussi Tableau 25).

⁴⁰ Dans l'évaluation précédente, le nombre moyen de contrats par travailleur s'élevait à 11,3. Dans ce calcul, il n'avait pas été tenu compte de la situation dans laquelle des travailleurs étaient engagés chez plusieurs employeurs. Dans ce cas, le nombre de contrats était seulement calculé par rapport à un employeur. Pour l'étude actuelle, nous avons préféré inclure tous les contrats de toutes les relations travailleurs-employeurs. Dès lors, une comparaison entre le nombre moyen de contrats en 2008 et 2007 doit se faire de manière prudente. Bien que le nombre total de contrats de toutes les relations travailleurs-employeurs est inclus, le nombre moyen de contrats par travailleur est néanmoins diminué par rapport à 2007.

Tableau 24: Nombre des contrats conclus dans le système de titres-services selon le type de contrat de travail et type d'entreprise (typologie nouvelle) (2008)

Forme juridique	Nombre de travailleurs	Nombre CDD	Nombre CDI	Nombre total de contrats	Nombre de contrats par travailleur (moyenne par entreprise)	Nombre de contrats par travailleur (moyenne de tous les trav.)
entreprise commerciale privée	80.476	591.695	82.618	674.313	2,1	8,4
<i>Entr. comm. priv. pure</i>	33.416	87.800	31.331	119.131	1,7	3,6
<i>Entr. comm. priv. sui generis</i>	21.816	133.636	34.014	167.650	1,5	7,7
<i>interim sui generis</i>	25.244	370.259	17.273	387.532	19,4	15,4
Personne physique	3.980	2.104	3.257	5.361	1,3	1,3
CPAS et Commune	6.117	2.231	5.471	7.702	1,3	1,3
ALE	9.870	2.933	9.156	12.089	1,3	1,2
ASBL	17.946	6.796	20.507	27.303	1,5	1,5
Total	118.389	605.759	121.009	726.768	1,7	6,1

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm

Le Tableau 24 indique également qu'il y a des pratiques divergentes selon le type d'entreprise. Les personnes physiques, les CPAS et communes, les ALE et les ASBL offrent en moyenne 1,3 à 1,5 contrats à leurs travailleurs. Ce nombre s'élève à une moyenne de 19 contrats pour les entreprises de travail intérimaire sui generis. Apparemment, ces entreprises continuent à utiliser, dans les premiers mois d'occupation comme travailleur titres-services, davantage de contrats à durée déterminée que les autres types d'entreprise (aussi des contrats journaliers et hebdomadaires). C'est ce qui ressort également de l'enquête des travailleurs de 2007. Selon cette enquête, ces entreprises ne proposent immédiatement un contrat à durée indéterminée qu'à 36% de leurs travailleurs, alors que ce pourcentage est de 60% pour la moyenne de l'ensemble des travailleurs interrogés, et même 86% pour les travailleurs occupés dans une entreprise d'insertion.

Le Tableau 25 montre que seule une petite minorité des entreprises titres-services proposent des contrats successifs à durée déterminée à leurs travailleurs. Le nombre moyen de contrats par travailleur est de 1,7. Le quatrième décile est égal à 1, ce qui montre que 40% des entreprises proposent en moyenne 1 contrat à leurs travailleurs. Seuls 10% des entreprises proposent plus de 2 contrats par travailleur (9^{ème} décile). Le nombre maximum de contrats par travailleur atteint toutefois 91,5.

Tableau 25: Indicateurs relatifs aux contrats par entreprise (2008)

	Nombre total de contrats	Nombre de contrats par travailleur	% de contrats à durée indéterminée par travailleur
Moyenne	422	1,7	92,2
Déciles:			
D1	3	1,0	42,9
D2	7	1,0	70,0
D3	12	1,0	82,6
D4	19	1,0	90,9
D5	28	1,1	97,9
D6	39	1,2	100,0
D7	54	1,3	100,0
D8	77	1,6	100,0
D9	136	2,0	104,8
D10	106.732	91,5	3.237

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm

Le Tableau 25 montre qu'en moyenne, 92% des travailleurs de chaque entreprise dispose d'un contrat à durée indéterminée. Ce résultat est néanmoins déformé par quelques entreprises qui proposent un grand nombre de contrats à durée indéterminée à leurs travailleurs. 20% des entreprises ont proposé, en 2008, davantage de contrats à durée indéterminée à leurs travailleurs que ce qu'elles comptent comme travailleurs. Ce nombre grimpe même à 32 contrats à durée indéterminée par travailleur. Ces résultats confirment certaines pratiques mises

au jour par les travailleurs dans les interviews. Certains employeurs adaptent constamment les contrats à durée indéterminée de leurs travailleurs en fonction du nombre de missions chez les utilisateurs.

3.5.3 Aperçu des différentes pratiques

On note de grandes différences entre les entreprises en ce qui concerne les pratiques en matière de contrats :

- Certaines entreprises offrent directement un contrat à durée indéterminée à leurs travailleurs, moyennant une période d'essai de 14 jours. Selon les entreprises titres-services interviewées, c'est souvent la seule manière d'attirer les "meilleurs" travailleurs.
- Dans les entreprises d'insertion, tous les travailleurs reçoivent directement un contrat de travail à durée indéterminée, parce qu'il s'agit d'une condition pour l'agrément régional en tant qu'entreprise d'insertion.
- Certaines entreprises proposent directement un contrat à durée indéterminée mais commencent par un nombre d'heures de travail limité, afin d'évaluer le travailleur avant de lui proposer un horaire complet.
- D'autres entreprises préfèrent proposer d'abord un contrat à durée déterminée (de 3 ou 6 mois) pour tester les travailleurs avant d'offrir un contrat à durée indéterminée.
- Certaines entreprises titres-services proposent davantage de contrats de courte durée (ex. 1 mois), pour pouvoir se séparer facilement d'un travailleur s'il ne convient pas.
- Certaines entreprises offrent directement des contrats à durée indéterminée pour persuader les travailleurs de venir travailler chez elles. C'est principalement le cas pour les travailleurs du circuit noir ou de travailleurs titres-services en provenance d'autres entreprises et qui emmènent leur clientèle. C'est une manière de 'remercier' les travailleurs. Vu qu'il s'agit de travailleurs expérimentés, les entreprises prennent moins de risques.
- Les interviews ont également mis en lumière le fait que certains employeurs adaptent constamment les contrats à durée indéterminée de leurs travailleurs en fonction du nombre de missions chez les utilisateurs. Si des missions sont supprimées, un nouveau contrat à durée indéterminée est rédigé, selon le nouveau nombre d'heures. La possibilité d'utilisation de cette flexibilité est indiquée (en petits caractères) dans le contrat de travail.

3.6 Conditions de travail et de rémunération

3.6.1 Législation

Les conditions de travail sous un contrat titres-services sont influencées – comme pour les autres travailleurs – par les conventions collectives de travail conclues au

sein de la commission paritaire à laquelle ressortit l'entreprise agréée ou par les conventions conclues au niveau de l'entreprise.

Les entreprises titres-services peuvent ressortir à différentes commissions paritaires. Depuis la modification de compétence de la commission paritaire 322.01 le 30 octobre 2006, les entreprises titres-services ressortissent aux commissions paritaires suivantes :

Les entreprises travaillant uniquement avec des titres-services, ressortissent toujours à la commission paritaire 322.01 (à l'exception des travailleurs qui ne sont pas occupés sous contrat titres-services).

Pour les entreprises combinant activités titres-services et activités autres, il faut faire la distinction entre les situations suivantes :

- Pour une agence intérim avec section spécifique (sui generis) pour les titres-services, la CP 322.01 reste compétente pour cette section ;
- Pour les entreprises dont l'activité principale relève d'une commission paritaire en fonctionnement, cette commission paritaire sera également compétente pour la section titres-services, que l'activité principale et l'activité titres-services soient identiques ou pas (ex. une entreprise de nettoyage (CP 121) qui, en plus de ses travailleurs réguliers, possède également une section titres-services);
- Pour les entreprises dont l'activité principale ressortit à une commission paritaire non active (non composée ou sans CCT), la commission paritaire 322.01 est applicable.

Tableau 26: Aperçu de la commission paritaire compétente

	Commission paritaire
Uniquement activités titres-services	322.01
Titres-services et autres activités	
• agence intérim	322.01 pour la section qui travaille avec des titres-services
• la section hors titres-services relève d'une CP active	CP active pour la section titres-services
• la section hors titres-services relève d'une CP non active	322.01 pour la section titres-services

Chaque commission paritaire possède différents barèmes réglant les conditions de travail et de rémunération (ex. congé, prime de fin d'année, autres indemnités,..) et les possibilités de formation.

3.6.2 Conditions de travail et de rémunération en pratique

Sur la base des heures prestées et de la masse salariale des travailleurs titres-services déclarées à l'ONSS et l'ONSS APL, nous arrivons à un salaire horaire brut moyen de 9,93 EUR pour l'année 2008.

Vu que les entreprises titres-services ressortissent à des commissions paritaires différentes, on note de grandes différences en matière de rémunération. Les travailleurs titres-services occupés dans les communes et les CPAS sont considérés comme des fonctionnaires, ils bénéficient donc de meilleures conditions de travail et de rémunération que les travailleurs titres-services qui relèvent de la CP 322.01.

La plus grande différence entre les travailleurs ressortissant à la CP 322.01 et les autres travailleurs concerne la limitation à 2 ans d'ancienneté en CP 322.01. Actuellement, la CP 322.01 ne prévoit pas d'augmentation salariale liée à l'ancienneté après 2 ans d'occupation en tant que travailleur titres-services. Ce n'est par exemple pas le cas des travailleurs ressortissant à la CP 318 (aide ménagère).

Outre la rémunération, la plupart des entreprises offrent également d'autres avantages à leurs travailleurs titres-services. L'enquête de 2007 montre qu'environ 88% des entreprises interrogées versent une indemnité de déplacement et 60%⁴¹ prévoient des vêtements de travail. Plus d'1 entreprise sur 3 octroie à ses travailleurs une indemnité extralégale sous la forme de « chèques-repas » et 22% des employeurs octroient des jours de congé supplémentaires aux travailleurs titres-services.

L'octroi ou non d'un salaire plus élevé et d'avantages supplémentaires au delà du minimum obligatoire fixé par la commission paritaire dépend également de la concurrence. Certaines entreprises interrogées ont déclaré différencier leurs salaires sur la base de la concurrence locale (ex. salaires plus élevés en Flandre qu'en Wallonie, et en Wallonie, qu'à Bruxelles). Selon certaines entreprises, la concurrence est plus forte en Wallonie du fait du manque de travailleurs compétents. Pour convaincre les travailleurs de venir travailler dans leur entreprise (et d'emmener éventuellement leurs anciens clients), certaines offrent nombre d'avantages supplémentaires (ex. auto, scooter, ...). Par manque de marge financière, d'autres entreprises ne le font pas. Selon elles, de telles pratiques ne sont pas tenables à terme.

Enfin, on note également de grandes différences entre les entreprises en fonction du nombre d'heures payées. Dans certaines entreprises, les travailleurs titres-services sont payés uniquement pour les heures effectivement prestées. Dans d'autres entreprises, les travailleurs sont payés davantage que leur nombre d'heures prestées, ils sont parfois rémunérés pour le déplacement entre deux utilisateurs. Dans certaines entreprises, les travailleurs ont droit à un quota hebdomadaire d'heures d'encadrement / accompagnement (payées). Ces différences dépendent fortement du public cible et de la finalité de l'entreprise titres-services (objectif social ou non qui prime).

De manière générale, les travailleurs interrogés sont satisfaits de leur emploi. Pour la plupart, le principal problème est qu'après 2 ans, on ne tient plus compte de l'ancienneté accumulée. L'évolution de la rémunération sur les 2 premières années est assez limitée. Selon eux, il n'existe pas de marge pour une politique salariale différenciée pour récompenser les "bons" des "mauvais" travailleurs.

⁴¹ Tandis que c'est obligatoire en principe.

3.7 Politique en cas de suppression d'une mission

Il existe de très grandes différences entre les entreprises en ce qui concerne la politique en cas de suppression d'une mission. En premier lieu, les entreprises titres-services essaient de trouver une autre tâche pour le travailleur titres-services. Ce n'est pas toujours facile parce que certains utilisateurs ne veulent pas de remplaçant en cas d'absence de leur travailleur. L'utilisateur est habitué à « son » travailleur. Souvent, les travailleurs titres-services possèdent également les clés et/ou codes de l'habitation de l'utilisateur. Il existe un véritable lien de confiance entre l'utilisateur et le travailleur, de sorte que l'utilisateur ne souhaite personne d'autre.

Dans certains cas, les travailleurs eux-mêmes refusent de se rendre chez un autre utilisateur parce qu'ils souhaitent avoir affaire au même utilisateur.

Si aucune autre mission ne peut être confiée au travailleur, les entreprises ont recours à différentes pratiques :

- Le travailleur est payé sans travailler
- Le travailleur est payé et doit nettoyer ou accomplir d'autres tâches au sein de l'entreprise titres-services
- Le travailleur est payé et doit travailler dans la centrale de repassage de l'entreprise. Certaines entreprises ont mis sur pied un atelier de repassage exprès dans leur entreprise pour compenser les missions supprimées.
- Le travailleur est mis en chômage économique (voir ci-après)
- Le travailleur est obligé de prendre congé
- Le travailleur peut prendre 'récup' (c.-à-d. heures supplémentaires accumulées)
- Le travailleur n'est pas payé

Les pratiques mises en oeuvre diffèrent fortement d'une entreprise à l'autre.

3.8 Chômage temporaire

3.8.1 Législation

Un chômeur temporaire est un travailleur lié par un contrat de travail dont l'exécution est suspendue totalement ou partiellement. Si les conditions réglementaires sont remplies, le travailleur perçoit des allocations de chômage en tant que chômeur temporaire. Il existe différents types de chômage⁴² dont le plus pertinent pour les travailleurs titres-services est le manque de travail pour raisons économiques.

Si, à un certain moment, il n'y a pas suffisamment de travail pour tous les travailleurs, l'employeur peut, moyennant respect de certaines conditions et dans les 7 jours, instaurer un régime de chômage temporaire pour cause de manque de travail pour raisons économiques (variations du volume de travail). Cette possibilité permet à l'employeur de suspendre unilatéralement l'exécution du contrat de travail d'une série de travailleurs sous statut ouvrier, sous la forme de chômage temporaire pour raisons économiques.

Le manque de travail doit donc être imputable à des facteurs économiques et non à des mauvaises gestions ou à un problème organisationnel. Il doit être temporaire et non structurel. Si les travailleurs sont constamment en chômage temporaire, l'ONEM peut décider qu'il s'agit alors d'un chômage structurel et ne plus l'accepter ou seulement de manière limitée.

Dans le secteur spécifique des titres-services, la réglementation générale sur le chômage temporaire pour raisons économiques est applicable pour autant que toutes les conditions soient remplies.

3.8.2 Le chômage temporaire en pratique

L'ONEM possède des données sur les éventuelles indemnités (ex. Allocations de chômage, Activa, Sine) perçues par les travailleurs titres-services en 2008. Ces données permettent de calculer le nombre de travailleurs titres-services mis en chômage temporaire en 2008, tant en termes de jours de chômage que de montant d'allocations. Ces données montrent que 14.823 travailleurs titres-services ont connu au moins 1 jour de chômage temporaire en 2008, ce qui correspond à 14,3% du nombre total des travailleurs titres-services. Le tableau ci-dessous reprend quelques indicateurs de chômage temporaire pour l'année 2008.

⁴² Il existe également d'autres types de chômage temporaire moins pertinents pour la présente enquête : chômage temporaire pour cause d'intempéries (uniquement pour les ouvriers), de problème technique et de grève ou lock-out.

Tableau 27: Indicateurs chômage temporaire 2008

	Nombre de jours de chômage temporaire	Montant du chômage temporaire	Montant du chômage temporaire par travailleur
Moyenne	85,7	3.103	54
Déciles:			
D1	0,0	0	0
D2	0,0	0	0
D3	0,0	0	0
D4	0,0	0	0
D5	0,0	0	0
D6	3,5	133	10
D7	22,5	791	34
D8	63,4	2.303	71
D9	198,4	7.070	157
D10	5.393,0	196.356	3.892

Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEm

Le Tableau 27 montre qu'une entreprise titres-services invoque en moyenne 85,7 jours de chômage temporaire⁴³ pour ses travailleurs, ce qui correspond à un montant de 54 euros par travailleurs. 50% des entreprises n'ont jamais fait appel au chômage temporaire (5^{ème} décile). On note donc de grandes différences entre les entreprises dans le recours à ce régime :

- Certaines entreprises ne l'utilisent jamais et essaient de trouver d'autres solutions en cas de suppression d'une mission.
- D'autres entreprises l'utilisent de manière récurrente cas de suppression d'une mission.
- Certaines entreprises mettent également leurs travailleurs en chômage temporaire durant les périodes de congé vu la difficulté de planifier les horaires des travailleurs à cette période.
- Quelques travailleurs ont déclaré qu'en cas de suppression d'une mission, on leur demandait de déplacer des missions chez d'autres clients le même jour afin que l'entreprise puisse recourir à une journée complète de chômage temporaire.

Toutefois, il ressort des données de l'ONEm et des interviews que l'application du chômage temporaire n'est pas liée à un certain type d'entreprise.

⁴³ Il est important à savoir que cette notion ne couvre pas seulement le chômage économique mais aussi le chômage temporaire pour intempéries (seulement pour travailleurs), en cas d'accident technique et pour grève ou lock-out.

Selon l'ONEm, la notion de "manque de travail" n'est souvent pas remplie dans le régime des titres-services. L'organisme ajoute que les cas suivants sont propres au risque professionnel et ne peuvent être considérés comme force majeure :

- Le fait que l'utilisateur soit habitué à "son" travailleur et n'en veuille pas d'autre et que le travailleur ne souhaite pas avoir affaire à un autre utilisateur, ne constituent pas des arguments justifiant le manque de travail (à ne pas confondre avec convenance personnelle) ;
- Le fait qu'un travailleur a averti de son absence, qu'un remplaçant peut être occupé chez l'autre utilisateur mais qu'il ne peut effectuer le déplacement pour différentes raisons (pas de transports en commun, pas de voiture), ne constituent pas des arguments justifiant le manque de travail;
- La suppression d'une commande d'un utilisateur n'est pas non plus un manque de travail.

4 FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

4.1 Besoin de formation pour les travailleurs titres-services sur le terrain?

Le système des titres-services se caractérise par une triangulation entre l'entreprise titres-services, le travailleur et l'utilisateur. Le développement de programmes de formation au sein de cette triangulation est source d'avantage pour les trois parties.

La formation offre aux travailleurs titres-services l'occasion de renforcer leurs compétences (tant en matières techniques que sociales). Le travailleur titres-services peut se spécialiser et se développer au sein de son domaine d'orientation. De plus, la formation est une manière d'assurer la sécurité et la santé du travailleur au travail.

Pour l'entreprise titres-services, la formation permet d'avoir du personnel qualifié, qui suit l'évolution technologique et autre. Ce qui se traduit par un service de meilleure qualité, une baisse de l'absentéisme, une plus grande implication et satisfaction des travailleurs,... et donc une plus grande satisfaction de l'utilisateur.

Bien que la formation présente des avantages pour chacune des trois parties, elle génère également des problèmes. La formation d'un travailleur titres-services est assez coûteuse pour l'entreprise. Le travailleur est payé durant sa formation alors que, dans le même temps, il ne fournit aucune prestation et donc aucun titre-services n'est perçu.

Par ailleurs, les travailleurs titres-services ne sont pas toujours motivés pour suivre une formation. Bien souvent, ils n'en voient pas l'intérêt. C'est notamment le cas de la plupart des travailleurs expérimentés qui effectuent du travail ménager depuis des années (ex. les anciens travailleurs du circuit noir). Selon certaines entreprises interviewées, on note une grande différence entre les travailleurs titres-services et les aides ménagères et familiales. Ces dernières ayant davantage une culture de formation et d'apprentissage que les travailleurs titres-services.

On note toutefois de grandes différences dans les besoins de formation des travailleurs titres-services en fonction des profils et compétences des travailleurs titres-services entre les différentes entreprises titres-services. En effet, certains types d'entreprises s'adressent à des groupes cibles spécifiques de travailleurs. C'est notamment le cas des entreprises d'insertion. Ces entreprises agréées ont pour but l'insertion socioprofessionnelle des travailleurs particulièrement difficiles à placer. Les entreprises d'insertion (agrément régional) sont disposées à garantir un emploi durable aux groupes à risque. Il semble logique que ces travailleurs doivent fournir des efforts de formation plus importants. Qui plus est, ces entreprises d'insertion (agrément régional) sont tenues de fournir certains efforts de formation et d'accompagnement à l'égard de leurs travailleurs. Les CPAS visent également certains groupes cibles présentant des difficultés. Ils font appel à leurs canaux propres en vue de l'arrivée de travailleurs titres-services, ex. art. 60. Il s'agit d'une forme d'emploi par le CPAS de demandeurs d'emploi qui disposent d'un revenu insuffisant et n'ont pas le droit à des allocations sociales.

Quels sont les besoins de formation dans les entreprises d'intérim et les entreprises commerciales privées ? Durant les interviews, certaines de ces entreprises ont déclaré que, ces dernières années, elles avaient moins fait appel à des personnes issues des groupes cibles difficiles. Bien que ces entreprises puissent solliciter des subventions à l'emploi pour ces travailleurs (Activa, SINE,...), ces derniers engendrent trop de coûts de formation et d'encadrement. De nombreuses entreprises privées à but lucratif sont donc tentées de s'adresser aux travailleurs les plus "compétents" nécessitant le moins d'efforts de formation.

4.2 Formations et accompagnement proposés au travailleurs titres-services

4.2.1 Portée de la formation et de l'accompagnement

L'enquête menée auprès des entreprises en 2007 révèle que plus de 40% des entreprises interrogées proposent une formation à leurs travailleurs titres-services. Plus de 28% des entreprises interrogées ne proposent aucune formation, mais un accompagnement des nouveaux collaborateurs. Le reste des entreprises ne proposent ni formation ni accompagnement.

Tous les travailleurs occupés dans une entreprise proposant une formation n'en profitent pas. Dans l'ensemble du groupe des entreprises qui ont proposé une formation en 2007, plus de 6 travailleurs sur 10 ont effectivement bénéficié d'une formation. Sur l'ensemble des entreprises interrogées, nous pouvons dire que plus de 40% de tous les travailleurs titres-services ont suivi au moins 1 heure de formation en 2007. Selon l'enquête menée auprès des travailleurs, cette proportion se révèle être deux fois plus faible, à savoir 19%. L'une des explications possibles à cette différence est que les entreprises font rapport de leurs efforts de formation pour l'ensemble des travailleurs (en ce compris les nouveaux arrivants de 2007), alors que les résultats de l'enquête menées auprès des travailleurs portent sur les travailleurs titres-services actifs en 2006. Etant donné que de nombreuses formations sont dispensées au tout début de l'emploi titres-services, il est logique que les chiffres de formation selon les travailleurs soient plus bas que ceux des employeurs. Une deuxième explication possible peut se traduire par une définition différente de la notion de "formation" entre les travailleurs et les entreprises. Il est tout à fait possible que de nombreuses formations aient été organisées de manière informelle et "on-the-job", ce que les travailleurs ne perçoivent pas comme formation à proprement parler.

L'enquête menée auprès des entreprises en 2007 montrait que la proportion des entreprises organisant une formation diffère fortement selon le type d'entreprise. Les entreprises d'insertion (66%), les CPAS (65%) et les ASBL (55%) offrent le plus de formations à leur travailleurs titres-services. Dans le cas de personnes physiques, peu d'entreprises (7%) prévoient des formations, mais cette faible proportion est compensée d'une certaine manière par un nombre important d'entreprises proposant un accompagnement (48%). De même dans les communes (20%) et les entreprises commerciales privées (25%), la proportion d'entreprises offrant des formations est assez faible. La différence dans les efforts de formation entre les différents types d'entreprise est probablement en partie due aux différences dans les compétences des travailleurs entrants (et donc à des besoins de formation inégaux) (voir 4.1). De plus, les entreprises d'insertion (agrément régional) sont tenues de fournir certains efforts de formation et d'accompagnement à l'égard de leurs travailleurs.

4.2.2 Types et durée des formations

En pratique, différents types de formations sont proposés aux travailleurs titres-services. Sur la base des interviews menées auprès des entreprises titres-services, il est possible de dresser la liste suivante :

- Compétences techniques (repassage, nettoyage,...)
- Matériel et produits
- Ergonomie (dos et techniques de soulèvement)
- Sécurité et hygiène
- Efficacité du travail et organisation
- Communication avec les clients
- Déontologie & attitude
- Assertivité
- Fonctionnement des titres-services
- Français / néerlandais sur le lieu de travail
- Alphabétisation
- Ecologie au travail
- Conduite économique et écologique (transport des personnes à mobilité réduite)
- Premiers secours (transport des personnes à mobilité réduite)
- Gestion du stress
- Gestion du budget
- Comportement avec les animaux domestiques

Le type de formations proposées aux travailleurs titres-services varie fortement selon les entreprises. Certaines entreprises ne dispensent à leurs travailleurs titres-services que les formations essentielles au début de leur affectation, sur la base de leurs besoins (ex. Compétences techniques, matériel et produits, ergonomie,...). D'autres entreprises offrent, sur base continue, un large éventail de formations à leurs travailleurs. Tout cela dépend fortement du groupe-cible et des objectifs de l'entreprise titres-services (but lucratif versus finalité sociale).

Par ailleurs, certaines entreprises financent également une partie de la formation individuelle des travailleurs après leurs heures de travail, notamment en matière de:

- Compétences informatiques
- Permis de conduire

Les formations des travailleurs titres-services peuvent être organisées tant en interne (au sein de l'entreprise titres-services) qu'en externe (dans un centre de formation). Lorsque la formation a lieu à l'intérieur de l'entreprise, elle peut être dispensée soit par un formateur externe, le personnel administratif de l'entreprise titres-services ou encore par des travailleurs titres-services expérimentés. Certaines formations sont données on-the-job (sur le terrain). Cela signifie que,

lors de ses premières missions, le nouveau travailleur est accompagné par un travailleur expérimenté ou un membre du personnel administratif de l'entreprise.

Les formations proposées aux travailleurs titres-services sont en moyenne de relativement courte durée. Toutefois, la durée moyenne diffère fortement selon les entreprises. L'enquête de 2007 menée auprès des entreprises montre que la moitié des entreprises ayant dispensé des formations en 2007 ont donné un maximum de 9 heures de formation par travailleur sur base annuelle. Dans 1 entreprise sur 4, les travailleurs ont reçu au moins 20 heures de formation par an. Dans certaines entreprises, les investissements lourds en formation se concentrent au début de l'emploi (ex. quelques semaines de formation en début de contrat).

4.2.3 Différences de pratiques dans l'accompagnement et l'encadrement

Il existe pour l'instant de très grandes différences entre les entreprises en matière d'accompagnement et d'encadrement des travailleurs titres-services. Certaines entreprises possèdent des règles claires pour l'accompagnement et l'encadrement des travailleurs. Dans les entreprises ressortissant à la Sous-commission paritaire pour les services des aides familiales et des aides seniors de la Communauté flamande (318.02) par exemple, la norme d'encadrement est fixée à 1 ETP de personnel accompagnant par 30 ETP de travailleurs titres-services par an. Les entreprises régionales d'insertion travaillent également avec un nombre minimum de personnel d'encadrement. Les subvention allouées à ces entreprises sont liées à cette norme. Le nombre minimum de personnel d'encadrement est fixé pour chaque région et diffère donc d'une région à l'autre. Pour l'instant, la commission paritaire pour les titres-services (CP 322.01) n'a pas encore fixé de règles relatives à l'encadrement et l'appui des travailleurs.

Ce qui se traduit, sur le terrain, par des pratiques très différentes selon les entreprises titres-services en matière d'encadrement des travailleurs titres-services. Voici quelques exemples de pratiques recueillies au fil des interviews :

- Dans certaines entreprises, des réunions sont organisées régulièrement (sur base hebdomadaire, mensuelle,...) avec l'ensemble des travailleurs titres-services. Ces réunions ont pour but de dresser un aperçu du planning et de permettre aux travailleurs de discuter de leurs problèmes. Vu qu'un travail titres-services est un travail relativement solitaire, ces réunions suscitent l'esprit d'équipe entre les travailleurs, qui n'ont alors plus l'impression d'être seuls.
- Dans certaines entreprises, des entretiens individuels sont organisés régulièrement (sur base hebdomadaire, mensuelle,...) avec les travailleurs, afin de discuter des problèmes concrets des travailleurs et de trouver des solutions (ex. problèmes personnels, problèmes avec un utilisateur,...).
- Dans la plupart des entreprises, les travailleurs sont obligés de venir remettre eux-même leurs titres-services à intervalles réguliers (2 fois par semaine, 1 fois par semaine, 1 fois toutes les deux semaines,...). C'est une manière de rencontrer le travailleur et de discuter des éventuels problèmes.
- Dans certaines entreprises, les travailleurs titres-services ont accès aux services d'aide sociale de l'assistance familiale, ex. psychologue, assistants sociaux,... Si des travailleurs titres-services rencontrent des problèmes avec certains utilisateurs, ils peuvent en discuter avec ces personnes.

Dans les CPAS, les travailleurs titres-services ont également accès aux services du CPAS, notamment le service social, le service de médiation de dettes,....

- Certaines entreprises accompagnent leurs travailleurs chez un nouveau client le premier jour de leur mission. D'autres ne se déplacent sur place qu'en cas de problème avec le client.

Outre ces différences de pratique en matière d'encadrement, on note également des différences entre entreprises dans la rémunération ou non du travailleur durant l'encadrement. Dans certaines entreprises, seules les heures productives du travailleur sont rémunérées (les missions). Dans d'autres entreprises, un certain nombre d'heures rémunérées sont consacrées chaque semaine ou chaque mois à l'encadrement du travailleur.

Le profil du personnel d'encadrement présente lui aussi de grandes différences. Dans certaines entreprises, ce sont des assistants sociaux qui sont chargés de l'encadrement des travailleurs titres-services, dans d'autres c'est un membre du personnel administratif qui sert de personne de contact, avec, comme rôle, la perception des titres-services, la formation / l'accompagnement au début de l'affectation du travailleurs titres-services, la résolution des problèmes éventuels, le contact avec l'utilisateur... Enfin, dans certaines entreprises, les travailleurs sont accompagnés par des travailleurs titres-services expérimentés (système de parrainage).

4.3 Financement de la formation

La formation des travailleurs titres-services est relativement coûteuse pour les entreprises. Pour soutenir les entreprises titres-services dans le financement des programmes de formation de leurs travailleurs titres-services, deux nouveaux fonds de formation ont été institués: le fonds de formation fédéral titres-services et le fonds de formation pour les titres-services (CP 322.01). Ces deux fonds sont abordés ci-après.

*4.3.1 Le fonds de formation fédéral titres-services*⁴⁴

a) Fonctionnement du fonds

Ce fonds de formation est une initiative du Gouvernement fédéral entré en vigueur le 11 juillet 2007. Ce fonds a pour vocation 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. Les formations pour lesquelles pourra être demandé un remboursement partiel doivent avoir un lien avec la fonction exercée par le travailleur titre-service. Sont notamment considérées comme ayant un lien avec la fonction exercée, les formations fondées sur :

- l'attitude
- le savoir-faire avec les clients

⁴⁴ Les chiffres cités dans ce paragraphe se basent sur des données du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

- l'ergonomie
- le plan de l'organisation efficace
- la sécurité et l'hygiène
- l'usage du néerlandais/français/allemand sur le lieu du travail

Elles doivent, en outre, appartenir à une des 3 catégories:

- La formation sur le terrain (lieu de travail) : la formation sur le terrain est seulement possible pour des nouveaux travailleurs titres-services et à pour but d'augmenter l'autonomie de ces nouveaux travailleurs. La formation sur le terrain peut être menée tant par un formateur interne qu'externe. Ne sont cependant pas considérés comme formation sur le terrain les sujets qui doivent être normalement discutés lors de l'accueil du travailleur titre-service par l'employeur (par exemple: les discussions sur les conditions salariales et de travail, les absences, les vacances etc.).
- Formation interne : il s'agit de la formation organisée par un formateur interne à l'entreprise pour laquelle travaille le travailleur titre-service. Cette formation ne doit pas se dérouler sur le terrain.
- Formation externe : il s'agit de la formation organisée par un formateur externe à l'entreprise pour laquelle travaille le travailleur titre-service. Cette formation ne doit pas se dérouler sur le terrain.

La procédure s'effectue en deux temps: la phase d'approbation et la phase de remboursement de la formation. Si une entreprise agréée souhaite organiser à nouveau la même formation déjà approuvée, elle ne doit plus introduire de demande d'approbation, mais uniquement une demande de remboursement de ses frais de formation.

Pour le remboursement des frais de formation, entrent en ligne de compte :

- Formation interne : remboursement forfaitaire du coût salarial du travailleur pendant la formation y compris les cotisations de sécurité sociale, du coût du formateur interne et des frais d'encadrement.
- Formation externe : remboursement forfaitaire du coût salarial du travailleur pendant la formation y compris les cotisations de sécurité sociale et du coût de l'institut de formation.
- Formation sur le terrain: remboursement forfaitaire du coût salarial du formateur (maximum 50% du coût salarial brut du personnel d'encadrement de l'entreprise).

Chaque entreprise agréée titres-services dispose, par année civile, d'un montant maximum auquel elle peut prétendre en remboursement de ses frais de formation⁴⁵.

⁴⁵ Ce montant maximum se calcule d'après la formule suivante: $a \times b/c$, où: a = le budget disponible pour cette année civile (€ 7 millions pour 2008), b = le nombre de titres-services transmis l'année précédente par l'entreprise agréée aux fins de remboursement auprès de la société émettrice et c = le nombre total de titres-services transmis l'année précédente aux fins de remboursement auprès de la société émettrice.

b) La portée du fonds de formation

Le « Fonds de formation titres-services » a fait l'objet d'une première évaluation en 2008⁴⁶. Le tableau ci-dessous indique le nombre de demandes de remboursement prises en compte pour le budget 2007 sur la base de cette évaluation⁴⁷. Au total, 207 demandes de remboursement valables ont été comptabilisées en 2007. Ces demandes représentaient un montant total de 718.363 euros, soit 1/5 du budget alloué pour 2007 (3,7 millions d'euros). Le budget prévu a donc été largement sous-utilisé en 2007. Cela s'explique partiellement par le lancement du système au milieu de l'année 2007 et par le fait que les entreprises n'avaient que peu connaissance de l'existence de ce fonds. Le budget non utilisé a été réaffecté au budget de l'Office national de Sécurité sociale, gestion générale.

Tableau 28: Répartition, par type d'entreprise, des montants remboursés dans le cadre du fonds de formation titres-services en 2007

	Demandes valables		Montant de la formation		Travailleurs formés	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Entreprise de travail intérimaire	5	2,4	33.833	4,7	247	3,0
entreprise privée commerciale	21	10,1	73.488	10,2	558	6,8
ASBL	60	29,0	344.808	48,0	3.713	45,0
Entreprise d'insertion	14	6,8	83.166	11,6	1.295	15,7
Commune	1	0,5	449	0,1	14	0,2
ALE	53	25,6	105.425	14,7	1.118	13,6
Personnes physiques	2	1,0	986	0,1	9	0,1
CPAS	51	24,6	76.208	10,6	1.292	15,7
Total	207	100,0	718.363	100,0	8.246	100,0

Source : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 'Fonds de formation titres-services : rapport d'évaluation 2007-2008'.

Le Tableau 28 montre que la plus grande partie des demandes de remboursement valables émane d'ASBL, ALE et CPAS. Les formations organisées par les ASBL ont touché nettement plus de travailleurs que les autres types d'entreprises, ce qui fait qu'environ la moitié des montants remboursés l'ont été en faveur d'ASBL. En ce qui concerne le nombre de travailleurs formés pour lesquels un remboursement a été sollicité, on constate que 45% travaillent dans une ASBL et 45% dans une entreprise d'insertion, un CPAS ou une ALE. Le reste se répartit, en ordre décroissant, entre les sociétés commerciales, les agences intérim, les communes et les personnes physiques. Les entreprises dont le public cible est plus faible (CPAS, entreprises d'insertion, ALE) ont donc fourni un plus grand effort de formation à l'égard de leurs travailleurs.

⁴⁶ "Fonds de formation titres-services : rapport d'évaluation 2007-2008", Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, 11 mars 2009.

⁴⁷ Etant donné que le fonds de formation titres-services a été institué le 11 juillet 2007, seuls les remboursements pour les formations entre le 11 juillet 2007 et le 31 décembre 2007 sont pris en compte.

L'évaluation montre que la majorité des remboursements portent sur une formation externe (77%). 20%, sur une formation interne et les 3% restants, sur des formations sur le terrain. De plus, le budget 2007 a pris en charge un total de 40.710 heures de formation, ce qui correspond à une moyenne de 4h56 par travailleur ayant bénéficié d'une formation (partiellement) remboursée en 2008.

c) Les points noirs du fonds de formation

Les entreprises titres-services interrogées ont mis en avant les points noirs suivants concernant le fonds de formation fédéral :

- Mauvaise communication du fonds : de nombreuses entreprises interrogées n'ont pas rentré de demandes auprès du fonds parce qu'elles ne le connaissent pas suffisamment.
- Les demandes auprès du fonds nécessitent une procédure longue et des charges administratives lourdes.
- Le remboursement financier du fonds est trop limité (moins de 10% des coûts selon les entreprises interrogées).
- Le fonds est sous-utilisé. Les entreprises ont suggéré d'utiliser les moyens restants du fonds pour un meilleur remboursement des frais de formation des entreprises demandeuses.
- Certaines formations sont exclues, ex. accueil d'un nouveau travailleur.
- Le calcul du droit maximum se base sur le nombre de titres remboursés l'année civile précédente. De ce fait, les remboursements pour les entreprises qui démarrent sont très bas.
- Les petites entreprises disposent de budgets très réduits.
- Le secteur n'organise pas d'initiatives de formation ; chaque entreprise doit prendre elle-même des initiatives.

Une série de ces points noirs seront résolus à l'avenir. Un projet d'arrêté royal améliorant le fonctionnement du « Fonds de formation titres-services » a ainsi été soumis pour avis au Conseil d'Etat. Ce projet prévoit notamment :

- Un élargissement des formations remboursées
- L'introduction de la possibilité, pour un prestataire de formation, d'introduire lui-même une demande d'approbation d'une formation, ce qui limitera les formalités administratives pour les employeurs titres-services qui ne devront plus introduire de dossier.
- L'accès au « Fonds de formation titres-services » pour les nouvelles entreprises titres-services, ainsi qu'un budget minimum de 1.000 euros pour toutes les entreprises titres-services, jusqu'à la plus petite.
- Une simplification des règles et du fonctionnement du « Fonds de formation titres-services » afin de rendre le fonds plus accessible.

4.3.2 Fonds de formation pour les titres-services (CP 322.01) (FORM-TS)

Le Fonds de formation pour les titres-services (FORM-TS) vient d'être lancé. FORM-TS vise à se positionner comme centre d'expertise en vue d'encourager les efforts de formation individuels et collectifs pour les travailleurs titres-services ressortissant à la commission paritaire 322.01. FORM-TS complète donc le fonds de formation fédéral titres-services.

Pour l'instant, FORM-TS a défini trois axes :

- Faciliter l'entrée de demandeurs d'emploi
- Encourager l'accompagnement après l'entrée
- Etendre et enregistrer les formations existantes

5 ENTREE ET ROTATION DES TRAVAILLEURS TITRES-SERVICES DANS LE SYSTEME

5.1 Entrées dans le système des titres-services

5.1.1 *Nouvelles entrées en 2008*

Le Tableau 29 indique le nombre de travailleurs occupés dans le cadre des titres-services en 2008 mais qui n'étaient pas encore entrés dans ce système en 2007. Il s'agit donc, en l'occurrence, de travailleurs entrés dans le système en 2008. Ce tableau montre que 36.907 travailleurs ont fait leur entrée dans le système des titres-services en 2008. L'année 2008 a connu un nouvel afflux presque égal à celui de 2007 (38.243). Comme nous l'avions également noté lors de la précédente évaluation, c'est au sein des entreprises privées que l'afflux de travailleurs a été le plus important. Ainsi, sur l'ensemble des 36.907 nouveaux travailleurs titres-services, 25.404 se sont retrouvés dans une entreprise privée (68,8%).

Ce tableau exprime également le nombre de travailleurs entrés dans le système des titres-services en pourcentage de l'occupation en 2008. En moyenne, 35,7% des travailleurs en 2008 ont intégré le système au cours de la même année. Ce pourcentage est nettement inférieur à celui de 2007 (43,9%). Comme dans la précédente évaluation, c'est chez les personnes physiques que le pourcentage d'entrées le plus important a été enregistré. Un peu plus de 58% de leurs travailleurs sont entrés dans le système en 2008. Les communes, avec un taux de 19%, ont connu le pourcentage d'entrées le plus faible.

Tableau 29: Entrées dans le système des titres-services en 2008

	Nombre de nouvelles entrées	Nombre de personnes occupées en 2008	Pourcentage de l'occupation en 2008
Entreprises priv. com.	25.404	63.230	40,2%
Entr. com. Priv.	15.762	35.379	44,6%
Entr. de trav. intérimaire	7.915	24.872	31,8%
Personne physique	1.727	2.979	58,0%
Entreprises priv. non-commerciales	10.038	34.366	29,2%
Entreprise d'insertion	2.718	8.419	32,3%
ASBL	4.981	16.603	30,0%
ALE	2.339	9.344	25,0%
Entreprises publiques	1.465	5.841	25,1%
Commune	49	265	18,5%
CPAS	1.416	5.576	25,4%
Total	36.907	103.437	35,7%

Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEM (2008)

5.1.2 Situation professionnelle antérieure des travailleurs⁴⁸

Les résultats de l'enquête réalisée auprès des travailleurs en 2007 démontrent que 46% des travailleurs interrogés étaient demandeurs d'emploi avant d'intégrer le système des titres-services. 43% des travailleurs titres-services avaient auparavant un autre travail rémunéré et 9% étaient inactifs. En 2008, seul un nombre restreint de travailleurs provenait des ALE. Il apparaît ainsi que 2.713 travailleurs actifs dans les ALE en 2007/2008 sont passés en 2008 dans le système des titres-services.

La situation professionnelle antérieure des travailleurs varie toutefois fortement selon les régions. Ainsi, en Wallonie, un peu plus de 60% des travailleurs titres-services étaient demandeurs d'emploi avant leur entrée dans le système, alors que c'était le cas de 41% des travailleurs en Flandre et de 39% des travailleurs à Bruxelles. En Flandre, la part des travailleurs qui exerçaient auparavant un travail rémunéré est notablement plus élevée que dans les deux autres régions. À Bruxelles, un travailleur titres-services sur quatre n'était pas professionnellement actif auparavant, alors qu'en Flandre et en Wallonie, ce pourcentage est nettement plus faible.

Nous avons demandé aux travailleurs ayant répondu dans l'enquête qu'ils exerçaient auparavant un autre travail rémunéré (à l'exception des indépendants) les motifs qui les ont poussés à changer de travail. Le motif le plus fréquemment invoqué est celui d'une démission volontaire dans un souhait de changer de travail (46%). 15% des travailleurs ont changé d'occupation en raison de l'expiration de leur contrat d'intérim ou de leur contrat temporaire, 14% à la suite d'un licenciement consécutif à une restructuration ou une faillite et plus de 7% pour des raisons personnelles. Enfin, plus de 8% des travailleurs interrogés ont dit exécuter les mêmes tâches dans leur emploi précédent, pour le même employeur, mais pas dans le cadre des titres-services (substitution).

Les interviews avec les travailleurs titres-services ont révélé que certains d'entre eux sont entrés dans le système des titres-services car ils ne trouvaient plus de travail dans leur ancien secteur (ex. : vente, coiffure, etc.) en raison de leur âge.

5.1.3 Canaux de recrutement des travailleurs titres-services

On observe des différences relativement importantes entre les entreprises quant aux canaux de recrutement de leurs travailleurs titres-services. Toutefois, l'offre spontanée apparaît clairement comme le principal canal de recrutement pour la majorité des employeurs. C'est ce qui ressort des interviews réalisées avec des entreprises titres-services, ainsi que de l'enquête menée auprès des entreprises en 2007 (pour 86% des entreprises interrogées, l'offre spontanée constituait un canal important).

Les offres spontanées se basent souvent sur des recommandations de travailleurs (bouche à oreille). À en croire les entreprises interrogées, il s'agit du canal de recrutement qui fonctionne le mieux. En effet, ces candidats sont souvent des travailleurs compétents (si ce n'était pas le cas, leur connaissance au sein de l'entreprise ne les aurait pas recommandés). En outre, ils appréhendent déjà mieux la nature du travail, grâce à la personne qu'ils connaissent au sein de l'entreprise.

⁴⁸ Chiffres basés sur une enquête 2007 menée auprès des travailleurs (réalisée au printemps 2008).

La majorité des entreprises interrogées déclarent avoir moins recours aux services publics de placement pour le recrutement de leurs travailleurs titres-services. La plupart des entreprises interrogées pensent que les demandeurs d'emploi envoyés par les services publics de placement (mais également directement par l'ONEM) ne constituent pas le public le plus motivé pour travailler dans le système des titres-services. Ces candidats auraient souvent tendance à effrayer les employeurs car ils n'ont pas choisi de leur plein gré de travailler dans le système des titres-services mais y sont contraints par l'ONEM.

5.1.4 Offre de travailleurs correspondant au profil recherché

Dans le cadre de l'enquête réalisée auprès des entreprises en 2007, plus de 64% des entreprises interrogées ont répondu que l'offre de travailleurs appropriés était insuffisante. Nous avons toutefois noté des différences selon le type d'entreprise. Il apparaît que cette offre insuffisante de travailleurs pose surtout problème aux entreprises du secteur intérimaire tandis que les communes et les CPAS rencontrent moins de difficultés de cet ordre. En effet, 78% des entreprises du secteur intérimaire jugent l'offre insuffisante, contre 50% des communes et des CPAS. Ces différences peuvent s'expliquer par les meilleures conditions de travail et de rémunération en vigueur au sein des communes et des CPAS par rapport aux autres types d'entreprises.

Les entreprises titres-services interrogées pensent que, d'une manière générale, le nombre de candidats est suffisant, mais qu'on compte parmi ces derniers trop peu de travailleurs compétents. Les entreprises reçoivent suffisamment de candidats mais, bien souvent, ceux-ci ne correspondent pas à leurs attentes. La plupart des entreprises n'exigent pas de capacités techniques approfondies de la part des candidats travailleurs, mais bien une réelle motivation à travailler. L'enquête de 2007 a déterminé que deux entreprises sur trois estiment que les candidats travailleurs ne montrent pas une motivation suffisante, ce qui constitue un problème important pour recruter des travailleurs (voir ci-après).

Outre l'exigence générale de motivation, certaines entreprises posent d'autres conditions spécifiques à leurs candidats travailleurs. Ainsi, certaines entreprises engagent uniquement des travailleurs disposant de leur propre voiture (surtout en Wallonie) ou relevant de certaines mesures de mise au travail (SINE, Activa, etc). Ces entreprises éprouvent davantage de difficultés à trouver des candidats correspondant à leurs attentes.

Selon les entreprises interrogées, la difficulté de trouver des candidats adéquats augmente d'année en année. Lorsque le système a été lancé et durant les premières années de fonctionnement, le fait que les candidats ne correspondaient pas exactement à leurs attentes ne posait aucun problème à la majorité des entreprises. Ceci peut s'expliquer par le fait que, au cours des premières années, de nombreux travailleurs du circuit du travail au noir ont intégré le système des titres-services. Ces travailleurs, déjà expérimentés, avaient leurs propres clients. De plus, il n'existait au début que peu d'entreprises titres-services, de sorte que ces entreprises ne se rencontraient quasiment jamais sur le marché. Ces dernières années, le problème du manque de candidats appropriés n'a cessé de s'aggraver. Ce phénomène peut s'expliquer par une baisse, avec le temps, du nombre de candidats issus du circuit du travail au noir passant au système des titres-services et par une forte augmentation du nombre d'entreprises titres-services, aiguissant ainsi la concurrence lors du recrutement de candidats.

Il existe toutefois des différences régionales quant à l'offre de candidats adéquats. En effet, certaines zones (zones rurales, zones plus riches, etc.) comptent des utilisateurs mais un nombre insuffisant de candidats. La situation inverse s'observe également (par exemple, des communes plus pauvres avec une offre étendue de travailleurs, mais peu de demande de la part des utilisateurs). En raison du manque de mobilité des candidats, il est parfois difficile de faire coïncider offre et demande au niveau local.

D'une manière générale, les entreprises de Wallonie éprouveraient davantage de difficultés dans leur recherche de candidats appropriés. Selon les entreprises interrogées, il est plus facile de trouver des candidats au profil adéquat à Bruxelles. De ce fait, la concurrence entre les entreprises pour attirer des travailleurs serait plus importante en Wallonie, alors que la rivalité entre les entreprises à Bruxelles porterait davantage sur les utilisateurs.

Outre la grande concurrence régnant entre les entreprises titres-services dans certaines zones, il faut également mentionner l'importante concurrence d'autres entreprises occupant également des travailleurs peu qualifiés dans certaines régions. Le travail ménager étant souvent socialement déprécié, ces entreprises représentent également des rivales importantes lorsqu'il s'agit d'attirer des travailleurs (dans les régions d'industrie textile, par exemple).

Certaines entreprises titres-services ont cependant remarqué une réduction de la pénurie de travailleurs appropriés au cours de ces derniers mois. En effet, depuis 2009, on observe une offre plus importante de candidats sur le marché qui serait due à la crise économique.

5.1.5 Obstacles à l'attraction de travailleurs aptes

Les réponses des entreprises interrogées et les résultats de la précédente enquête menée auprès des entreprises titres-services mettent en lumière certains éléments qui constituent un obstacle à l'attraction de travailleurs titres-services :

- La différence entre la rémunération nette et une allocation est trop ténue. (75%⁴⁹)
- La motivation des candidats travailleurs est insuffisante. (65%)
- Le travail est physiquement très éprouvant. (57%)
- Le contenu du travail n'est pas considéré comme attrayant. (45%)
- Les conditions de rémunération et de travail ne sont pas considérées comme attrayantes. (45%)
- La mobilité est insuffisante. (44%)

Le problème des pièges à l'emploi concerne essentiellement les femmes isolées avec enfants. Les entreprises tentent de persuader ces travailleuses d'entrer malgré tout dans le système des titres-services en leur proposant des avantages supplémentaires à long terme (pension, congés payés, primes de fin d'année, etc.). Afin de résoudre le problème que pose une garderie coûteuse, quelques entreprises titres-services ont également créé un service de garderie pour les enfants de leurs travailleuses.

⁴⁹ % des entreprises qui estiment ce point important (résultats de l'enquête de 2007 réalisée auprès des entreprises titres-services).

Le contenu du travail constitue également un point problématique de taille quand il s'agit d'attirer des travailleurs. En effet, le travail ménager est socialement sous-valorisé et certains travailleurs ont honte de leur fonction. Ils préfèrent parfois accepter d'autres emplois (comme vendeurs ou caissiers) souvent moins bien rémunérés et moins intéressants au niveau des heures de travail (travail le soir et le week-end).

5.2 Sortie du système

5.2.1 Sortie du système

Le Tableau 30 indique le nombre de travailleurs par entreprise dans le courant et au terme de l'année 2008. On compte en moyenne 69 travailleurs par entreprise titres-services pendant l'année 2008. Fin 2008, ce nombre retombe à 46. À la fin de l'année 2008, sur l'ensemble des entreprises titres-services, la moyenne des travailleurs titres-services encore employés dans leur entreprise titres-services s'élevait donc encore à 75%.

Tableau 30: *Nombre de travailleurs par entreprise dans le courant et au terme de l'année 2008*

	Nombre de travailleurs par employeur en 2008	Nombre de travailleurs fin 2008	Nombre de travailleurs fin 2008 en % du nombre de travailleurs en 2008
Moyenne	69	46	75%
Déciles:			
D1	3	2	50%
D2	6	5	59%
D3	10	8	67%
D4	16	12	71%
D5	22	17	77%
D6	32	24	82%
D7	42	32	88%
D8	60	45	94%
D9	98	72	100%
D10	5.673	3.391	100%

Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEM (2007-2008)

Le Tableau 31 présente le nombre de travailleurs actifs dans le système des titres-services en 2007 mais plus en 2008. Ce tableau indique que 20.622 travailleurs sont sortis du système au cours de l'année 2007. Ce sont les entreprises privées commerciales qui ont connu le nombre de sorties le plus important. Sur les 20.622 travailleurs titres-services sortis du système, 14.767 provenaient d'une entreprise privée.

Tableau 31: Sortie du système des titres-services entre 2007 et 2008

	Nombre de sorties	Nombre de travailleurs en 2007	% de l'occupation en 2007
Entreprises privées commerciales	14.767	52.784	28,0%
Entreprise commerciale privée	5.255	22.598	23,3%
Entreprise de travail intérimaire	8.881	28.005	31,7%
Personne physique	631	2.181	28,9%
Entreprises privées non-commerciales	5.243	29.393	17,8%
Entreprise d'insertion	1.609	7.088	22,7%
ASBL	2.595	14.325	18,1%
ALE	1.039	7.980	13,0%
Entreprises publiques	612	4.975	12,3%
Commune	36	247	14,6%
CPAS	576	4.728	12,2%
Total	20.622	87.152	23,7%

Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEM (2007-2008)

Ce tableau montre également le nombre de travailleurs sortis du système en pourcentage de l'occupation en 2007. C'est dans les entreprises de travail intérimaire que le taux de sortie le plus élevé a été enregistré : 32% des travailleurs qu'elles occupaient en 2007 n'étaient plus actifs dans le système en 2008. Avec 12%, les CPAS ont enregistré le taux de sortie le plus faible.

Les différences importantes en termes de sorties de travailleurs observées entre les divers types d'entreprises ressortent également des interviews avec les entreprises titres-services. Certaines d'entre elles (plus particulièrement dans le secteur public et l'économie sociale) peuvent compter sur un groupe stable de travailleurs en service depuis de nombreuses années. Dans ces entreprises, le nombre de travailleurs sortant du système (pour des motifs divers) est très limité. Les variations importantes de sorties de travailleurs entre les différents types d'entreprises sont également liées aux conditions de rémunération et de travail différentes selon le type d'entreprises (découlant, entre autres, du fait qu'elles relèvent de commissions paritaires différentes).

Dans certaines entreprises, on note une tendance baissière dans le nombre relatif de sorties. À cet égard, nous pouvons avancer plusieurs explications. Les entreprises auraient aujourd'hui plus d'expérience dans le recrutement que lors du lancement du système. Elles seraient à présent devenues plus sélectives lors du recrutement de leurs candidats. Les entreprises seraient également mieux organisées qu'au commencement du système, de sorte que les travailleurs seraient davantage satisfaits de leurs conditions de travail.

5.2.2 Motifs invoqués pour sortir du système des titres-services

L'enquête réalisée auprès des travailleurs en 2007 a démontré que 71% des travailleurs interrogés sortis du système des titres-services l'avaient fait de leur propre initiative.

Selon cette enquête, les principaux motifs pour lesquels ces travailleurs titres-services ont quitté volontairement le système sont les suivants:

- Le travail dans le cadre des titres-services est considéré comme un job temporaire. (38%)
- Offre d'un emploi plus attrayant (34%)
- Travail physiquement trop éprouvant (24%)
- Insatisfaction quant au salaire (21%)

Les entreprises titres-services interrogées avancent les éléments suivants pour expliquer les sorties de travailleurs:

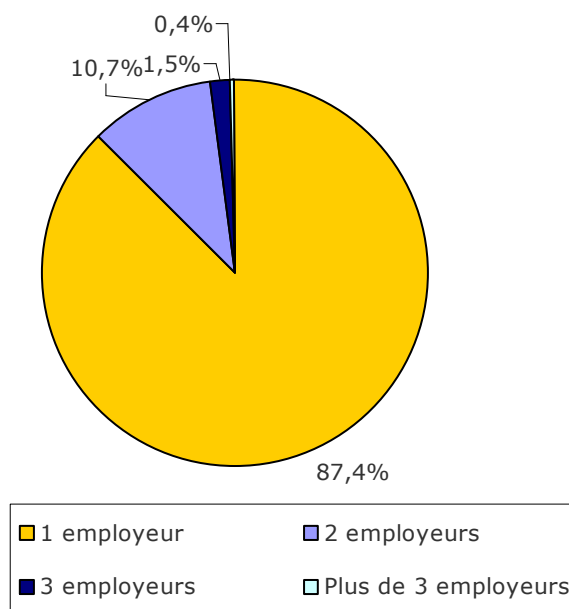
- La charge physique du travail ;
- Une rémunération trop faible par rapport à la nature du travail.
- Les travailleurs estiment que l'aide ménagère n'est pas un emploi valorisant et ont honte de leur fonction.
- Le public cible est sensible, de sorte qu'il éprouve des difficultés à combiner travail et vie privée (les mères isolées, par exemple).
- Difficulté pour les chômeurs de longue durée de garder le rythme de travail.
- Certains travailleurs ont travaillé suffisamment pour pouvoir (à nouveau) prétendre aux allocations de chômage.

Selon les entreprises, le fait que ces emplois soient socialement dépréciés constitue un obstacle non négligeable quand il s'agit d'attirer et de conserver des travailleurs titres-services. Ainsi, certains travailleurs titres-services quittent le système pour un emploi dans la vente, généralement considéré comme une « meilleure » fonction. Or, les conditions de rémunération et de travail dans ce secteur sont souvent moins intéressantes que dans celui des titres-services (travail le week-end, flexibilité moindre, etc.).

5.3 Rotation du personnel entre différentes entreprises titres-services

La figure ci-dessous représente le nombre de travailleurs titres-services qui, courant 2008, étaient occupés chez 1, 2, 3 et plus de 3 employeurs. En 2008, un même travailleur a pu être occupé chez des employeurs différents simultanément ou/et consécutivement. En 2008, 103.437 travailleurs (87%) étaient employés dans une seule entreprise titres-services, 12.675 travailleurs étaient occupés par deux employeurs différents en 2008 (10,7%) et 1.805 par trois employeurs (1,5%).

Figure 3: Nombre de travailleurs titres-services ayant respectivement 1, 2, 3 et plus de 3 employeurs



Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEM

La figure ci-dessus montre que seule une petite partie des travailleurs titres-services étaient employés dans différentes entreprises ou sont allés travailler chez un concurrent pendant l'année 2008.

Les interviews avec les travailleurs ont révélé que la plupart d'entre eux s'informaient relativement peu sur les conditions de rémunération et de travail en vigueur dans d'autres entreprises. Il apparaît également que le choix d'une entreprise est souvent le fruit du hasard (la première entreprise dont ils ont vu la publicité, la première entreprise qui les ait recrutés, etc.) et que les travailleurs n'ont pas analysé ni comparé les conditions de rémunération et de travail des différentes entreprises. Ce phénomène pourrait également s'expliquer par la transparence limitée existant entre les différentes entreprises. Par contre, un facteur déterminant dans le choix d'une entreprise titres-services particulière est la recommandation de bouche à oreille de la part de personnes qui y ont déjà travaillé.

5.4 Absentéisme

5.4.1 *Absentéisme: nombre de cas et motifs*

Selon les entreprises et fédérations interrogées, l'absentéisme constitue l'un des principaux points faibles du système des titres-services. Selon l'enquête réalisée auprès des entreprises en 2007, les entreprises évaluent l'absentéisme moyen à plus de 10% de la durée totale de travail. Ce pourcentage est beaucoup plus élevé que l'absentéisme moyen des travailleuses du secteur privé (6% en 2007)⁵⁰.

De plus, les enquêtes menées respectivement auprès des entreprises et des travailleurs en 2007 révèlent que la majorité des absences sont de courte durée (moins d'un mois). Pour les entreprises, il s'agit du type d'absence le plus coûteux et le plus dommageable, dans la mesure où il perturbe l'organisation et le planning, mais est aussi financièrement préjudiciable à l'employeur.

Selon les entreprises interrogées, diverses raisons peuvent expliquer cet absentéisme élevé. La première explication a trait au caractère physiquement éprouvant du travail. De nombreux travailleurs développent des problèmes de santé découlant de la nature du travail (problèmes de dos, tendinites, etc.).

La seconde explication est fournie par le public cible occupé dans le système des titres-services. Bien souvent, les travailleurs titres-services appartiennent à des groupes cibles sensibles, confrontés à divers problèmes socio-économiques. C'est notamment le cas des femmes isolées qui ne parviennent pas à trouver une solution d'accueil pour leur enfant lorsque celui-ci est souffrant. D'autres travailleurs émergent d'une longue période de chômage et éprouveraient davantage de difficultés à soutenir le rythme de travail. De plus, ces travailleurs ne sont bien souvent pas conscients de leurs responsabilités et des obligations qu'implique un contrat de travail. Les travailleurs auparavant actifs dans le circuit du travail au noir n'ont, eux non plus, pas toujours conscience des obligations liées au travail. En effet, ces travailleurs avaient précédemment l'habitude de s'arranger directement avec leurs clients (par exemple, travailler un autre jour en cas d'absence).

La dernière explication réside dans le manque de motivation de certains travailleurs. Ce phénomène peut, entre autres, être lié au manque de reconnaissance du travail ménager et aux perspectives de carrière limitées qui s'offrent aux travailleurs titres-services.

Selon certaines entreprises qui proposent également du travail ménager régulier (dans d'autres divisions de leur organisation, comme l'aide à la famille), les travailleurs titres-services s'absenteraient plus souvent que les travailleurs effectuant du travail ménager régulier. Cet écart serait imputable à la différence de nature du travail. En effet, le travail ménager régulier est réservé aux publics cibles plus sensibles. Outre le ménage, ces travailleurs proposent également à l'utilisateur un soutien psychosocial. Dans ce cas, contrairement au système des titres-services, l'utilisateur doit obligatoirement être présent à la maison au moment où les services sont prestés. Dans le cas de l'aide ménagère régulière, la relation qui existe entre l'aide ménagère et le client est donc tout autre. Le système des titres-services n'étant pas, en principe, destiné aux groupes

⁵⁰ Sur la base des données de SD Worx, publiées sur le portail marché du travail de l'INS..

problématiques, les travailleurs ne se sentent pas indispensables à l'utilisateur, ce dernier étant même souvent absent lors des prestations.

5.4.2 Politique en matière d'absentéisme

Dans la pratique, les entreprises mènent diverses actions (préventives ou répressives) afin d'endiguer l'absentéisme sévissant dans le système des titres-services.

- Dans la plupart des entreprises, les actions répressives consistent à faire contrôler les travailleurs titres-services par un médecin en cas de maladie, ce qui n'aurait toutefois qu'un impact limité sur l'absentéisme des travailleurs.
- De nombreuses entreprises organisent en outre des entretiens individuels en cas d'absences périodiques. L'objectif de ces entretiens est de comprendre les raisons de ces absences et de trouver des solutions à ces problèmes. Il peut s'agir de problèmes d'horaires ou de difficultés familiales, par exemple. En organisant ces entretiens, les entreprises tentent de faire prendre conscience à leurs travailleurs des implications de leurs absences. Ces entretiens individuels constituent également un moyen pour les entreprises de détecter les absences irrégulières et de leur apporter, s'il échet, une réponse répressive (sanctions).
- À titre d'action préventive, certaines entreprises ont instauré une garderie à l'intention des travailleurs titres-services afin d'éviter les absences liées à des problèmes d'accueil des enfants.
- Quelques entreprises ont tenté de faire prendre conscience à leurs travailleurs du problème et des implications de l'absentéisme sur les bénéficiaires de l'entreprise en organisant des réunions générales autour de ce thème.
- À titre d'action préventive, quelques entreprises tentent d'apporter à leurs travailleurs un accompagnement aussi complet que possible (par exemple, des réunions hebdomadaires où ils peuvent évoquer les problèmes qu'ils rencontrent).
- Certaines entreprises offrent également à leurs travailleurs des formations destinées à éviter les problèmes de santé découlant du travail, tels que les lombalgies, par exemple.
- Quelques entreprises accordent à leurs travailleurs des jours de congé supplémentaires s'ils n'ont pas été absents l'année précédente (ou juste quelques jours).

6 ASPECTS FINANCIERS

6.1 Prix pour l'utilisateur

6.1.1 Coût réel pour l'utilisateur

Le présent rapport d'évaluation porte sur l'année 2008. Au début de l'année 2008, le prix d'achat d'un titre-service s'élevait à 6,7 EUR. Le 1^{er} mai 2008, il est passé à 7,0 EUR, le montant est resté en vigueur pendant le reste de l'année 2008. Le 1^{er} janvier 2009, le prix du titre-service a une nouvelle fois été revu à la hausse, pour atteindre 7,5 EUR.

Attendu que l'utilisateur a la possibilité de déduire fiscalement l'achat de titres-services⁵¹, le coût réel des titres-services revient à 30% de moins que le prix d'achat (4,9 EUR entre mai et décembre 2008, 5,25 EUR depuis janvier 2009). Toutefois, une constatation étonnante ressort de l'enquête menée auprès des utilisateurs : 66% d'entre eux ne tiennent aucun compte de la déductibilité fiscale lorsqu'ils déterminent le nombre de titres-services qu'ils souhaitent utiliser (voir tableau en annexe).

Un changement important intervenu en 2008 concerne l'introduction d'un crédit d'impôt remboursable. Auparavant, les personnes à faibles revenus qui payaient peu voire aucun impôt ne pouvaient pas bénéficier (pleinement) de l'avantage fiscal (en d'autres termes, elles payaient un montant net plus élevé que les autres utilisateurs). C'est pourquoi le gouvernement a pris la décision de convertir cette réduction fiscale en crédit d'impôt remboursable pour les personnes à bas revenus. Ce remboursement n'est toutefois pas automatique. Les intéressés doivent eux-mêmes prendre l'initiative de joindre l'attestation fiscale de Sodexo à leur déclaration fiscale. Nous ne connaissons pas encore à l'heure actuelle le nombre de personnes qui introduiront effectivement une demande de crédit d'impôt remboursable. Dans l'enquête menée auprès des utilisateurs, nous avons toutefois voulu vérifier s'ils étaient au courant de cette nouvelle mesure. En moyenne, seuls 23% des utilisateurs connaissaient le crédit d'impôt remboursable. Ce pourcentage était toutefois considérablement plus élevé (44%) chez les personnes âgées (plus de 65 ans) (voir tableau en annexe).

Le système fédéral des titres-services prévoit un prix d'achat fixe pour tous les utilisateurs. On n'établit donc aucune distinction, fondée par exemple sur les revenus du ménage. Toutefois, on remarque bien dans la pratique certaines formes de différenciation du prix selon le type d'utilisateur. En Flandre, de nombreux CPAS pratiquent des tarifs plus avantageux pour les utilisateurs fragilisés (par exemple, les personnes âgées aux revenus modestes), la différence de prix étant prise en charge par le CPAS⁵². Ainsi, le prix minimum du titre-

⁵¹ Un plafond fiscal a toutefois été déterminé: pour l'exercice d'imposition 2009 (revenus 2008), ce plafond a été fixé à 2.400 EUR. Outre le plafond fiscal, on a également limité à partir du 1^{er} juin 2008 le nombre total de titres-services que chaque utilisateur peut acheter (750 titres-services par an). Cependant, le plafond est plus élevé (2000 titres-services) pour certaines catégories de personnes (les personnes handicapées, les parents isolés avec enfants à charge, les personnes âgées bénéficiant d'une intervention d'aide aux personnes âgées).

⁵² Pour l'instant, ça ne se présente pas en Bruxelles et Wallonie.

service est fixé à 2,30 EUR⁵³ au CPAS de Hasselt. Ces organismes intègrent souvent le système des titres-services dans leur paquet global de soins à destination des personnes âgées. La ministre Milquet a récemment lancé l'idée de « titres-services sociaux », idée qui se rapproche fortement de la pratique existant au sein des CPAS flamands.

6.1.2 *Effet des récentes hausses de prix*

Depuis le lancement du système fédéral des titres-services il y a 5 ans, on a procédé à trois hausses de prix, dont deux l'année dernière.

Tableau 32: Evolution du prix d'achat des titres-services

	Prix d'achat	Coût net	Taux de croissance
Janvier 2004	6,2 EUR	4,34 EUR	
			+8,1%
Novembre 2004	6,7 EUR	4,69 EUR	
			+4,5%
Mai 2008	7,0 EUR	4,90 EUR	
			+7,1%
Janvier 2009	7,5 EUR	5,25 EUR	

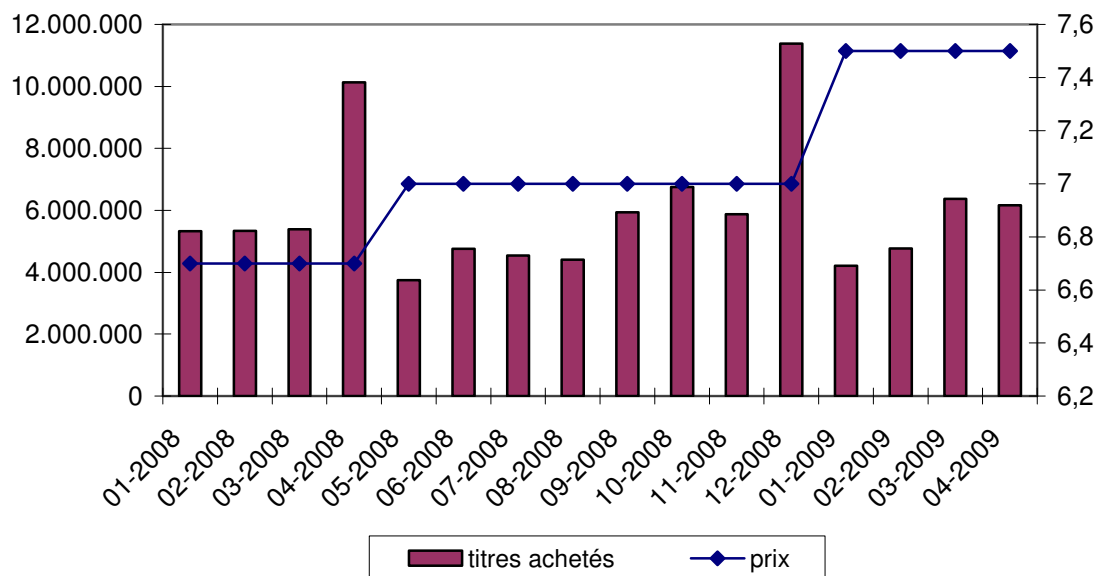
Source: IDEA Consult

Voyons à présent l'impact de ces hausses de prix sur la demande de titres-services.

Ce qui frappe immédiatement, c'est que chaque hausse de prix annoncée conduit à une forte augmentation du nombre de titres-services achetés au cours du dernier mois précédant l'entrée en vigueur du nouveau prix. Pendant le premier mois où le nouveau prix d'achat est d'application, on remarque que les utilisateurs commandent particulièrement peu de nouveaux titres-services. Les titres-services commandés restent valables pendant une durée maximale de 8 mois, mais la plupart des utilisateurs n'attendent pas aussi longtemps pour passer une nouvelle commande. L'impact de la hausse de prix s'estompe après 3 à 4 mois.

⁵³ Les titres-services: tremplin ou traquenard pour les personnes pauvres et précarisées?", rapport du séminaire du 27 mai 2008.

Figure 4: Evolution du nombre de titres-services achetés (janvier 2008-avril 2009)



Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEM

Il est toutefois impossible de contrôler l'effet des hausses de prix sur la demande individuelle des utilisateurs en se basant sur le nombre total de titres-services achetés. En effet, la croissance du système se poursuivant de façon continue, on compte chaque mois de nouveaux utilisateurs. L'enquête réalisée auprès des utilisateurs fournit des informations en la matière.

Parmi les utilisateurs interrogés, 4,4% sont sortis du système et 1,8% envisage d'en sortir dans un avenir proche. À une exception près, le motif le plus fréquemment invoqué pour ne plus utiliser les titres-services est le prix, devenu trop élevé. Chez les utilisateurs qui envisagent de ne plus recourir aux titres-services, il s'agit même du motif principal (voir 7.2.4).

Il a été demandé explicitement aux utilisateurs qui, au moment de l'enquête, n'étaient pas encore sortis du système ou qui ne l'envisageaient pas directement de s'exprimer sur l'impact de la hausse de prix la plus récente (voir Tableau 33). La réaction de plus d'un utilisateur sur cinq a été de réduire le nombre d'heures (par exemple, 4 heures de nettoyage tous les quinze jours plutôt que chaque semaine). Un grand nombre d'utilisateurs⁵⁴ ont également admis dans l'enquête qu'ils renonceraient probablement si, à l'avenir, le prix d'achat continuait à grimper.

⁵⁴ Ceci ne transparaît pas uniquement du Tableau 33, mais essentiellement du champ libre à la fin de l'enquête réservé aux commentaires des utilisateurs interrogés.

Tableau 33: Quel impact la récente hausse de prix des titres-services en janvier 2009 (7,50 euros) a-t-elle eu sur votre consommation de titres-services?(N=4.473)

	N	%
La hausse n'a pas influencé ma consommation mensuelle.	3.459	77,3
J'ai réduit mon nombre de titres-services par mois.	925	20,7
Autres réponses	90	2,0

Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des utilisateurs

6.1.3 Prix dans le circuit du travail au noir

Une des ambitions du système des titres-services est de convertir le travail au noir en travail régulier. Les rapports d'évaluation précédents semblaient indiquer que le système des titres-services a permis de régulariser le travail au noir. Une estimation correcte de cet effet est toutefois impossible, faute d'informations suffisantes.

Une explication importante à cette régularisation est sans aucun doute l'écart de prix existant entre les deux circuits. Grâce à une importante subvention aux consommateurs, les autorités ont pu fixer un coût réel très bas dans le circuit régulier (5,25 EUR à l'heure actuelle) par rapport aux tarifs demandés dans le circuit du travail au noir. Les récentes hausses de prix n'ont pas uniquement pour conséquence de décourager les utilisateurs aux revenus plus modestes d'utiliser les titres-services, elles ont également pour effet de réduire l'écart de prix entre le circuit régulier et le circuit du travail au noir. Si l'on veut que le système conserve son efficacité quant à la régularisation du travail au noir, il faudra accorder suffisamment d'attention à ce dernier effet. Il convient toutefois de savoir de quelle marge l'on dispose encore. Quel est le prix moyen pratiqué dans le circuit du travail au noir?

20% des utilisateurs interrogés ont répondu à cette question⁵⁵. Nous pouvons déduire de leurs réponses que les aides ménagères sans contrat de travail demandent en moyenne 8,6 EUR de l'heure. En Wallonie, avec une moyenne de 7,8 EUR, le prix du travail au noir est nettement inférieur à celui pratiqué dans les deux autres régions. On observe également une dispersion importante entre les prix horaires en vigueur dans chaque région. En effet, selon la région, le prix horaire varie entre un minimum de 3 EUR et un maximum de 12,5 à 15 EUR.

⁵⁵ Trois utilisateurs sur quatre n'ont pas pu fournir de réponse et 4% d'entre eux n'ont pas souhaité s'exprimer.

Tableau 34: Pouvez-vous indiquer le prix pratiqué dans votre quartier dans le circuit du travail au noir (pour une aide ménagère sans contrat de travail)? (N=869)

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
Bruxelles	83	8,7	2,0	3	15
Flandre	526	8,9	2,9	3	15
Wallonie	260	7,8	1,6	3	12,5
Total	869	8,6	3,1	3	15

Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des utilisateurs

6.1.4 Marge pour les futures hausses de prix: plafond atteint?

L'enquête menée auprès des utilisateurs interrogeait ces derniers sur le prix maximum qu'ils étaient prêts à payer pour acheter un titre-service. Le prix moyen (compte non tenu de la déduction fiscale) oscille autour des 8 EUR/heure.

Tableau 35: Quel prix maximum êtes-vous prêt à déboursier pour l'achat d'un titre-service (compte non tenu de la déduction fiscale) pour les différentes sortes de services que vous utilisez?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
Nettoyage du domicile	2.565	7,95	0,80	7,5	16
Lessive et repassage au domicile de l'utilisateur	543	7,93	0,76	7,5	15
Repassage à l'extérieur	726	8,00	0,82	7,5	16

Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des utilisateurs

Les statistiques reprises ci-dessus mettent en évidence que le prix actuel du titre-service, en dépit des récentes hausses de prix, reste relativement abordable pour le consommateur. Le prix maximum que les utilisateurs sont disposés à payer n'est pas franchement supérieur au prix actuel. Toutefois, celui-ci est encore fort éloigné du prix moyen payé couramment dans le circuit du travail au noir, surtout si l'on tient compte de la déduction fiscale de 30% liée aux titres-services.

Il ne faut pas pour autant déduire de ces constatations que de nouvelles hausses de prix n'entraîneraient aucune conséquence néfaste pour certains groupes d'utilisateurs. Citons d'abord les écarts de prix relativement importants qui existent entre les différentes régions dans le circuit du travail au noir. Ceci a pour conséquence que, dans certaines régions, le coût réel actuel de 5,25 EUR avoisine le prix appliqué dans le circuit du travail au noir (voir Tableau 35).

Ensuite, divers échos nous indiquent que le prix uniforme commence à devenir relativement trop élevé pour certains groupes cibles. Concrètement, il s'agit de groupes plus fragiles comme les parents (actifs) isolés avec enfants à charge ou les personnes âgées avec une pension modeste. Pour ces catégories de personnes, l'introduction du crédit d'impôt remboursable est certainement une bonne chose (baisse du coût net) mais, dans la pratique, cela implique pour les utilisateurs de disposer de moyens financiers suffisants pour acheter les

titres-services au prix plein d'achat (7,5 EUR actuellement). En réalité, l'avantage financier ne produit ses effets que deux ans plus tard.

Lors du lancement du système des titres-services, on a opté délibérément pour une politique de prix uniforme. Toutefois, il apparaît de plus en plus clairement que les utilisateurs constituent un ensemble très hétérogène. Les deux groupes les plus importants sont les familles qui travaillent (âgées de 35 à 55 ans) et les plus de 65 ans (mais également le groupe important des personnes très âgées). Ces deux catégories de personnes ne diffèrent pas seulement par leurs motifs pour recourir aux titres-services (facilité pour combiner vie familiale et vie professionnelle pour les personnes actives et, pour les plus de 65 ans, impossibilité physique de continuer à assumer les tâches ménagères), mais également par des moyens financiers en moyenne différents, relativement inférieurs pour le groupe des personnes âgées (voir tableau en annexe). Ces deux facteurs influencent la sensibilité de l'utilisateur au prix, ainsi que les alternatives envisagées en cas de hausses de prix croissantes des titres-services, comme le montre clairement l'enquête réalisée auprès des utilisateurs.

Le Tableau 54 en annexe illustre les attitudes que les utilisateurs adopteraient si le prix des titres-services continuait à augmenter jusqu'à dépasser le prix maximum qu'ils sont prêts à déboursier. Sur l'ensemble des utilisateurs⁵⁶:

- seuls 12% continueraient à recourir au système des titres-services (avec, éventuellement, une utilisation plus restreinte).
- près de 6 utilisateurs sur 10 assumeraient eux-mêmes (ou un membre de la famille) les tâches ménagères.
- presque 28% chercheraient un autre prestataire légal (entreprise privée, CPAS, services d'aide à domicile ou ALE)
- plus de 20% feraient appel à des prestataires du circuit du travail au noir.

Parmi les utilisateurs âgés de plus de 65 ans, ils sont nettement moins nombreux à envisager d'effectuer eux-mêmes les tâches ménagères. Une bonne partie d'entre eux continuerait à recourir au système faute de solution alternative. Ce constat nous ramène à la problématique déjà abordée précédemment de la substitution de l'aide ménagère entre le système des titres-services et les services régionaux agréés d'aide aux familles et aux personnes âgées.

⁵⁶ Les utilisateurs ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, la somme des pourcentages dépasse 100%.

6.2 Situation financière des entreprises: frais et rentrées

6.2.1 Frais supportés par les entreprises titres-services⁵⁷

Les entreprises actives dans le système des titres-services connaissent des différences importantes en matière de structure des coûts. Nous établissons une distinction entre les rubriques suivantes:

- Frais de personnel
 - o Coûts salariaux des travailleurs titres-services
 - o Coûts salariaux des autres travailleurs (personnel d'encadrement, personnel administratif et personnel de direction)
 - o Autres coûts liés au personnel (vêtements de travail, par exemple)
- Autres frais
 - o Location ou amortissement des bâtiments
 - o Charges d'amortissement du matériel (par exemple : appareils de repassage, véhicules adaptés au transport de personnes à mobilité réduite)
 - o Dépenses énergétiques
 - o Autres

Comme nous l'avons mentionné plus haut, le système ne prévoit pas de rémunérations uniformes pour tous les travailleurs titres-services. Les conditions minimales de rémunération et de travail sont fixées dans des CCT conclues au sein des différentes commissions paritaires compétentes pour les travailleurs dotés d'un contrat de travail « titres-services ». D'autres facteurs ont une influence sur la structure des coûts des entreprises titres-services:

- Le type d'activité: pour les activités ménagères effectuées au domicile de l'utilisateur, l'entreprise titres-services doit principalement supporter des coûts salariaux. Les autres frais sont, dans ce cas, relativement limités. Pour les activités de repassage à l'extérieur et de transport de personnes à mobilité réduite, les proportions sont totalement différentes. En fonction des technologies mises en œuvre (centrale de repassage fortement automatisée ou non), la part représentée par les autres frais peut atteindre plus de 60% des coûts totaux.
- Le degré d'occupation: plus le degré d'occupation des travailleurs titres-services est élevé, plus la part d'heures rémunérées payées effectivement par des titres-services est importante. Le degré d'occupation est notamment influencé par le degré de formation et le ratio d'encadrement.
- Degré de formation: plus on compte d'heures de formation par rapport au nombre total d'heures payées, plus ce poste de frais augmente.

⁵⁷ Partie basée notamment sur "l'audit financier du système des titres-services pour les services et les emplois de proximité", PricewaterhouseCoopers, 2007.

- Ratio d'encadrement ⁵⁸: plus le ratio d'encadrement est faible, plus les frais d'accompagnement des travailleurs seront élevés.

Les degrés d'encadrement et de formation varient fortement d'une entreprise à l'autre (voir le chapitre consacré à la formation). Ceci est lié, entre autres, aux divers groupes cibles de travailleurs occupés. Les entreprises d'insertion, par exemple, investissent davantage dans la formation et l'encadrement que les entreprises moyennes car elles ont pour objectif d'insérer des groupes cibles problématiques dans le circuit du travail.

Les différences en matière de degré d'occupation résultent en partie de choix volontaires des entreprises (par exemple, payer ou non des heures pour une réunion mensuelle ou la récolte des titres-services), mais découlent également d'autres facteurs, comme l'absentéisme.

6.2.2 Rentrées des entreprises titres-services

Les principales recettes des entreprises titres-services se composent:

- de la valeur d'échange (par titre-service remis) ;
- d'autres subventions publiques (selon le type d'entreprise et les caractéristiques des travailleurs occupés).

La facturation de frais supplémentaires aux utilisateurs constitue une source complémentaire de revenus pour certaines entreprises.

Ces trois formes de revenus sont expliquées plus en détail ci-après :

1) *Valeur d'échange des titres-services*

Les autorités fédérales octroient aux entreprises agréées titres-services une intervention fixe par titre-service remis. Par « valeur d'échange », nous entendons la somme du prix d'achat (payé par l'utilisateur) et de l'intervention fédérale. Lorsque le système des titres-services a été lancé au début de l'année 2004, la valeur d'échange avait été fixée à 21 EUR par titre-service. Trois ans après, les autorités fédérales ont décidé d'abaisser ce montant à 20 EUR. Au cours de l'année 2008, la valeur d'échange a été adaptée à plusieurs reprises, notamment en raison de l'obligation pour les entreprises d'appliquer plusieurs indexations des salaires.

Le tableau ci-dessous illustre les modifications du prix d'achat et des interventions fédérales depuis le lancement du système ⁵⁹. En 2008, le montant de l'intervention fédérale a été revu plusieurs fois à la hausse, ce qui a eu pour effet d'augmenter la valeur d'échange. La dernière hausse du prix pour l'utilisateur a servi entièrement à réduire la subvention publique de 0,50 EUR par titre-service. L'intervention des autorités fédérales s'élève actuellement à 13,30 EUR, soit 1,50 EUR de moins que lors du lancement du système. La valeur d'échange actuelle pour les entreprises se situe elle aussi toujours en-deçà du niveau initial.

⁵⁸ Ce ratio indique le nombre de travailleurs titres-services équivalents temps plein dont l'entreprise dispose par équivalent temps plein personnel d'encadrement. Il ressort du rapport de PWC que le ratio d'encadrement oscille entre 11,5 (pour les entreprises d'insertion) et 41,2 (pour les entreprises privées commerciales et les personnes physiques).

⁵⁹ Les modifications sont indiquées en gras.

Tableau 36: Évolution du prix d'achat, de l'intervention fédérale et de la valeur d'échange

Prix d'achat	Période d'acquisition	Montant de l'intervention fédérale	Valeur d'échange du titre-service
6,20 EUR	1 jan 2004-19 nov 2004	14,80 EUR	21,00 EUR
6,70 EUR	20 nov 2004-31 déc 2006	14,30 EUR	21,00 EUR
6,70 EUR	1 jan 2007-30 avril 2007	13,30 EUR	20,00 EUR
7,00 EUR	1 mai 2008-31 oct 2008	13,50 EUR⁶⁰	20,50 EUR
7,00 EUR	1 nov 2008-31 déc 2008	13,80 EUR	20,80 EUR
7,50 EUR	Dès le 1 jan 2009	13,30 EUR	20,80 EUR

Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEM

2) Cumul avec d'autres subventions publiques

D'autres types de subventions publiques peuvent venir compléter la subvention directe obtenue via la valeur d'échange des titres-services ; c'est assez fréquent dans le cadre des titres-services, les cumuls les plus courants étant les suivants:

- **Activa:** réduction des cotisations patronales à l'ONSS (et, éventuellement, allocation de travail que l'employeur peut décompter du salaire net) pour le recrutement de demandeurs d'emploi (demandeur d'emploi inoccupé pendant 12 mois au moins pour les moins de 45 ans et pendant 6 mois au moins pour les plus de 45 ans)⁶¹
- **Sine:** subvention salariale et réduction des cotisations patronales à l'ONSS pour le recrutement de chômeurs complets indemnisés, de bénéficiaires du revenu d'intégration ou d'une aide sociale financière
- **Subventions d'insertion:** subventions salariales (montant dégressif pendant quelques années). Pour les agréments plus anciens, le montant de la prime est un pourcentage déterminé d'un montant de référence. Pour les agréments plus récents, le montant de la prime est fixe
- **Subventions pour l'infrastructure et/ou l'encadrement via d'autres canaux:** certains types d'entreprises titres-services peuvent financer via d'autres budgets (une partie de) leurs frais d'encadrement et d'infrastructure. Par exemple, occupation gratuite (ou moyennant un loyer modeste) d'un local pour des activités administratives (par exemple, les entreprises titres-services ALE sont parfois implantées dans une maison locale de l'emploi), financement de l'infrastructure d'une centrale de repassage par le budget communal (par les CPAS, par exemple).

Dans la pratique, nous observons de nettes différences entre les différents types d'entreprises pour ce qui est de combiner ou non les subventions titres-services avec d'autres subventions publiques. Ceci peut s'expliquer en partie par des choix différents opérés par les entreprises (par exemple, le choix d'engager ou non des groupes cibles difficiles à insérer dans le monde du travail), mais également par le caractère public ou non de l'entreprise (les entreprises publiques disposent de

⁶⁰ Pour la totalité des titres-services achetés par l'utilisateur au prix de 6,70 EUR, le montant de l'intervention fédérale s'élève à 13,58 EUR.

⁶¹ Pour des informations plus détaillées concernant les conditions que le travailleur doit remplir, voir la brochure de renseignements de l'ONEM (www.ONEM.be).

davantage de possibilités de subventionnement croisé de leurs activités titres-services).

3) Facturation de frais supplémentaires aux utilisateurs

L'enquête réalisée auprès des entreprises en 2007 révèle que 13% des entreprises interrogées facturent des frais supplémentaires (pour des déplacements, par exemple) aux utilisateurs des titres-services. D'après l'enquête menée auprès des utilisateurs en 2008, 6% des utilisateurs interrogés reconnaissent devoir payer des frais supplémentaires à leur entreprise titres-services ; 8 répondants sur 10 ne doivent pas payer de frais supplémentaires et les autres ne peuvent répondre à cette question.

Le Tableau 37 montre que les frais facturés les plus fréquents sont les frais de déplacement. Il apparaît ainsi que, lorsque des frais supplémentaires sont facturés aux utilisateurs, il s'agit, dans 3 cas sur 4, de frais de déplacement. Dans 2 cas sur 10, il s'agit de frais administratifs. Les autres frais facturés sont des frais d'inscription (12%), des frais forfaitaires supplémentaires par prestation fournie ou par mois (8%), etc.

Tableau 37: Quelle est la nature des frais supplémentaires facturés? (N= 284) (plusieurs réponses possibles)

	N	%
Frais de déplacement	216	76,1
Frais administratifs	59	20,8
Frais d'inscription	33	11,6
Frais forfaitaires supplémentaires par prestation fournie ou par mois	23	8,1
Matériel de nettoyage et produits d'entretien	18	6,3
Frais d'assurance automobile pour le travailleur	2	0,7
Frais de repas	2	0,7

Dans l'enquête, on a questionné les utilisateurs sur les montants facturés ⁶². Leurs réponses témoignent des différences importantes entre entreprises quant aux montants des frais supplémentaires. En effet, certains utilisateurs s'acquittent chaque mois d'un montant fixe de frais de déplacement de 10 EUR en moyenne. Ce montant peut toutefois s'élever jusqu'à environ 40 EUR (même pour une aide ménagère chez l'utilisateur). D'autres utilisateurs paient des frais de déplacement par prestation (2 EUR en moyenne par prestation, mais ce montant peut grimper jusqu'à 8 EUR). Les pratiques varient donc fortement d'une entreprise à l'autre, ce qui a donné lieu à de nombreuses plaintes de la part des utilisateurs dans l'enquête. Le manque de transparence entre les entreprises titres-services concernant les frais supplémentaires est également considéré par les utilisateurs comme un problème sérieux.

⁶² Vu le nombre relativement faible d'utilisateurs ayant répondu à cette question et vu les différentes possibilités par frais (par exemple, montant unique, montant mensuel fixe, montant fixe par heure de travail, montant par prestation, etc.), nous ne parlerons que des catégories comptant un nombre significatif de réponses (40 réponses minimum).

Outre les frais supplémentaires, certaines entreprises facturent une franchise aux utilisateurs en cas de dégât. Le Tableau 38 indique que c'est le cas pour au moins 8% des utilisateurs interrogés (pour toutes les activités titres-services ou uniquement une partie d'entre elles) ; 1,6% des utilisateurs interrogés indiquent que c'est en principe effectivement le cas, mais que l'entreprise fait preuve de flexibilité à cet égard. Aucune franchise n'est facturée pour 7% des répondants. Les personnes restantes ne peuvent pas répondre à cette question (84%). Si la grande majorité des utilisateurs ne peut donner de réponse, c'est parce qu'ils n'ont probablement encore jamais été confrontés à un dommage dans le cadre des activités titres-services.

Tableau 38: L'entreprise titres-services vous facture-t-elle une franchise en cas de dégât? (N= 4.547)(uniquement pour les utilisateurs de moins de 65 ans)

	N	%
Je l'ignore.	3.801	83,7
Non	321	7,1
Oui, pour toutes les activités titres-services que j'utilise.	310	6,9
Oui, en principe, mais l'entreprise se montre flexible à cet égard.	74	1,6
Oui, mais uniquement pour certaines activités titres-services que j'utilise.	31	0,7
Total	4.547	100

L'enquête demandait aux utilisateurs auxquels une franchise est facturée en cas de dommage d'indiquer son montant. Le montant facturé à l'utilisateur varie fortement d'une entreprise à l'autre. Pour 1 utilisateur sur 3, cette franchise équivaut à moins de 200 EUR, pour 1 utilisateur sur 3, son montant oscille entre 200 et 299 EUR et selon le reste des utilisateurs, cette franchise peut atteindre plus de 300 EUR (voir annexe).

Outre ces pratiques diverses relatives à la facturation d'une franchise et de frais supplémentaires, certaines entreprises titres-services facturent également des frais à l'utilisateur si celui-ci annule soudainement sa demande de prestations dans le cadre des titres-services. Le montant des frais facturés et le délai autorisé pour se décommander dépendent des dispositions contractuelles et varient d'une entreprise à l'autre (par exemple, uniquement si le travailleur se trouve devant la porte et ne peut entrer, si l'annulation n'a pas été effectuée deux jours au préalable, etc.). Certaines entreprises titres-services disent toutefois se montrer flexibles en la matière et, dans la pratique, ne facturer des frais à l'utilisateur en cas d'annulation soudaine qu'en de rares occasions (uniquement si les annulations sont récurrentes, par exemple). Certaines entreprises ne permettent pas à l'utilisateur d'annuler des demandes de prestations (même pour des périodes de vacances). Si l'utilisateur est absent, pour des congés, par exemple, le travailleur doit quand même fournir les prestations au moment même ou plus tard dans l'année.

6.2.3 Rentabilité des entreprises titres-services.

De ce qui précède, il s'avère que la structure des coûts et les recettes diffèrent considérablement d'une entreprise titres-services à l'autre. Ces variations sont liées à des facteurs d'ordre divers, tels que la nature des activités titres-services déployées, le type de travailleurs occupés, les possibilités de recevoir ou non des subventions complémentaires, les pratiques commerciales à l'égard des utilisateurs (le choix de facturer ou non des frais supplémentaires, par exemple), etc.

Nous observons en conséquence une variation sensible de rentabilité entre les différentes entreprises. Plusieurs études financières (de PricewaterhouseCoopers en 2007, de la Banque nationale en 2009) ont confirmé les écarts importants au niveau de la « marge » moyenne des entreprises titres-services. La mesure dans laquelle les entreprises recourent à d'autres dispositifs de mise au travail (Sine, Activa, etc.) a un impact important sur la marge réalisée. Le rapport PWC a également démontré que les entreprises offrant uniquement une aide ménagère chez l'utilisateur doivent faire face à moins de frais que les entreprises exploitant un atelier de repassage.

Nous abordons ici un aspect fondamental du système. Le principe du système des titres-services est que chaque heure prestée soit rémunérée par l'utilisateur au moyen d'un titre-service. Cette réglementation implique que la vocation du système est surtout d'être une subvention salariale. Toutefois, on constate là un manque de cohérence par rapport à la structure des coûts de certaines activités agréées comme activités titres-services depuis le lancement du système (les centrales de repassage et le transport de personnes à mobilité réduite, par exemple). Dans la pratique, un large éventail de mesures sont prises afin de garantir la rentabilité comme la subvention aux infrastructures au départ d'autres budgets, la facturation systématique de frais supplémentaires et l'encaissement de plus de titres-services que de prestations fournies (par le biais d'un système à points, par exemple). Cette dernière situation est contraire à la réglementation, mais se présente quand même dans la pratique, comme cela ressort notamment d'une de nos analyses comparant le nombre de titres-services remboursés par entreprise en 2008 avec le nombre de travailleurs occupés dans le courant de la même année. Si chaque travailleur effectue des prestations à temps plein, un nombre maximum d'environ 1.720 titres-services par travailleur peut en principe être encaissé. Chez certaines entreprises, cette proportion est toutefois nettement supérieure, ce qui pourrait indiquer une application fautive (délibérée ou non) de la réglementation.

6.2.4 Impact de la crise économique sur la demande de titres-services

La rentabilité des entreprises est également influencée par le chiffre d'affaires réalisé, qui dépend du volume des demandes. Dans le cadre de cette étude d'évaluation, nous avons également voulu savoir si la crise économique actuelle se fait également sentir dans le système des titres-services.

Les interviews avec les entreprises titres-services et l'enquête réalisée auprès des utilisateurs mettent en évidence des effets négatifs sur la demande de titres-services.

L'enquête réalisée auprès des utilisateurs démontre que plus de 16% des utilisateurs interrogés ont réduit leur consommation de titres-services ou envisagent de le faire dans le futur en raison de la crise économique. 70% des utilisateurs interrogés estiment que la crise économique n'a exercé aucune

influence (et ne prévoient pas qu'elle ait une quelconque influence à l'avenir) sur leur recours aux titres-services. Le reste des utilisateurs n'a pu donner aucune réponse à cette question.

On note cependant de grandes différences au niveau de l'impact de la crise économique sur la demande de titres-services en fonction de l'âge et de la région de l'utilisateur. Ainsi, la part des utilisateurs ayant modifié (ou prévoyant de le faire) leur consommation en raison de la crise baisse linéairement avec l'âge des utilisateurs. Tandis que plus d'un utilisateur sur 5 de moins de 35 ans a réduit sa demande de titres-services (ou prévoit de le faire) en raison de la crise, cette proportion atteint seulement 15% chez les utilisateurs âgés de 55 à 65 ans et 10% chez les plus de 65 ans. Par ailleurs, il apparaît qu'en Wallonie, les utilisateurs sont davantage touchés par la crise économique qu'à Bruxelles ou en Flandre. En effet, plus de 22% des utilisateurs wallons ont diminué leur demande de titres-services (ou prévoient de le faire) en raison de la crise économique, contre 18% à Bruxelles et 13% en Flandre (voir tableaux en annexe).

En plus de la réduction de la demande de titres-services, une partie des utilisateurs est également sortie du système en raison de la crise économique. 12% des utilisateurs qui n'ont plus recours aux titres-services invoquent la crise économique comme raison de leur sortie du système, ce qui correspond à 0,5% du nombre total des utilisateurs de titres-services interrogés. En outre, 11% des utilisateurs résolus à quitter le système, soit 0,2% du nombre total des utilisateurs interrogés, indiquent qu'ils le feront en raison de la crise économique.

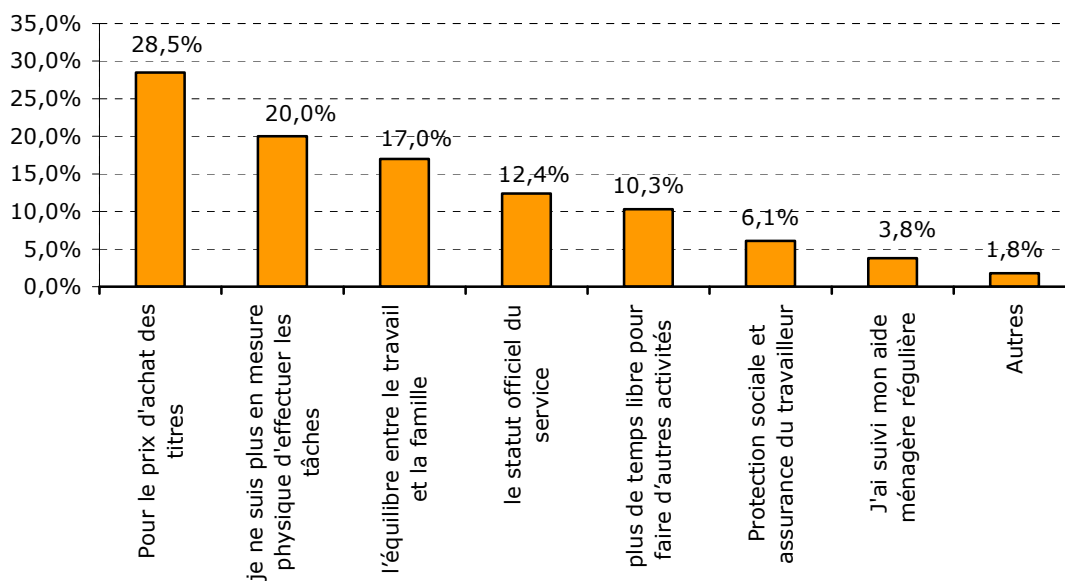
Les entreprises interrogées ont également reconnu, lors des interviews, avoir ressenti les effets de la crise durant les premiers mois de 2009. Ces effets se sont traduits par le retrait d'utilisateurs du système (pour certains, en raison de la perte de leur emploi suite à la crise), ainsi que par une diminution de la demande de la part de certains utilisateurs (moins d'heures par semaine ou des services toutes les deux semaines plutôt que chaque semaine, par exemple). Pour faire une économie sur leur consommation de titres-services, certains utilisateurs ne demandent pas (ou moins souvent) de remplaçant lorsque leur aide ménagère est indisponible. Aux yeux des entreprises, la baisse de la demande de titres-services est davantage imputable à l'impact émotionnel qu'à l'impact réel de la crise (crainte de perdre son emploi dans le futur et, par conséquent, coupe dans les dépenses non vitales, pression de l'entourage touché par la crise, etc.). De plus, beaucoup considèrent les titres-services comme un extra (un produit de luxe) dont on peut faire l'économie dans les temps difficiles.

7 VISION DES UTILISATEURS

7.1 Motifs d'entrée dans le système

L'enquête se penche sur les principaux motifs des utilisateurs à faire appel au système des titres-services. La figure ci-dessous montre que le prix intéressant du titre-service (y compris la déductibilité fiscale) constitue le principal motif (28,5%). 1 utilisateur sur 5 déclare entrer dans le système parce qu'ils souhaitent confier à d'autres les tâches qu'il ne peut physiquement plus faire lui-même. Pour 17% des utilisateurs, la raison principale porte sur une facilitation de la combinaison du travail et des tâches ménagères. Environ 4% des utilisateurs utilisés déclarent, comme principal motif, avoir suivi leur aide ménagère attirée dans le système. Il est possible que ce motif joue un rôle pour plus de 4% des utilisateurs. Ce chiffre ne concerne que le motif principal.

Figure 5: Quel est le principal motif qui vous a convaincu d'entrer dans le système des titres-services ? (N=4.813)



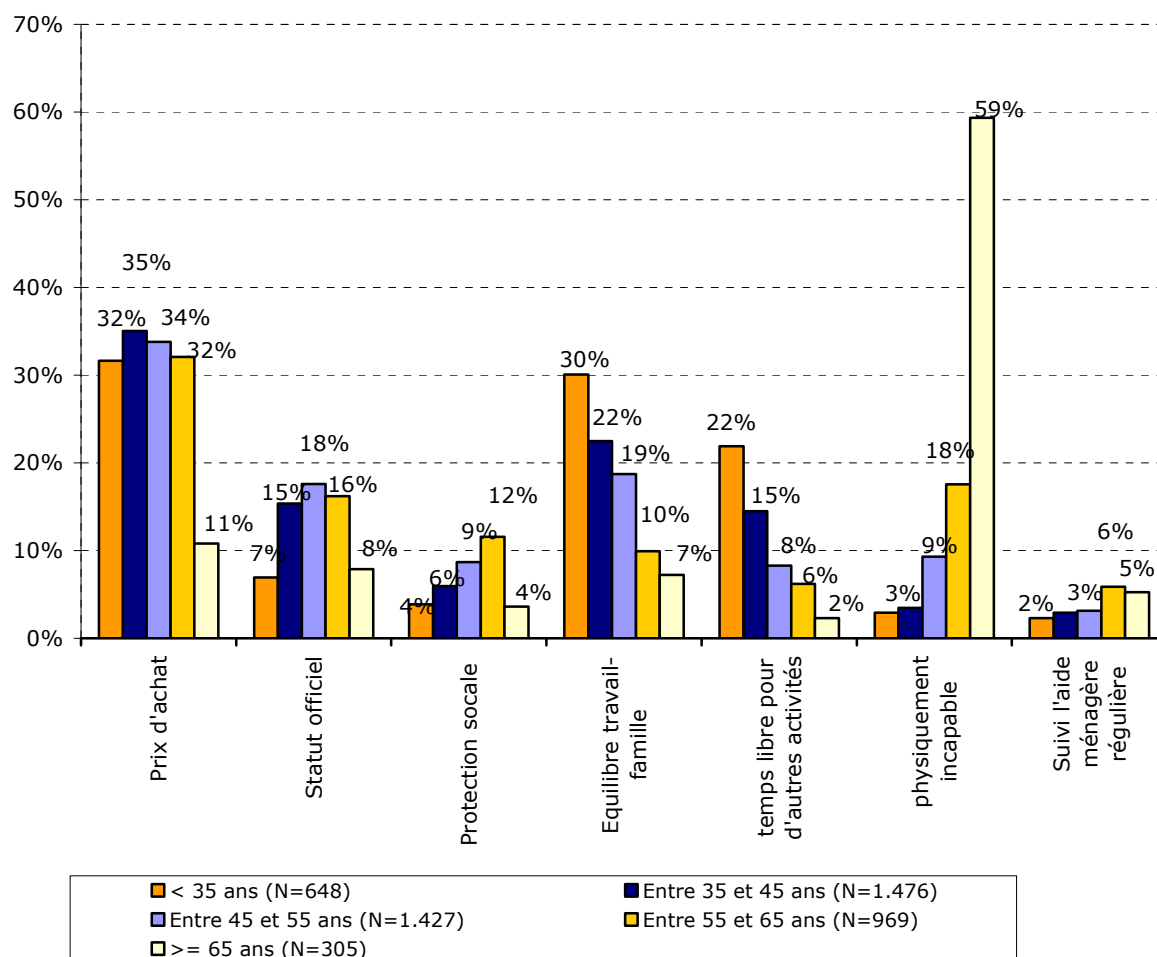
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

D'autres raisons sont déterminantes pour l'entrée dans le système :

- Quelqu'un m'a inscrit, j'étais obligé
- C'est la seule manière de trouver encore une femme de ménage
- Je ne veux ou ne peux pas nettoyer
- J'ai reçu des titres-services en tant qu'indépendant.
- Je ne suis pas satisfait d'un autre système

Comme le montre la Figure 6 l'importance des différents motifs principaux diffère fortement selon l'âge. 6 utilisateurs sur 10 de 65 ans et plus entrent dans le système parce qu'ils ne peuvent plus physiquement effectuer certaines tâches. Pour les générations plus jeunes, les principales raisons sont le coût attractif du titre-service et la meilleure combinaison entre travail et tâches ménagères ainsi que le temps libre dégagé pour d'autres activités.

Figure 6: Principal motif selon l'âge (N=4.813)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

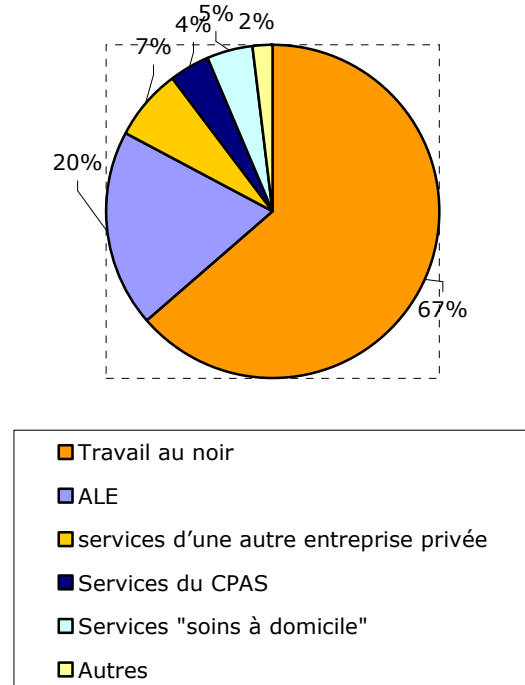
Sur les 4.856 utilisateurs interrogés, un quart (27,1%) a déjà fait appel à des tiers pour l'exécution de tâches ménagères avant l'entrée en vigueur du régime des titres-services. Ce pourcentage est le plus élevé chez les utilisateurs entre 55 et 65 ans (37,6%) et le plus bas chez les utilisateurs de moins de 35 ans (10,8%)⁶³.

L'enquête s'est également penchée sur le fait de savoir à qui les utilisateurs confiaient leurs tâches ménagères avant l'entrée en vigueur du régime des titres-services (voir Figure 7). Plus de 7 utilisateurs sur 10 qui, avant l'entrée en vigueur du système des titres-services, confiaient leurs tâches à une tierce personne, avaient recours au travail en noir. Exprimé en pourcentage du nombre

⁶³ Voir tableau en annexe.

total d'utilisateurs, on peut dire que 17% des utilisateurs de titres-services avaient auparavant recours au travail en noir.

Figure 7: A qui ou quel type d'organisation confiez-vous ces services avant l'existence des titres-services ? (N= 1.232)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Les chiffres ci-dessus présentent de grandes différences selon l'âge de l'utilisateur. C'est ainsi que les utilisateurs titres-services les plus jeunes (< 35 ans) et les plus âgés (>65 ans) faisaient auparavant relativement plus appel au « travail en noir » (voir tableau en annexe). On note également des différences selon les régions. A Bruxelles, 94% des utilisateurs qui, avant l'entrée en vigueur du système des titres-services, confiaient leurs tâches à une tierce personne, avaient recours au travail en noir, contre 71% en Flandre et 64% en Wallonie (voir tableaux en annexe).

7.2 Satisfaction de l'utilisateur

7.2.1 Satisfaction générale à l'égard du service par type d'entreprise⁶⁴

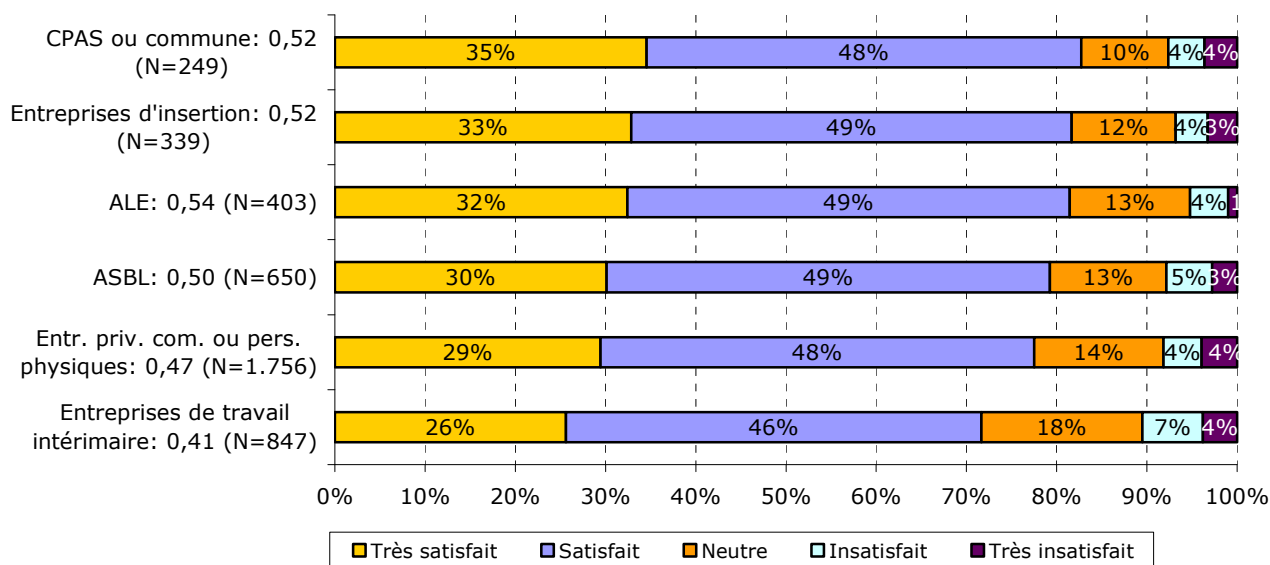
La Figure 8 traduit la satisfaction des utilisateurs concernant le service des différents types d'entreprises titres-services. Le score obtenu par chaque type d'entreprise est également mentionné⁶⁵.

⁶⁴ Les questions sur la satisfaction concernant le service ont été reprises uniquement dans l'enquête électronique adressée aux utilisateurs de moins de 65 ans.

⁶⁵ Le score moyen varie toujours entre -1 et +1 est a été calculé par pondération des réponses. Les facteurs de pondération étaient les suivants : -1 pour la réponse "très insatisfait", -0,5 pour "insatisfait", 0,5 pour "satisfait", 1 pour "très satisfait" et 0 pour "neutre".

En moyenne, les utilisateurs sont le plus satisfaits des CPAS et communes, des entreprises d'insertion et des ALE. Plus de 8 utilisateurs sur 10 sont satisfaits du service fourni par leur entreprise. Les ALE présentent toutefois la plus petite proportion d'utilisateurs insatisfaits à très insatisfaits (5%), ce qui permet aux ALE d'obtenir le score de satisfaction le plus élevé. Le ASBL se situent aussi au-dessus du score de satisfaction moyen de 0,48. Les scores les plus bas sont enregistrés par les agences intérim (0,41). 11% des utilisateurs d'agence intérim sont insatisfaits à très insatisfaits.

Figure 8: Satisfaction de l'utilisateur à l'égard du service par type d'entreprise (N=4.547⁶⁶)
(uniquement pour les utilisateurs de moins de 65 ans)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Selon les interviews menées avec les entreprises titres-services, il existe des utilisateurs qui sont parfois mécontents du service fourni par le travailleur. Dans ce cas, le travailleur est averti du mécontentement de l'utilisateur et une solution est recherchée ensemble avec l'entreprise. Certaines entreprises se déplacent également sur place pour discuter des problèmes avec l'utilisateur. Si la collaboration entre l'utilisateur et le travailleur ne fonctionne vraiment pas, les entreprises envoient un autre travailleur titres-services chez l'utilisateur. Si l'utilisateur continue à être mécontent du service, le contrat avec le client est en général rompu. Selon les entreprises et les travailleurs interrogés, certains utilisateurs sont trop exigeants et formulent des attentes irréalistes en termes de service.

Selon les commentaires des utilisateurs, on note de très grandes différences en termes de satisfaction. Certains utilisateurs sont très satisfaits du service fourni par le travailleur et ont noué une véritable relation de confiance avec leur aide ménagère. Certains utilisateurs regrettent toutefois d'avoir dû attendre et chercher longtemps avant de tomber sur un bon travailleur. D'autres restent très insatisfaits du service presté par le travailleur. Les principales plaintes concernant le service portent sur⁶⁷:

⁶⁶ Les utilisateurs qui ont fait appel à plusieurs entreprises titres-services pouvaient octroyer un score à chacune d'entre elles.

⁶⁷ Au total, 991 utilisateurs ont laissé un commentaire en champ libre. Voir exemples dans "quotes".

- La mauvaise qualité du travail fourni. "De nombreux travailleurs ne savent pas nettoyer correctement et occasionnent souvent des dégâts". "La qualité du service presté par titres-services est moindre". "Une mauvaise utilisation des produits a provoqué des dégâts à plusieurs reprises".
- Le manque de formation et d'accompagnement des travailleurs. "Une meilleure formation et un encadrement socioprofessionnel motiverait les travailleurs titres-services et réduirait les changements constants de personnel".
- Le manque de motivation des travailleurs. Selon certains utilisateurs, la plupart des travailleurs travaillent dans le système par obligation, parce qu'ils ne trouvent pas d'autre emploi mais peu apprécient ce travail. De plus, certains ne travaillent que pour sauvegarder leur droit à une allocation de chômage pour l'avenir.
- Les absences des travailleurs. "En moyenne, le travailleur est absent la moitié du temps, pour maladie, problèmes personnels,....". Certains travailleurs ont la sensation que les femmes de ménage titres-services se font rapidement porter malades et profitent de cet avantage.
- La difficulté d'obtenir un remplaçant en cas d'absence du travail ou en cas de mécontentement à l'égard de celui-ci. "Lorsque le travailleur est parti, l'entreprise ne semble pas pressée de trouver un remplaçant et il faut souvent se débrouiller seul". "Les entreprises en prennent pas en compte la rotation et ne disposent pas d'une marge pour pallier les absences".
- La communication avec les travailleurs. Certains connaissent à peine le français ou le néerlandais, ce qui rend la communication avec l'utilisateur assez complexe. "Une formation linguistique améliorerait le service et faciliterait les instructions".
- La rotation des travailleurs et le manque de continuité du service. "J'ai eu 7 femmes d'ouvrages différentes en moins d'un an". "Les travailleurs ne considèrent pas leur travail comme un emploi à long terme, les aides « attitrées » ne restent pas longtemps au même poste". "Il faut chaque fois recommencer les explications".
- La fiabilité du travailleur. Selon certains travailleurs, "la majorité des travailleurs ne trouvent pas d'emploi ailleurs par manque de motivation et suite à des problèmes personnels. Ce sont donc des personnes que l'on ne laisse pas entrer chez soi en toute tranquillité d'esprit quand il n'y a personne".
- Le manque de ses des responsabilité des travailleurs. "Certains travailleurs ne sont pas conscients du fait qu'il s'agit d'un véritable travail, avec ses avantages (contrat de travail, sécurité sociale,...) et ses obligations (respect des horaires, qualité du travail,...)". "Certains travailleurs dans ce système ne sont intéressés que par le statut qu'il procure, et pas par le travail et ce qui est attendu d'eux".
- La longue attente avant de trouver un travailleur. "Dans ma région, un temps d'attente de 8 mois n'est pas exceptionnel".
- Le manque de contrôle du travailleur. Le service s'effectue souvent en l'absence de l'utilisateur, il est donc difficile de contrôler si les heures ont effectivement été prestées. "Outre la communication au début du travail, il

faudrait également un enregistrement à la fin des tâches journalières pour un meilleur contrôle des heures prestées. Souvent, la femme de ménage est seule à la maison, il n'y a aucun contrôle, si elle part une heure plus tôt, personne ne le sait".

Certains utilisateurs ont déclaré qu'ils étaient davantage satisfaits de leur femme de ménage en noir, qui était responsable du travail fourni et donc obligée de travailler correctement. De plus, ces travailleuses étaient davantage motivées car elles avaient choisi d'être femme de ménage. Et comme elles n'étaient pas payées en cas d'absence, elles étaient moins souvent absentes. Enfin, la qualité du travail était meilleure car les travailleurs étaient plus expérimentés.

Outre la satisfaction à l'égard du service presté par le travailleur, on note également de grandes différences quant à la satisfaction à l'égard de la relation de l'utilisateur avec l'entreprise titres-services. Certains sont très satisfaits de leur entreprise titres-services, qui les contacte régulièrement pour savoir si tout est en ordre et présente les travailleurs lors de la première journée. "Une entreprise active dans le domaine de l'économie sociale fournit clairement plus d'efforts en matière de coaching et d'encadrement de ses collaboratrices".

Certains utilisateurs sont, en revanche, mécontents de leur entreprise titres-services, en voici les raisons principales :

- L'entreprise est mal organisée.
- Il y a très peu de contact avec l'entreprise, les utilisateurs n'ont pas la possibilité de faire part des problèmes éventuels avec le travailleur. Le travailleur a donc peu de possibilités de s'améliorer. "L'entreprise ne s'inquiète jamais de savoir si tout se passe bien avec le travailleur".
- Le manque d'accompagnement de l'entreprise titres-services. "Les entreprises prestataires de services ne se préoccupent pas d'améliorer la qualité du service. Si tout est en ordre au niveau administratif et financier, elles sont contentes. Il n'y a pas de suivi ni d'accompagnement des femmes de ménage. Je suppose qu'il n'y a pas non plus de screening préalable de la motivation du travailleur".
- Les différences et le manque de transparence dans les coûts supplémentaires facturés par les entreprises titres-services (ex. Titres supplémentaires demandés pour les déplacements, achat obligatoire de produits d'entretien, faute de quoi on est placé sur une liste d'attente, frais de déplacement, 0,50 euro par heure prestée à titre de frais administratifs,...).
- Les différences d'exigence entre entreprises en matière de nombre minimum d'heures prestées. Certaines entreprises obligent de prêter un minimum de 3 heures, d'autres 4. Pour certaines, il faut nécessairement des prestations chaque semaine, pour d'autres, toutes les 2 semaines,...
- Certaines entreprises obligent les utilisateurs à faire réaliser (ou à payer) les prestations en tous temps, même lorsque l'utilisateur est en vacances (ex. récupération des heures après les congés).

On constate donc de grandes différences en matière de satisfaction de l'utilisateur à l'égard des travailleurs et des entreprises, de même que de grandes différences dans les pratiques des entreprises (frais supplémentaires, accompagnement des travailleurs, nombre d'heures obligatoires,...). Du fait du manque de

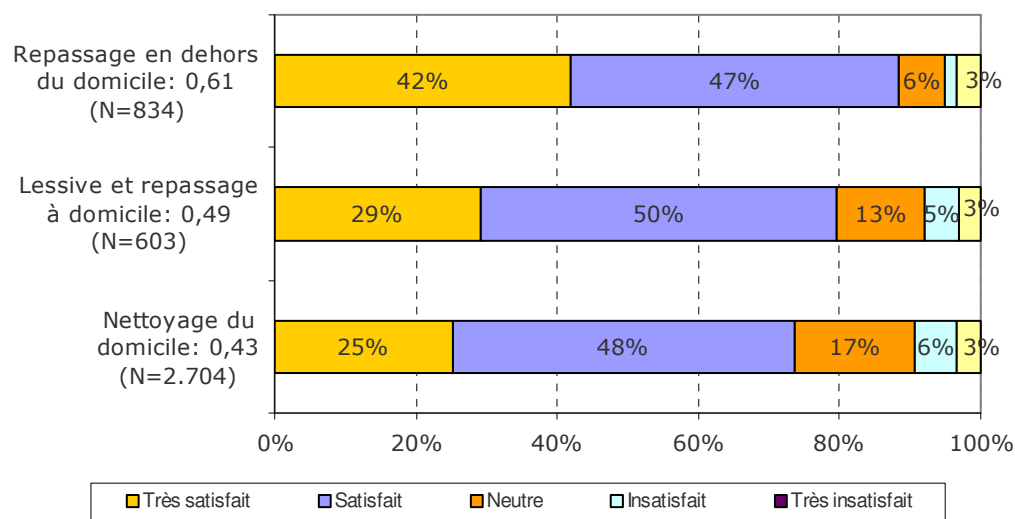
transparence, les utilisateurs ont souvent du mal à choisir la "meilleure" entreprise titres-services. Certains proposent un "label de qualité" pour les entreprises titres-services, afin de faciliter leur choix.

7.2.2 Satisfaction générale à l'égard du service par type d'activité

La Figure 9 traduit la satisfaction des utilisateurs de titres-services selon le type d'activité. Les utilisateurs du service "repassage à l'extérieur" sont les plus satisfaits, 89% se déclarant satisfaits à très satisfaits. De plus, cette activité obtient un score de 0,61, soit bien plus que la moyenne (0,48). Le nettoyage est l'activité qui recueille le moins de satisfaction auprès des utilisateurs (0,43). 73% des utilisateurs se déclarant satisfaits à très satisfaits de ce service.

La grande satisfaction du « repassage à l'extérieur » par rapport au nettoyage à domicile, se confirme également au travers des commentaires des utilisateurs exprimés dans l'enquête et peut s'expliquer par l'absence de contact direct avec l'utilisateur dans le cas du repassage extérieur, à l'inverse du nettoyage à domicile. Les utilisateurs ne subissent pas les absences, les mutations de personnel, les problèmes de communication, etc.... Ils ne doivent pas non plus construire une relation de confiance avec les travailleurs d'une centrale de repassage. De plus, les interviews montrent que les entreprises imposent des exigences plus élevées pour le personnel de repassage que pour le nettoyage.

Figure 9: Satisfaction de l'utilisateur à l'égard du service par type d'activité (N=4.547)
(uniquement pour utilisateurs de moins de 65 ans)



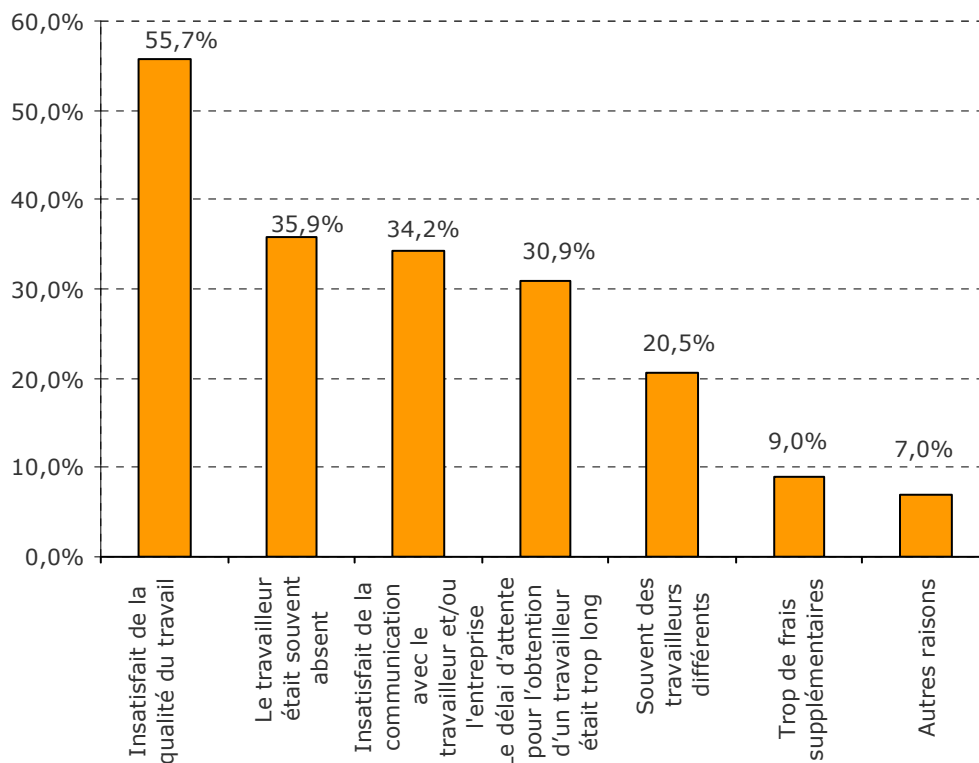
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

7.2.3 Nombre d'utilisateurs qui ont changé d'entreprise de titres-services pour cause d'insatisfaction

L'enquête des utilisateurs montre que 16% de l'ensemble des utilisateurs interrogés ont déjà changé d'entreprise titres-services parce qu'ils n'étaient pas satisfaits du service de leur entreprise. Cette insatisfaction tend à diminuer avec l'âge. Plus d'un utilisateur jeune sur 5 (<45 ans) a changé d'entreprise titres-services pour cause d'insatisfaction, contre 1 utilisateur âgé sur 10 (> 65 ans) (voir tableau annexe).

Comme le montre la Figure 10 la raison principale d'un changement d'entreprise titres-services est le mécontentement à l'égard de la qualité du travail fourni. Plus d'un utilisateur sur 2 a changé d'entreprise titres-services pour cette raison. Les absences du travailleur, la communication avec le travailleur et/ou l'entreprise et la liste d'attente avant que l'entreprise ne trouve un travailleur constituent également des motifs importants de mécontentement. Plus d'un utilisateur sur 3 a changé d'entreprise titres-services pour une de ces raisons. 7% indiquent d'autres raisons pour leur changement, à savoir vol de la part du travailleur, départ du travailleur et refus d'avoir affaire à un remplaçant, et autres raisons portant sur l'entreprise (ex. manière de se comporter avec les travailleurs) et le travailleur (ex. attitude du travailleur).

Figure 10: Pourquoi avez-vous changé d'entreprise titres-services? (N= 875)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

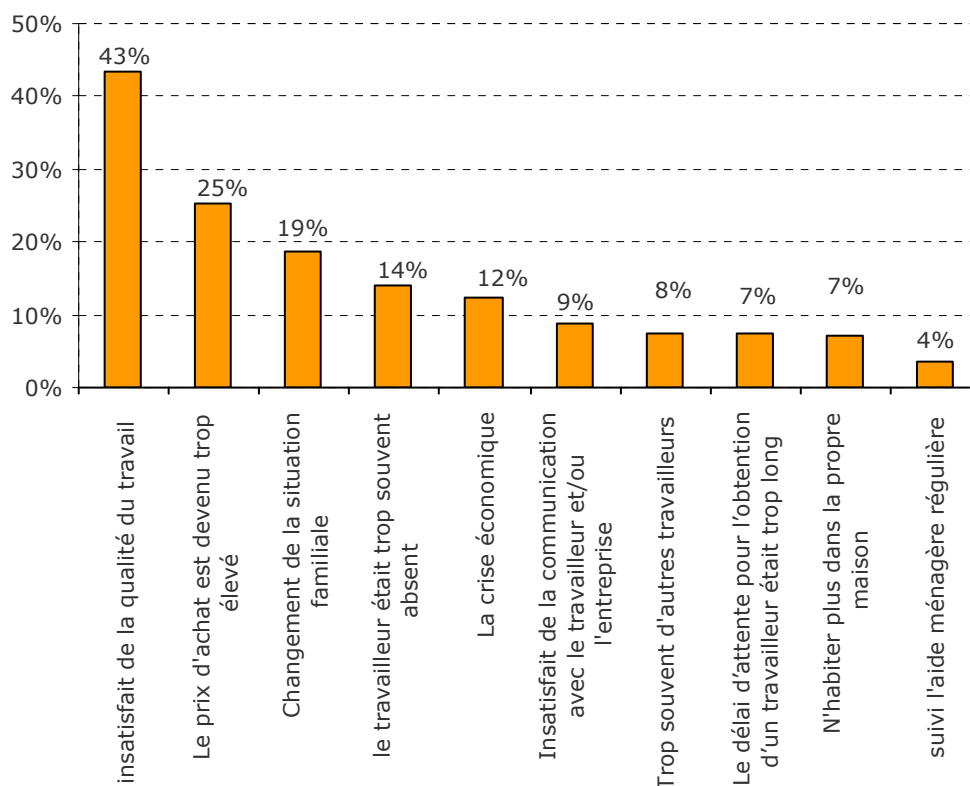
Les raisons du changement d'entreprise titres-services (voir annexe). En Flandre, davantage d'utilisateurs changent d'entreprise parce qu'ils ont dû attendre trop longtemps avant que l'entreprise ne trouve un travailleur (38%) qu'en Wallonie (2%) et à Bruxelles (14%). Cette situation peut s'expliquer par un plus grand manque de candidats en Flandre et en Wallonie qu'à Bruxelles. L'absence du travailleur est une source de mécontentement plus grande en Wallonie (40%) et en Flandre (36%) qu'à Bruxelles (26%), tout comme le fait que l'entreprise envoie souvent d'autres travailleurs (Wallonie 25% contre 18% en Flandre et 15% à Bruxelles).

7.2.4 Nombre d'utilisateurs ayant quitté ou ayant l'intention de quitter le système des titres-services

L'enquête menée auprès des utilisateurs titres-services actifs en 2008 montre que 4,4% de ces utilisateurs ont quitté le système et plus de 2% ont l'intention de le faire.

La Figure 11 montre que la majorité des utilisateurs qui ont quitté le système l'ont fait parce qu'ils étaient mécontents de la qualité du travail (43%). 1 utilisateur sur 4 quitte le système parce que le prix des titres-services est devenu trop onéreux et 1 sur 5 en raison d'un changement dans la situation familiale (ex. divorce, chômage,...).

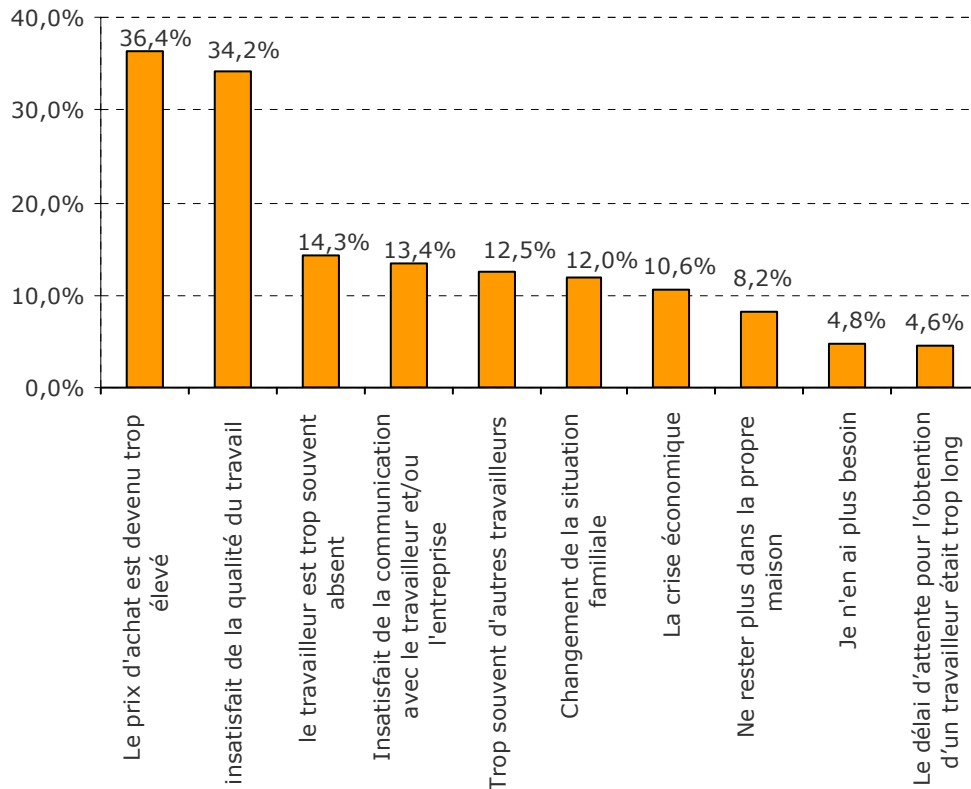
Figure 11: Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser les titres-services? (N=211) (Plusieurs réponses envisageables)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

La Figure 12 montre que les 2 principaux arguments des utilisateurs qui ont l'intention de quitter le système sont le coût des titres-services (36,4%) et l'insatisfaction à l'égard de la qualité du travail (34,2%).

Figure 12: Pourquoi avez-vous l'intention de cesser d'utiliser des titres-services ? (N=86)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

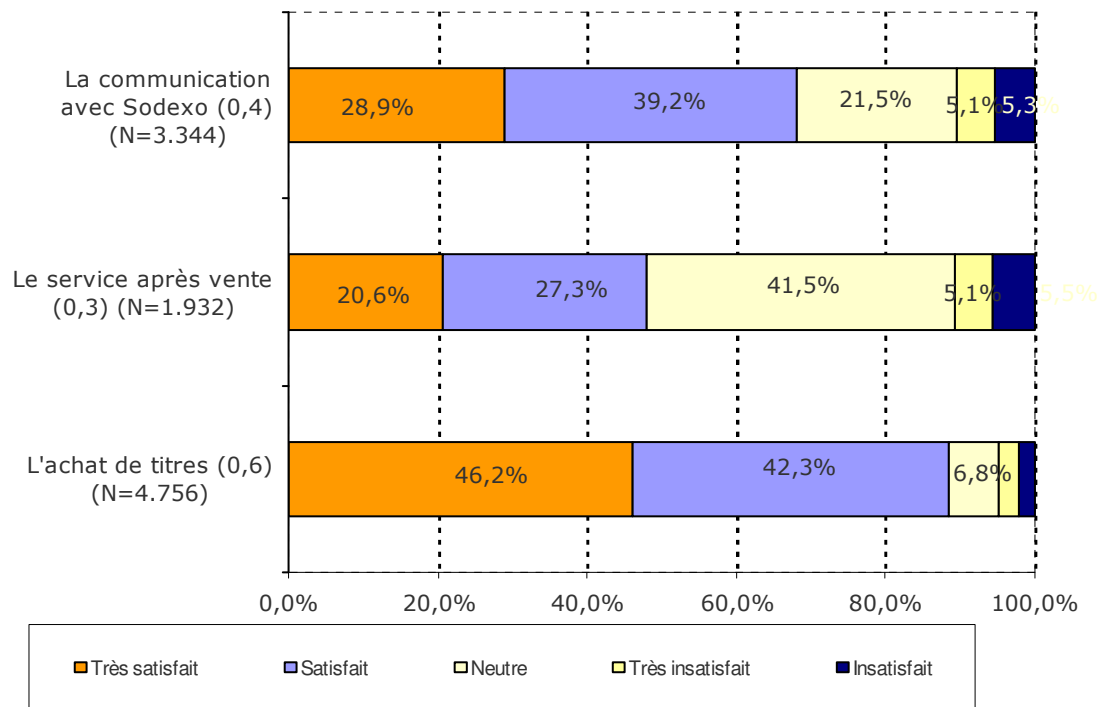
L'enquête montre que la quasi totalité des utilisateurs qui quittent le système effectuent leurs tâches ménagères eux-mêmes (ou le font faire par un membre de la famille) (94,3%). Cela peut s'expliquer par le fait qu'une grande partie des utilisateurs quittent le système pour des raisons financières (prix d'achat des titres-services) et ne peuvent donc pas s'offrir un autre service. Dans la plupart des cas, les utilisateurs qui ont l'intention de quitter le système effectueraient leurs tâches ménagères eux-mêmes (ou le feraient faire par un membre de la famille) (76,2%). Certains envisagent néanmoins de faire appel à d'autres services, à savoir le CPAS (8,9%), le travail au noir (7,7%),.... (voir annexe).

7.2.5 Satisfaction à l'égard de Sodexo

La figure ci-dessous reflète la satisfaction des utilisateurs à l'égard des différentes composantes du service de Sodexo.

Comme le montre la Figure 13 la satisfaction est la plus grande à l'égard de l'achat de titres chez Sodexo. Plus de 90% des utilisateurs interrogés se déclarent satisfaits à très satisfaits de ce service. 7 utilisateurs sur 10 se disent satisfaits à très satisfaits de la communication avec Sodexo. Le service après vente enregistre un score de satisfaction moins élevé, avec moins de 5 utilisateurs sur 10 satisfaits à très satisfaits, notamment parce que 4 utilisateurs sur 10 ne se sont pas prononcés.

Figure 13: Êtes-vous satisfait du service de Sodexo?⁶⁸



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Dans l'enquête, les utilisateurs ont pu exprimer leur satisfaction à l'égard des différentes composantes du service de Sodexo. Les principaux motifs de mécontentement sont classés par thème :

La communication avec Sodexo:

- Ils sont difficilement joignables
- Trop de files d'attente téléphoniques
- Pas ou peu de réactions aux mails
- La ligne est souvent occupée ou le site hors service, d'où impossibilité de confirmer la prestation
- Le site internet est vieux, peu convivial, ...
- Les réponses aux questions ne sont pas claires
- Le passage de Accor à Sodexo était très difficile
- Les informations sur l'augmentation de prix étaient insuffisantes

Le service après vente :

- La validité des titres est trop courte : 8 mois, ce n'est pas suffisant, notamment en raison des absences du travailleur. Le titre devrait avoir une validité plus longue, voire illimitée.
- Les frais d'échange sont trop élevés
- Procédure lente et longue

⁶⁸ Sans la réponse "pas d'application".

- Mauvaise communication et manque de clarté concernant l'échange

L'achat de titres :

- Les temps d'attente sont variables. Certains utilisateurs sont satisfaits car c'est plus rapide que chez Accor. D'autres estiment que le temps d'attente est trop long.
- La procédure est longue et compliquée
- Il n'est pas possible de combiner 2 comptes (titres papier et titres électroniques)
- Le site internet ne permet pas de connaître le solde de titres-services (achat et utilisation sont séparés)
- Les utilisateurs ne sont plus avertis lorsque le solde de leurs titres-services électroniques n'est plus suffisant
- Les titres-services ne pourraient-ils pas s'acheter ailleurs que chez Sodexo (ex. entreprise de titres-services, grande surface,...)
- L'acheminement des titres par courrier postal n'est pas très sûr ni confidentiel. Il faudrait un guichet qui délivrerait les titres-services.
- Nombreux problèmes rencontrés avec les titres-services électroniques (certaines entreprises déconseillent même d'utiliser ce système)
- 1 titre papier pour 1 heure de prestations est une manière archaïque et peu écologique de travailler, de même que de compléter chaque fois toutes les données sur chaque titre-service.

Différents éléments d'insatisfaction concernant le service fourni par Sodexo ont également été mentionnés par certaines entreprises titres-services, par exemple, la difficulté de la transition entre Accor et Sodexo. En matière de titres-services électroniques également, certains commentaires des utilisateurs correspondent à l'opinion de certaines entreprises interrogées. Ce système n'est pas tout à fait au point, il existe de nombreux problèmes pour la confirmation des prestations. La ligne est souvent occupée à certaines heures (12h), ce qui fait perdre pas mal de temps aux utilisateurs. Certaines entreprises déconseillent même à leurs clients d'utiliser les titres-services électroniques et préconisent la version papier.

Partie 3: COÛT DU SYSTÈME DES TITRES-SERVICES EN 2008

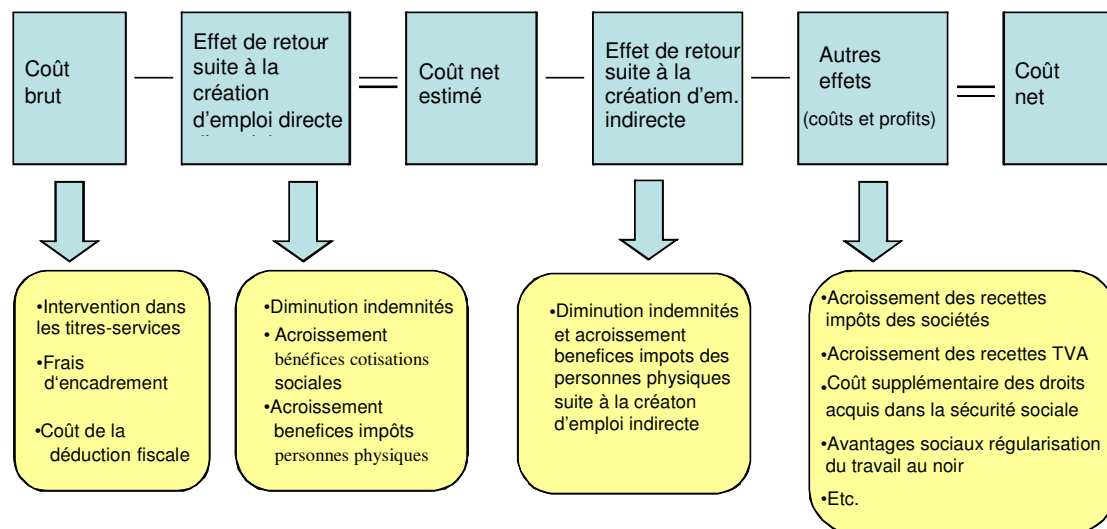
1 INTRODUCTION

Dans ce chapitre, nous calculons le coût budgétaire de l'activité titres-services, et ceci tant au niveau brut que net.

Afin de chiffrer le coût net du système des titres-services en 2008, il convient de procéder à l'estimation des différentes composantes de ce coût net. La Figure 14 donne un aperçu des différentes composantes du coût net du système des titres-services :

- Le coût brut du système
- L'effet de retour par la création directe d'emplois
- L'effet de retour par la création indirecte d'emplois
- D'autres effets (tant les recettes supplémentaires que les coûts supplémentaires) qui influencent le coût net (par exemple, régularisation de travail au noir, recettes supplémentaires en matière d'impôts des sociétés, accroissement des recettes TVA, coût supplémentaire en raison de droits constitués en matière de sécurité sociale)

Figure 14: Eléments du coût net du système des titres-services



Source: IDEA Consult

Vous trouverez ci-dessous le calcul du coût net **estimé** du système des titres-services en 2008. Cette estimation ne tient compte que des effets de retour par la création directe d'emplois. En effet, ce sont les seuls effets de retour qui peuvent être quantifiés de manière fiable. Les effets de retour par la création indirecte d'emplois et les autres effets (par exemple, l'accroissement des recettes au niveau de la TVA) seront seulement décrits ici ; il sera précisé quelles données sont nécessaires pour pouvoir chiffrer ces effets.

2 COUT BRUT DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES EN 2008

Le **coût brut** des activités titres-services effectuées en 2008 s'élève à **1.020,5 millions d'euros**.

Ce montant comprend :

- l'intervention des pouvoirs publics pour les titres-services : 871,9 millions d'euros
- les frais d'encadrement pour la mise en oeuvre de la mesure : 13,0 millions d'euros
- le coût de la déductibilité fiscale : 135,5 millions d'euros

Lors du calcul du coût brut, il a également été tenu compte des titres-services introduits par les entreprises agréées pour un remboursement dans le cadre du régime «d'aide à la maternité en faveur des travailleuses indépendantes ».

Il ressort de l'estimation ci-dessus des éléments du coût brut du système des titres-services que l'intervention des pouvoirs publics (13,80 euros par titre-service à partir du 1^{er} novembre 2008⁶⁹) constitue la composante principale. Le coût d'encadrement pour la mise en oeuvre de la mesure a fortement diminué en 2008 en comparaison avec l'année 2007⁷⁰. La cause de cette diminution est la réduction des frais administratifs que l'ONEM paye à la société émettrice suite à un nouveau contrat-cadre avec la société émettrice Sodexo. La déductibilité fiscale des titres-services coûte presque 136 millions d'euros à l'Etat. L'impact budgétaire de ce coût fiscal n'est toutefois pas imputé à l'exercice 2008, mais ne sera perceptible que dans 2 ans (en 2010).

⁶⁹ A partir du 1^{er} mai 2008, le montant de l'intervention fédérale est passé de 13,30 euros à 13,50 euros, en vertu de l'arrêté royal du 28 avril 2008. A partir du 1^{er} novembre 2008, l'intervention est passée de 13,50 à 13,80 euros, en vertu de l'arrêté royal du 28 octobre 2008.

⁷⁰ En 2007, le coût d'encadrement du système des titres-services s'élevait encore à 21,1 millions d'euros.

3 EFFETS DE RETOUR PAR LA CREATION DIRECTE D'EMPLOIS

Par la création de nouveaux emplois, le système des titres-services génère également des recettes pour l'autorité fédérale. La création directe d'emplois par le système (à savoir la création des emplois titres-services) entraîne des effets de retour pour l'autorité fédérale à trois niveaux :

- au niveau du chômage
- au niveau de la sécurité sociale
- au niveau du précompte professionnel

Vous trouverez ci-dessous l'estimation de l'importance de chacun de ces trois effets de retour par la création directe d'emplois.

3.1 Effets de retour en matière de chômage

L'activation des demandeurs d'emploi permet aux autorités de faire des économies au niveau des allocations de chômage.

Sur la base des allocations de chômage réelles versées aux travailleurs actifs comme travailleur titres-services en 2008, une estimation de l'économie totale au niveau des allocations de chômage a été faite. Les allocations d'activation réelles (par exemple, Activa, SINE), les allocations de garantie de revenus (AGR), et les allocations pour chômage temporaire que certains travailleurs perçoivent pendant leur emploi comme travailleur titres-services ont été considérées comme des coûts supplémentaires.

L'effet de retour en matière de chômage par la création directe d'emplois peut, de cette manière, être évalué à **168,9 millions d'euros** en 2008.

Ce montant est le résultat d'une économie de 261,5 millions d'euros dans les allocations de chômage, diminué de 3 postes de coût :

- le coût des allocations d'activation : 52,7 millions d'euros
- le coût des allocations de garantie de revenus (AGR) : 34,0 millions d'euros
- le coût des allocations de chômage temporaires : 5,9 millions d'euros

3.2 Effets de retour en matière de sécurité sociale

Un deuxième effet de retour concerne l'accroissement des recettes des cotisations sociales.

Sur la base des données réelles de l'ONSS et de l'ONSSAPL en matière d'heures prestées, de masse salariale et de réductions pour les travailleurs ayant un

contrat de travail titres-services, nous avons calculé le total des cotisations des travailleurs et des cotisations patronales sur l'ensemble des heures prestées dans le système des titres-services au cours de l'année 2008. Nous avons obtenu de la même manière une estimation de toutes les réductions demandées (par exemple, réductions structurelles, réductions groupes-cibles, bonus à l'emploi) et ce montant a été considéré comme coût. Nous constatons une forte augmentation du montant total des réductions demandées par rapport à l'année 2007⁷¹.

Lors du calcul de l'effet de retour total dans les cotisations sociales, nous avons également tenu compte de la substitution du travail régulier dans le domaine de l'aide ménagère par le système des titres-services⁷².

L'effet de retour en matière de sécurité sociale par la création directe d'emplois en 2008 peut, de cette manière, être évalué à **91.9 millions d'euros**.

3.3 Effets de retour en matière de précompte professionnel

Un troisième effet de retour concerne les accroissements de recettes du précompte professionnel.

Sur la base du salaire horaire brut moyen et du nombre d'heures prestées, nous avons évalué le salaire annuel brut moyen d'un travailleur titres-services.

Pour trois types fiscaux (familles à deux salaires, familles où un conjoint n'a pas de revenu professionnel et isolés), nous avons ensuite calculé le total de l'impôt des personnes physiques. En ce qui concerne les isolés, nous avons tenu compte des réductions pour enfants⁷³ à charge ainsi que des réductions pour isolés. Etant donné que 98% des travailleurs titres-services sont des femmes, nous n'avons pas tenu compte des réductions pour enfants à charge dans les familles à deux salaires, en supposant que pour ce type fiscal les enfants sont à charge de l'homme.

En outre, on a fait une évaluation du gain fiscal sur le pécule de vacances payé (calculé sur les heures prestées de 2007). Comme lors de l'évaluation des recettes supplémentaires de cotisations sociales, nous avons également apporté une correction pour la substitution de travail régulier par le système des titres-services.

L'effet de retour en matière de précompte professionnel par la création directe d'emplois en 2008 peut, de cette manière, être évalué à **73,5 millions d'euros**.

⁷¹ En 2007, le nombre total de réductions demandées pour tous les travailleurs titres-services s'élevait à 119,8 millions d'euros. En 2008, ce montant s'élève à 160,4 millions d'euros.

⁷² Il ressort de l'enquête de 2008 auprès des utilisateurs que 9,1% des utilisateurs interrogés confiaient leurs tâches ménagères à une autre organisation (soins à domicile, CPAS, ALE ou entreprise privée) avant le système des titres-services.

⁷³ Sur la base des données de l'enquête de 2007 auprès des travailleurs sur le nombre d'enfants des travailleurs titres-services isolés, les réductions pour le nombre d'enfants à charge ont été déduites de l'impôt de base.

4 EFFETS DE RETOUR PAR LA CREATION INDIRECTE DE L'EMPLOI

Outre la création d'emplois pour les travailleurs titres-services, le système des titres-services crée également des emplois indirects. Différentes formes de création indirecte d'emplois peuvent être distinguées dans le système des titres-services :

- Le personnel d'encadrement auprès des entreprises agréées : personnel administratif et comptable, responsables du recrutement et de la formation, accompagnateurs, etc.
- Le remplacement de travailleurs titres-services qui sont passés d'un autre emploi rémunéré au système des titres-services
- Personnel d'encadrement auprès de l'autorité fédérale (ONEM, ONSS, ONSSAPL, SPF ETCS) et personnel auprès de l'entreprise émettrice Sodexo
- Formateurs externes

Pour certains groupes de travailleurs, cette création indirecte d'emplois entraîne, de la même manière que la création directe d'emplois, des économies dans les allocations de chômage et des recettes supplémentaires en matière de précompte professionnel et de sécurité sociale. Ceci est surtout le cas en ce qui concerne le personnel d'encadrement et le remplacement de travailleurs titres-services qui sont passés d'un autre emploi rémunéré au système des titres-services. Afin de quantifier ces effets de retour, nous devons d'abord évaluer l'importance de la création indirecte d'emplois.

4.1 Evaluation de l'importance de la création indirecte de l'emploi

Nous nous limitons ci-dessous aux deux formes de création indirecte d'emplois qui ont le plus de chances d'entraîner des économies, à savoir le personnel d'encadrement et le remplacement de travailleurs titres-services qui avaient un emploi rémunéré auparavant.

Volume du personnel d'encadrement dans les entreprises agréées

Dans l'enquête de 2007 relative aux entreprises, il avait été demandé aux entreprises agréées quel était le volume de leur personnel d'encadrement (tant le nombre de personnes que le nombre d'équivalents temps plein (ETP)). Il ressort des résultats qu'en moyenne 3 personnes et 2,2 ETP par entreprise étaient responsables de cet encadrement. Cette moyenne variait fortement selon le type d'entreprise. L'ensemble des entreprises qui ont participé à l'enquête occupaient au total 845 personnes et 754 ETP comme personnel d'encadrement. Une extrapolation de ce nombre sur la base de la part de travailleurs que les entreprises qui ont participé à l'enquête représentent dans le nombre total de travailleurs titres-services fin 2008, donne une estimation de 1.329 personnes ou 1.186 ETP qui étaient responsables de l'encadrement dans l'ensemble du système des titres-services en 2008.

L'audit financier du système des titres-services par PWC ⁷⁴ s'informait également auprès des entreprises agréées quant à leur ratio d'encadrement. Ce ratio reflète de combien de travailleurs titres-services équivalents temps plein l'entreprise dispose par personnel d'encadrement équivalent temps plein. Le ratio d'encadrement diffère fortement selon le type d'entreprise et varie de 11,5 pour les entreprises d'insertion à 41,2 pour les entreprises privées commerciales et les personnes physiques.

Volume de remplacement des travailleurs qui passent d'un autre emploi rémunéré au système des titres-services

Une deuxième forme importante de création indirecte d'emplois est le remplacement des travailleurs qui passent d'un emploi rémunéré au système des titres-services. L'enquête de 2007 relative aux travailleurs a révélé qu'un peu plus de 43% des travailleurs titres-services avaient un autre emploi rémunéré avant d'entrer dans le système. Si nous appliquons cette proportion au nombre total de travailleurs titres-services en 2008, 44.478 travailleurs viennent d'un emploi rémunéré.

Il ne peut toutefois être question de création indirecte d'emplois que lorsque le travailleur titres-services est remplacé dans son emploi précédent. Dans l'enquête relative aux travailleurs de l'année dernière, il était explicitement demandé s'il y avait remplacement ou pas. Il en ressort que 31% des travailleurs qui sont passés d'un emploi rémunéré au système des titres-services ont été remplacés. Ces 31% peuvent être considérés comme une limite inférieure, étant donné qu'une part importante de répondants (41%) ont répondu qu'ils ne savaient pas s'ils étaient remplacés dans leur emploi précédent.

Une limite supérieure pour le nombre de travailleurs ayant été remplacés peut être calculée sur la base des réponses à la question de l'enquête relative aux travailleurs de 2007 sur la raison pour laquelle ils sont passés d'un travail rémunéré à un travail titres-services. Lorsque nous supposons que les travailleurs qui ont démissionné pour changer d'emploi ainsi que ceux qui ont été licenciés pour motif personnel ont été remplacés, nous obtenons une limite supérieure de 53% en ce qui concerne le nombre de travailleurs ayant été remplacés⁷⁵.

Lorsque nous appliquons la limite inférieure et supérieure au nombre de travailleurs qui sont passés d'un emploi rémunéré au système des titres-services, le nombre de travailleurs remplacés varie entre 13.788 et 23.573.

⁷⁴ PriceWaterhouseCoopers (2007), Audit financier du système des titres-services pour les services et les emplois de proximité, pour le compte du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

⁷⁵ Les travailleurs qui ont changé d'emploi pour d'autres motifs, comme la fin de leur contrat d'intérim ou de leur contrat temporaire, parce qu'ils ont été licenciés suite à une restructuration ou à une faillite et ceux qui exercent le même emploi mais actuellement avec un contrat titres-services (substitution) sont considérés comme n'ayant pas été remplacés.

4.2 Données nécessaires pour la quantification de l'effet de retour par la création indirecte d'emplois

Des données cruciales manquent toutefois pour le calcul concret de l'effet de retour provoqué par la création indirecte d'emplois.

En premier lieu, il convient de savoir combien de collaborateurs de l'encadrement ainsi que de remplaçants proviennent du chômage. En deuxième lieu, il faut connaître le montant de leur ancienne allocation de chômage pour calculer l'économie au niveau du chômage. Pour le calcul de l'accroissement de recettes au niveau de la sécurité sociale et du précompte professionnel il faut, entre autres, des informations concernant le salaire annuel brut moyen, le nombre d'enfants et le type fiscal auxquels appartiennent le personnel d'encadrement et les remplaçants.

5 AUTRES EFFETS

Outre les effets de retour provoqués par la création directe et indirecte d'emplois, d'autres effets influençant le coût net du système peuvent encore être identifiés dans le système des titres-services. Il s'agit ici tant d'effets de retour (profits pour les pouvoirs publics) que de coûts supplémentaires. Ces autres effets sont groupés ci-dessous comme des effets concernant les entreprises agréées, les travailleurs titres-services et les utilisateurs.

Nous procédons maintenant à une analyse descriptive de ces autres effets et précisons quelles sont les informations nécessaires pour chiffrer les effets. Une quantification précise des effets n'est toutefois pas possible à l'heure actuelle, étant donné qu'il nous manque les données exactes pour ce faire.

5.1 Autres effets en ce qui concerne les entreprises agréées

Le système des titres-services crée également des accroissements de recettes au niveau de l'impôt des sociétés suite à la nouvelle activité économique ou l'extension de l'activité économique des entreprises agréées.

Cet effet de retour ne concerne évidemment que les entreprises agréées qui sont soumises à l'impôt des sociétés. Il s'agit des entreprises privées commerciales (personnes physiques, sociétés d'intérim et autres entreprises privées commerciales). Cette catégorie d'entreprises était concernée par 56% du nombre total de titres remboursés en 2008. Les entreprises d'insertion, les ALE, les CPAS et les communes ne sont pas soumis à l'impôt des sociétés. Les ASBL ne sont généralement pas imposables, à moins qu'elles ne cherchent effectivement à faire des bénéfices.

En ce qui concerne les entreprises agréées qui paient l'impôt des sociétés, il convient de connaître le volume de l'impôt des sociétés payé suite à leur activité titres-services en 2008 pour pouvoir chiffrer cet effet de retour.

Une possibilité est la consultation de la banque de données Belfirst qui contient tous les comptes annuels déposés des entreprises belges (schéma succinct et schéma détaillé). Le compte annuel de chaque entreprise permet de connaître le montant du bénéfice annuel et l'impôt des sociétés payé. Toutefois, cet impôt annuel ne peut être entièrement attribué à l'activité titres-services qu'en ce qui concerne les entreprises dont les activités relèvent exclusivement du système des titres-services. De nombreuses entreprises agréées qui paient l'impôt des sociétés ont toutefois encore d'autres activités, il faut donc en retirer la part du bénéfice qui résulte de l'activité titres-services.

5.2 Autres effets en ce qui concerne les travailleurs

Ci-dessous, nous mentionnons encore quelques autres effets qui influencent le coût net du système des titres-services pour l'autorité fédérale et qui concernent les travailleurs titres-services.

5.2.1 Accroissement des recettes TVA

Un autre avantage pour l'autorité fédérale est l'accroissement des recettes TVA suite à une augmentation de consommation par les travailleurs titres-services. Cet effet de retour ne concerne que les travailleurs titres-services dont le revenu augmente grâce à leur emploi titres-services et qui peuvent donc consommer davantage qu'avant d'être actifs dans le système des titres-services. Dans la première enquête-évaluation⁷⁶ qui concernait l'année 2004, 54% des travailleurs titres-services avaient répondu qu'ils avaient un revenu mensuel net supérieur qu'avant leur occupation dans le système.

Afin de pouvoir évaluer l'accroissement des recettes TVA, il faut des informations sur le salaire actuel en tant que travailleur titres-services et sur les revenus avant l'entrée dans le système des titres-services.

Le salaire mensuel brut moyen d'un travailleur titres-services en 2008 s'élevait à 1.037 € (calculé sur la base du nombre moyen d'heures prestées par mois et du salaire horaire brut moyen).

Le revenu avant l'occupation dans le système des titres-services dépend de la situation professionnelle antérieure du travailleur titres-services. En 2007, 44% des travailleurs titres-services avaient un travail rémunéré avant d'entrer dans le système. L'on ne sait pas ce qu'ils gagnaient auparavant, cela peut être plus ou moins que dans leur emploi titres-services actuel. En ce qui concerne les travailleurs qui étaient demandeurs d'emploi auparavant (avec ou sans allocation), qui n'étaient pas actifs ou qui proviennent de l'enseignement, l'on peut supposer que leur emploi titres-services leur procure davantage de revenus. Nous ne disposons toutefois pas d'informations concernant leur revenu antérieur (par exemple, allocation de chômage, revenu d'insertion, aide sociale, autres revenus).

Si l'on pouvait évaluer l'accroissement des revenus de tous les travailleurs titres-services, différents éléments sont encore nécessaires pour le calcul de l'accroissement des recettes TVA. Quelques exemples sont le taux d'épargne moyen et le modèle d'emploi du temps moyen (tous deux disponibles dans l'enquête sur le budget des ménages de l'INS) ainsi que le taux de TVA applicable.

⁷⁶ IDEA Consult, 2005, Evaluation du système des titres-services, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

5.2.2 Régularisation du travail au noir

La transformation de travail au noir en travail régulier constitue un objectif important du système des titres-services. L'accroissement des recettes en cotisations sociales et en impôts des personnes physiques suite à la régularisation de travail au noir ont déjà été inclus dans le calcul des effets de retour par la création directe d'emplois.

La régularisation de travail au noir entraîne toutefois encore d'autres avantages sociaux qui sont très difficiles à chiffrer (par exemple, sentiment de justice, égalité de contribution aux coûts de la société comme l'ONSS, etc.).

5.2.3 Transformation de travailleurs ALE en travailleurs titres-services

Le système des titres-services a également explicitement pour objectif d'offrir la possibilité à des travailleurs ALE de passer à un statut de travailleurs à part entière.

Depuis le 1^{er} mars 2004, le système ALE ne permet plus l'aide à domicile de nature ménagère, tant pour les nouveaux travailleurs que pour les utilisateurs. L'entrée de nouveaux travailleurs ALE dans le système reste toutefois possible pour d'autres activités que l'aide ménagère (par exemple, petits travaux d'entretien du jardin, petits travaux d'entretien et de réparation de l'habitation, accueil ou accompagnement d'enfants ou de personnes âgées). Si certaines conditions sont remplies, les travailleurs peuvent également retourner, dans un délai de 8 mois, au système ALE après une occupation dans le cadre des titres-services.

L'ONEM dispose de données concernant les mouvements de travailleurs entre le système ALE et le système des titres-services. Au total, 2.713 travailleurs qui étaient actifs en 2008 dans le système des titres-services étaient actifs dans le système des ALE en 2007 ou 2008. En d'autres termes, ces personnes sont passées du système ALE au système des titres-services. Parmi les travailleurs titres-services actifs en 2007 ou 2008, 1.309 travaillaient dans le système des ALE en 2008. Dans ce groupe peuvent donc se trouver des travailleurs titres-services qui retournent au système ALE⁷⁷.

Le fait de savoir si le passage de travailleurs ALE au système des titres-services constitue un profit ou un coût pour l'autorité fédérale dépend du coût des deux systèmes. Etant donné que nous ne connaissons pas la structure coût-profit du système ALE, nous ne pouvons nous prononcer à ce sujet.

5.2.4 Coûts supplémentaires liés à la constitution de droits en matière de sécurité sociale

L'emploi de travailleurs titres-services implique la constitution de droits supplémentaires en matière de pension et – pour les travailleurs précédemment illégaux – également en matière d'allocations familiales, de soins de santé et de

⁷⁷ Etant donné que nous ne disposons pas d'informations précises quant aux mois pendant lesquels les travailleurs titres-services sont actifs, il est impossible de savoir combien de personnes sont retournées dans le système ALE. Les 1.309 personnes étaient actives dans le système des titres-services en 2007 ou 2008 et dans le système ALE en 2008.

chômage. Ceci implique une augmentation des allocations sociales à l'avenir et signifie donc des coûts supplémentaires pour l'Etat.

5.3 Autres effets en ce qui concerne les utilisateurs

En ce qui concerne les utilisateurs, deux autres effets peuvent encore être mentionnés.

5.3.1 *Accroissement des recettes en matière d'impôts des personnes physiques si les utilisateurs prestent davantage d'heures*

Les recettes en matière d'impôt des personnes physiques augmentent si les utilisateurs, en confiant les tâches ménagères à quelqu'un d'autre, travaillent (ou continuent à travailler) davantage d'heures. Cet effet ne concerne bien sûr que les utilisateurs qui sont actifs sur le marché du travail. Via l'enquête utilisateurs, nous pouvons avoir une idée de l'impact du système sur la participation au travail. L'estimation des recettes supplémentaires exige toutefois des informations complémentaires (entre autres, le revenu des utilisateurs et la répartition entre les partenaires).

Le Tableau 39 reflète l'impact de l'utilisation de titres-services tel que résultant de l'enquête utilisateurs. Ce tableau révèle que 14% des femmes interrogées sont restées actives sur le marché du travail grâce à l'utilisation de titres-services (sinon elles auraient arrêté de travailler). Cette proportion n'est que de 4% chez les hommes. 1,4% des femmes interrogées ont décidé de reprendre le travail grâce à l'utilisation de titres-services.

L'utilisation de titres-services a également une influence sur le nombre d'heures de travail. C'est ainsi que 16% des femmes interrogées et 5% des hommes indiquent que grâce à l'utilisation des titres-services, ils peuvent travailler davantage d'heures qu'auparavant.

Grâce à l'utilisation de titres-services, un peu plus de 7 femmes sur 10 et de 4 hommes sur 10 passent maintenant moins de temps à effectuer des tâches ménagères qu'auparavant. Le reste du groupe d'utilisateurs emploie le temps libéré à d'autres activités ou n'effectuait pas non plus les tâches ménagères auparavant.

Le temps libéré grâce à l'utilisation de titres-services est consacré tant par 4 hommes sur 10 que par 4 femmes sur 10 à leur famille. Un peu plus de 3 utilisateurs sur 10 (tant hommes que femmes) consacrent le temps libéré à des activités de loisirs et environ 15% à d'autres tâches ménagères. D'autres activités citées sont : travail rémunéré, travail bénévole, études/formation, repos/santé/récupération,...

Tableau 39: Impact de l'utilisation des titres-services sur les utilisateurs

		Homme	Femme
Impact sur la participation au marché du travail (N=8.109 ⁷⁸)	L'utilisation de titres-services m'a permis de décider de continuer à travailler	3,7%	13,9%
	L'utilisation de titres-services m'a permis de reprendre le travail	0,2%	1,4%
Impact sur le nombre d'heures de travail (N=7.192 ⁷⁹)	L'utilisation de titres-services me permet de travailler davantage d'heures	5,3%	16,2%
	J'avais l'intention de réduire mon nombre d'heures de travail mais l'utilisation des titres-services m'a permis de ne pas le faire	0,1%	0,8%
Impact sur l'emploi du temps (N=8.038 ⁸⁰)	L'utilisation des titres-services me permet de consacrer moins de temps aux tâches ménagères qu'auparavant	40,5%	65,6%
Affectation du temps libéré (N=4.280 ⁸¹)	Ma famille	39,2%	41,5%
	Activités de loisirs	33,1%	27,8%
	Autres tâches ménagères	15,7%	17,8%
	Travail rémunéré	7,6%	7,7%
	Travail bénévole	3,7%	3,4%

Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête utilisateurs

5.3.2 Les utilisateurs âgés peuvent continuer à vivre chez eux

Un autre bénéfice éventuel pour l'autorité fédérale est le fait que les utilisateurs âgés de titres-services peuvent continuer à vivre plus longtemps chez eux au lieu d'aller dans une maison de repos parce que quelqu'un se charge de leurs tâches ménagères (par exemple, nettoyage, préparation de repas).

Dans ce cas, le coût du forfait de soins ⁸² payé par l'autorité fédérale pour les pensionnaires d'une maison de repos ou d'une maison de repos et de soins (MRS) disparaîtrait. La question est de savoir pour combien d'utilisateurs âgés de titres-services ceci est le cas. L'existence de l'aide familiale (par exemple, aide aux personnes âgées) et des soins à domicile joue également un rôle important dans le fait pour les personnes âgées de pouvoir continuer à vivre chez elles.

⁷⁸ Tous les utilisateurs interrogés + leurs partenaires.

⁷⁹ Uniquement les utilisateurs et les partenaires qui travaillent.

⁸⁰ Tous les utilisateurs interrogés + leurs partenaires.

⁸¹ Uniquement les utilisateurs interrogés + leurs partenaires qui ont déclaré consacrer moins de temps aux tâches ménagères qu'auparavant.

⁸² Une maison de repos agréée reçoit, en fonction du degré de dépendance du pensionnaire, une indemnité de l'INAMI, payée via la mutuelle. Le pensionnaire paie en outre encore une contribution personnelle.

La question se pose également de savoir si une substitution s'opère entre l'utilisation de l'aide familiale et les titres-services. Le système de l'aide familiale est subventionné par les autorités régionales qui, en plus de la contribution de l'utilisateur, subventionnent le coût pour une heure d'aide familiale. Le nettoyage de l'habitation est une activité qui peut être effectuée tant par l'aide familiale que par les titres-services. En fonction de la contribution de l'utilisateur pour l'aide familiale qui dépend, entre autres, du revenu net, il est possible que le système des titres-services soit moins cher pour les utilisateurs. Dans ce cas, une substitution peut s'opérer entre l'aide familiale et les services payés au moyen de titres-services. Ceci implique que des coûts ne sont plus payés par les autorités régionales mais par l'autorité fédérale.

6 COUT NET ESTIME DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES EN 2008

Le calcul du coût total brut et des effets de retour par la création directe d'emplois constituent la base pour l'estimation du coût net du système titres-services. Ce **coût net estimé** est une surestimation du coût net réel parce qu'il n'a pas été tenu compte des effets de retour par la création indirecte d'emplois ni d'autres effets de retour comme il est mentionné ci-dessus. Ces effets de retour n'ont pas été quantifiés, étant donné qu'il n'y a actuellement pas suffisamment de matériel chiffré à disposition pour faire une évaluation fiable.

Le Tableau 40 donne un aperçu du coût brut et net de l'activité titres-services en 2008. Compte tenu des effets de retour par la création directe d'emplois estimés à un peu plus de 334 millions d'euros, le **coût net** estimé du système des titres-services s'élève à **686,1 millions d'euros** pour l'année 2008.

Tableau 40: Coût brut et coût net estimé du système des titres-services en 2008

Coût brut	Effets de retour par la création directe de emplois		Coût net estimé
1.020.483.585	334.340.807		686.142.778
	diminution des allocations	168.917.376	
	recettes supplémentaires cotisations sociales	91.925.494	
	recettes supplémentaires précompte professionnel	73.497.938	

Source: IDEA Consult

Le tableau ci-dessus présente les coûts et les effets de retour qui peuvent être reliés à l'activité totale titres-services en 2008. Ce « prix » ne correspond toutefois pas entièrement au coût brut et au coût net qui seront perceptibles sur le plan budgétaire en 2008, puisque certains coûts et recettes n'ont pas un impact budgétaire immédiat. Ce sont surtout les coûts de la déductibilité fiscale qui ont un effet à retardement (environ 2 ans).

Si nous tenons compte de l'effet à retardement de la déductibilité fiscale, le coût net estimé de l'activité titres-services en 2008 ayant un impact budgétaire sur l'exercice 2008 s'élève à 612,0 millions d'euros. Dans ce calcul, il est tenu compte du coût de la déduction fiscale de l'année 2006⁸³ (imputé à l'année budgétaire 2008) mais la déduction fiscale de l'année 2008 n'est pas reprise.

⁸³ Dans la troisième enquête d'évaluation, la déduction fiscale de l'activité titres-services de l'année 2006 est évaluée à 61.385.571 euros.

Partie 4: EVALUATION DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES

1 UNE EVALUATION A DEUX NIVEAUX

Dans cette dernière partie, nous nous concentrons sur l'évaluation du système des titres-services et ce afin d'arriver à un système stable et durable à l'avenir. Nous distinguons deux niveaux dans l'évaluation : l'application du système dans la pratique et le système proprement dit. Nous donnons ci-dessous un aperçu succinct des principaux éléments d'évaluation à chacun de ces 2 niveaux, éléments que nous aborderons ensuite dans les chapitres suivants de la présente partie.

Dans l'évaluation de l'application du système en pratique, nous allons nous intéresser aux thèmes suivants:

- la création d'emploi grâce au système
- la qualité du travail
- la plus-value pour les utilisateurs

L'évaluation du système proprement dit portera sur:

- les objectifs du système et les activités autorisées
- le financement
- la stabilité et la transparence dans la réglementation

2 APPLICATION DU SYSTEME DANS LA PRATIQUE: APERÇU DES RESULTATS APRES 5 ANS DE FONCTIONNEMENT

2.1 Création d'emploi

La création d'emploi est le principal objectif du système fédéral des titres-services. La création directe d'emplois (ce sont les emplois occupés par des travailleurs ayant un contrat de travail titres-services) en est la principale composante sur le plan de la politique. Ceci n'enlève rien au fait que la croissance continue du système crée également de plus en plus d'emplois indirects. L'évaluation de l'impact de la mesure sur l'emploi requiert également que l'on ait une idée du nombre d'emplois nouveaux créés par le système (création brute d'emplois versus création nette).

2.1.1 Création directe d'emploi

Les effets quantitatifs directs sur l'emploi du système des titres-services peuvent être exprimés via des indicateurs divers.

Dans le courant de l'année 2008, plus de cent mille personnes ont été occupées en tant que travailleurs titres-services. Dans plus d'un cas sur trois, il s'agit de nouvelles entrées, c'est-à-dire de personnes qui ont commencé à travailler dans le système des titres-services en 2008. A côté de cela, il y a eu en 2008 également beaucoup de travailleurs qui ont quitté le système (l'année dernière, le taux moyen de sortie s'élevait à 20%). Les **103.437 travailleurs** n'ont donc pas été actifs dans le système pendant toute une année. A la fin de l'année⁸⁴ 2008, 76.233 travailleurs étaient encore en cours de contrat dans le cadre des titres-services, ce qui représente une croissance de 14.384 travailleurs (soit 23%) par rapport à la fin 2007.

La majorité des emplois titres-services étant des emplois à temps partiel, on note une différence considérable entre le nombre de personnes occupées et le nombre d'équivalents temps plein. Le volume de travail total presté via les emplois titres-services s'élève à environ 66 millions d'heures⁸⁵, ce qui implique que la création d'emploi du système des titres-services peut être comparée à l'équivalent de plus de **38.500 emplois à temps plein** pendant une année entière.

Les chiffres ci-dessus donnent une idée de la création brute d'emplois générée par le système des titres-services. Comme il est fort probable que certaines tâches ménagères aient été effectuées auparavant par des travailleurs réguliers (c'est-à-dire des travailleurs occupés dans les liens d'un contrat de travail), tous les emplois ne sont pas « nouveaux » ou « additionnels ». Si nous déduisons la substitution du travail régulier, nous obtenons un aperçu de la création nette d'emplois due au système. De façon générale, nous pouvons affirmer que les **effets de substitution** sont restés **relativement limités**. Ceci s'explique

⁸⁴ Cela veut dire sous contrat en décembre 2008 et en janvier 2009.

⁸⁵ On fait une estimation du volume de travail via le nombre de titres remboursés au cours de la période février 2009-janvier 2010 (66.435.522 titres). Ce nombre est proche du nombre d'heures prestées enregistrées à l'ONSS et à l'ONSS APL (65.373.788 heures).

principalement par le fait que l'aide ménagère (aux particuliers) était autrefois principalement effectuée dans le circuit au noir et qu'il y avait peu voire pas de prestataires réguliers qui étaient actifs dans ce secteur.

Il n'empêche que des **formes claires de substitution** sont apparues **dans des segments bien déterminés**. Il s'agit de certaines niches d'activités et/ou de certains types d'utilisateurs. Voici quelques exemples:

- 1) Le nettoyage chez les particuliers via l'ALE: offre d'aide ménagère (nettoyage, lessive et repassage) pour des particuliers dans le système ALE
- 2) Repassage en dehors du domicile: offre régulière dans des entreprises d'économie sociale et dans le circuit commercial (ampleur relativement limitée)
- 3) Aide ménagère chez les personnes âgées (nécessitant des soins) : offre régulière dans le cadre des services agréés d'aide à la famille et d'aide aux seniors (nettoyage, lessive, repassage, ...) et services de nettoyage des CPAS
- 4) Transport des personnes à mobilité réduite (pour les personnes âgées, handicapées) : offre régulière dans le circuit commercial mais aussi services de bénévoles (par exemple, dans les CPAS)
- 5) Travaux de couture: offre régulière dans le circuit commercial et dans les entreprises d'économie sociale (ateliers sociaux, par exemple)
- 6) Préparation de repas : offre régulière au sein des services agréés d'aide à la famille et d'aide aux seniors

Lors de l'introduction du système des titres-services (2004), on a admis, pour certaines situations, des exceptions (temporaires) à l'interdiction générale de transformer des contrats réguliers en contrats titres-services sans que l'emploi net n'augmente (substitution). On a donc autorisé dans une mesure limitée la substitution, notamment dans les CPAS et le secteur du repassage. On pouvait croire que les effets de substitution allaient être les plus importants lors du lancement du système. C'est à ce moment-là, en effet, qu'il était intéressant pour bon nombre de prestataires réguliers d'entrer dans le système fortement subventionné des titres-services et de gagner des parts de marché (les ateliers de repassage, par exemple, les services agréés d'aide à la famille et d'aide aux seniors).

Nous pouvons néanmoins déduire des interviews que le processus de substitution a perduré au cours des années suivantes. Un exemple concerne le secteur des personnes âgées nécessitant de l'aide. Au cours des cinq années écoulées, certaines maisons de repos ont même été agréées comme entreprise titres-services. Les pensionnaires de la maison de repos paient, via des titres-services, pour le nettoyage de leur chambre privée, ce qui entraîne une substitution d'emplois réguliers par des travailleurs titres-services.

On ne connaît pas l'ampleur totale de l'effet de substitution mais nous pouvons quand même donner quelques indications sur le phénomène. Nous savons par le biais de l'enquête auprès des utilisateurs qu'avant d'entrer dans le système des titres-services, 9,1% de tous les utilisateurs confiaient leurs tâches ménagères à une autre organisation prestataire de services (ALE, aide à domicile, CPAS ou entreprise).

2.1.2 Création indirecte d'emplois

Le système des titres-services crée aussi des emplois indirects. Il s'agit notamment :

- du personnel d'encadrement dans les entreprises agréées : personnel chargé de l'administration et de la comptabilité, accompagnateurs/coaches, (dans les entreprises de plus grande taille) responsables du recrutement et de la sélection, de la formation, des finances, etc.
- des remplaçants des travailleurs titres-services qui sont entrés dans le système en quittant un autre emploi rémunéré
- des formateurs externes
- du personnel d'encadrement à l'ONEm, à l'ONSS/ONSS APL, dans les services publics fédéraux: personnel pour le suivi du fonctionnement du système, contrôle et inspection
- du personnel de la société émettrice Sodexo

Au fur et à mesure que le système s'étend et adopte des formes plus stables, certaines **formes indirectes de création d'emploi** deviennent **aussi plus importantes**.

2.2 **Qualité des emplois titres-services**

Une grande unanimité règne au sujet du succès des titres-services en termes de nombre d'emplois créés. Mais les visions divergent fortement quant à la qualité de ces jobs. Il importe dans cette discussion de savoir ce que l'on entend par « emplois de qualité ». Pour se forger une idée plus précise de la qualité du travail, on distingue généralement 4 caractéristiques de la situation de travail, à savoir le contenu du travail, les conditions matérielles d'exercice de l'emploi, les relations de travail et les autres conditions de travail. L'encadré présenté ci-dessous décrit ces 4 caractéristiques. Nous évaluerons ensuite la qualité des emplois titres-services en nous basant sur ces caractéristiques.

Box2: Les caractéristiques de la situation de travail

Le contenu du travail fait référence à la nature et au niveau du travail et à la façon dont ces tâches doivent être accomplies. On peut citer comme points importants dans le contenu du travail la structure de la tâche, l'autonomie, les possibilités de collaboration et les exigences de qualification.

Les conditions matérielles de travail font quant à elles référence aux conditions physiques dans lesquelles le travail est effectué. Les conditions climatologiques, par exemple, la sécurité, le bruit, l'éclairage, la présence de substances dangereuses, etc. Les conditions matérielles de travail peuvent représenter une charge physique et/ou mentale pour le travailleur.

Les relations de travail renvoient à la façon dont employeurs et travailleurs se comportent les uns envers les autres, tant au travail qu'en dehors de l'entreprise. Il s'agit aussi de la façon dont la collaboration mutuelle est organisée ainsi que la manière de résoudre les conflits. Le style de leadership et le fait d'avoir droit ou non son mot à dire jouent ici un rôle important.

Les autres conditions de travail sont tous les accords entre l'employeur et le travailleur sur les conditions auxquelles le travail est effectué. Il peut s'agir d'accords salariaux, de primes et de suppléments, de régimes de pension et d'épargne, de primes de vacances, de régimes de travail, de durée du contrat de travail, des possibilités d'accueil des enfants, des possibilités de formation et de carrière, etc. Ces conditions de travail peuvent avoir un effet de motivation sur les travailleurs.

2.2.1 Contenu du travail

Les travailleurs titres-services sont censés pouvoir travailler de façon très autonome et pouvoir bien organiser leur propre travail. L'utilisateur souhaite faire réaliser certaines tâches dans un délai déterminé et dans la plupart des cas, le travailleur a beaucoup de latitude pour organiser tout cela lui-même.

Il est toutefois loin d'être évident d'avoir des travailleurs titres-services (potentiels) disposant tous des compétences nécessaires telles que l'autonomie, l'indépendance, la flexibilité, des aptitudes d'organisation et la discrétion. Dans la pratique, il apparaît que les travailleurs titres-services ne disposent pas toujours de ces aptitudes requises, ce qui peut causer un certain mécontentement chez les utilisateurs.

2.2.2 Conditions matérielles de travail

L'activité de nettoyage, surtout, est un travail physiquement lourd, ce qui explique une certaine rotation du personnel imputable au fait que certains travailleurs ne sont plus en mesure physiquement d'effectuer le travail attendu d'eux ou souffrent de problèmes de santé (lombalgies, par exemple).

En principe, les travailleurs titres-services sont occupés dans un environnement de travail relativement agréable (pas de températures extrêmes, pas de nuisance due au bruit, etc.) mais cet environnement de travail est quand même un point méritant une attention particulière, certainement lorsqu'il s'agit d'aide ménagère au domicile de l'utilisateur. Dans ce dernier cas, l'employeur contrôle peu voire pas du tout l'environnement de travail (matériel peu sûr, par exemple, produits dangereux, animaux domestiques dangereux, environnement où on fume, ...).

En revanche, la courte distance à parcourir entre le domicile et le lieu de travail est un atout important, même si des problèmes de mobilité se posent (en raison d'un manque de moyen de transport propre et d'une insuffisance des transports en commun dans certaines régions).

2.2.3 Relations de travail

Pour la plupart des travailleurs titres-services, la notion de "collègue", de même que celle d'"employeur" ne sont pas des concepts très concrets. Ils travaillent en effet chaque jour tout seul dans l'habitation de particuliers. Ils rencontrent

rarement des collègues travailleurs pendant leur temps de travail et les contacts avec l'employeur sont relativement limités (lorsque le travailleur rapporte ses titres au siège administratif, par exemple). Ceci limite les possibilités de discuter de problèmes.

On observe toutefois des différences très importantes au niveau des relations de travail. Ces différences s'expliquent en premier lieu par la nature de l'activité. Dans une centrale de repassage, par exemple, les travailleurs ont automatiquement plus de contacts avec les autres travailleurs, avec leur coach et/ou avec l'employeur. A côté de cela, nous notons également des différences en fonction du type d'entreprise. C'est surtout dans les entreprises du secteur non marchand que l'on libère systématiquement plus de temps afin que les travailleurs apprennent à mieux se connaître et qu'il y ait plus de possibilités de concertation entre employeur et travailleur. Ces moments sont partiellement créés pendant la durée du travail rémunéré sur base hebdomadaire ou mensuelle mais ils voient aussi le jour en dehors du temps de travail (par exemple, fête du personnel).

2.2.4 Autres conditions de travail

Pratiques diverses en matière de type de contrat

Plus de 6 travailleurs titres-services sur 10 commencent directement avec un contrat à durée indéterminée⁸⁶. Cette part varie toutefois fortement en fonction du type d'entreprise et est la plus élevée dans les entreprises d'insertion sociale. Dans certaines entreprises, le fait de démarrer avec un contrat fixe est un choix stratégique (pour attirer de "meilleurs" candidats, par exemple), dans d'autres entreprises, cela fait partie des conditions pour obtenir des subventions complémentaires (subventions d'insertion).

A côté de cela, c'est une pratique très courante (surtout dans les entreprises commerciales à but lucratif) de faire débiter les nouveaux travailleurs avec un contrat à durée déterminée, en principe jusqu'au délai autorisé prescrit par la loi (3 ou 6 mois). La flexibilité et l'insécurité allant de pair avec ce type de contrat sont fortement déterminées par le type de contrat temporaire. Certaines entreprises prévoient un seul contrat à durée déterminée pour l'ensemble de la période d'essai tandis que d'autres travaillent avec des contrats à la semaine ou à la journée. Cette dernière solution implique un nombre moyen élevé de contrats par travailleur et une moindre sécurité d'emploi.

Nous pouvons en outre déduire des chiffres de 2008 qu'il y a des entreprises qui offrent plusieurs contrats à durée indéterminée par travailleur au cours de la même année.

Emploi à temps partiel comme norme

Le système des titres-services connaît surtout une occupation à temps partiel. La proportion des travailleurs à temps plein est inférieure à 10%⁸⁷. La nature du travail constitue un important facteur d'explication. Tant les travailleurs que les employeurs indiquent que le nettoyage est une activité très éprouvante à exécuter à temps plein. Une autre explication concerne la préférence personnelle

⁸⁶ Cf. enquête auprès des travailleurs réalisée au printemps 2008 (IDEA Consult (2008)).

⁸⁷ Cf. enquête auprès des travailleurs réalisée au printemps 2008 (IDEA Consult (2008)).

des travailleurs. De nombreux travailleurs optent expressément pour un job dans le système des titres-services parce que le système leur laisse beaucoup de liberté quant au nombre d'heures qu'ils souhaitent prester de même qu'au sujet des jours et des heures où ils travaillent⁸⁸. Ceci facilite la conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle et permet à bon nombre de jeunes mères (isolées) avec enfants d'être actives sur le marché du travail. Le fait que plus de 8 travailleurs sur 10 soient contents du nombre d'heures de travail confirme que travailler à temps partiel est un choix délibéré.

Un élément important dans l'évaluation du volume de travail est la question de l'importance des emplois à temps partiel. En moyenne, un travailleur titres-services travaille 24 heures par semaine. Plus de 8 travailleurs titres-services sur 10 ont un horaire à mi-temps, le nombre de 'petits emplois' est donc relativement limité⁸⁹. Ceci ne résulte pas seulement de la préférence personnelle du travailleur mais c'est une condition explicite chez beaucoup d'employeurs. Il ressort des interviews que pas mal d'employeurs exigent que les nouveaux travailleurs (soit au début soit après une période de rodage) prestent au moins 20 à 22 heures par semaine. Cette condition garantit que les candidats sont sérieusement à la recherche de travail et qu'ils ont suffisamment d'avantages financiers à aller travailler (un risque moindre de rotation donc). La limitation du nombre de 'petits emplois' a également un effet favorable sur les frais de fonctionnement de l'entreprise (moins de personnes en accompagnement et en formation, par exemple).

De grandes différences dans les conditions de travail entre employeurs

Au sein du système des titres-services, il existe des différences relativement grandes dans les conditions de travail offertes aux travailleurs. Le fait que différentes commissions paritaires soient compétentes pour les travailleurs titres-services est une des causes de ces différences dans les conditions de travail et de rémunération. En général, les conditions de travail sont les plus favorables dans les communes et les CPAS ainsi que dans les ALE. Les différences se situent non seulement au niveau du salaire horaire brut mais aussi dans des aspects tels que les chèques-repas, les congés et les frais de déplacement.

Un certain nombre de pratiques méritent une attention particulière:

- le non-paiement des travailleurs tant qu'ils n'ont pas rentré les titres de l'utilisateur
- la flexibilité permanente dans les horaires sans participation du travailleur
- la modification des contrats à durée indéterminée si des clients se retirent du système (adaptation à la baisse du volume de travail)
- utilisation exagérée du chômage temporaire lorsque des missions sont supprimées

Formation et accompagnement: tout le monde n'a pas les mêmes opportunités

Au niveau des opportunités de formation et d'accompagnement, on note également de fortes différences entre employeurs. Il y a certainement beaucoup

⁸⁸ Ceci dépend de la mesure dans laquelle l'employeur tient compte des souhaits personnels du travailleur. Dans la pratique, nous observons de grandes différences entre employeurs à cet égard.

⁸⁹ 6% travaille moins de 10 heures/semaine et 10,6% travaille au maximum 13 heures/semaine (IDEA Consult (2008)).

d'entreprises commerciales qui comprennent l'utilité de la formation et de l'accompagnement et qui investissent dans ces postes. On peut s'attendre à ce que le remboursement des frais de formation (formations internes et externes) par le fonds de formation fédéral depuis la mi-2007 offre ces opportunités de formation.

L'information présentée ci-dessus donne une image nuancée de la qualité des emplois dans le système des titres-services. Le système offre un bon nombre de caractéristiques positives en matière d'emploi mais il y a également certains points dans l'application pratique qui méritent que l'on y réfléchisse si l'on veut avoir un système stable et durable. Deux points sont essentiels :

- un emploi à part entière

L'attractivité d'un emploi en tant que travailleur titres-services est aussi une responsabilité sociétale. Femme de ménage, repasseuse, ... bref 'aide ménagère' est un métier encore trop peu considéré comme métier à part entière. Renforcer la valorisation et le respect à l'égard de cette profession aiderait certainement à la rendre plus attractive.

- un respect correct de la réglementation

Il est nécessaire que les pouvoirs publics intensifient le contrôle du respect de la réglementation afin d'améliorer la qualité des emplois titres-services et d'éviter une concurrence déloyale entre entreprises titres-services en raison du non-respect des obligations dans le chef de certains employeurs.

2.3 Plus-value pour les utilisateurs

Le matériel chiffré ci-dessous montre le grand succès rencontré par le système des titres-services chez les utilisateurs:

- en 2008, plus de 557.000 Belges ont recouru au système
- le nombre de nouveaux utilisateurs ne cesse d'augmenter de mois en mois même après cinq ans de fonctionnement
- nombre total de titres achetés en 2008: 74 millions
- intensité croissante d'utilisation (le nombre moyen de titres par utilisateur augmente)
- les particuliers ayant entre 30 et 50 ans utilisent des titres-services principalement pour mieux concilier vie familiale et vie professionnelle
- le système a des effets positifs sur le taux de participation des femmes
- les utilisateurs âgés externalisent les tâches ménagères parce qu'ils ne sont plus capables physiquement de les assumer.

Le fait que le système permette d'acheter de l'aide ménagère à un prix très peu élevé (actuellement 5,25 EUR/heure) joue incontestablement un grand rôle dans la popularité du système chez les utilisateurs.

Lors des interviews et de l'enquête auprès des utilisateurs, nous avons toutefois capté un certain nombre de signaux qui nous amènent à nuancer le tableau. Résumons les principaux points problématiques/principales plaintes au niveau des utilisateurs ⁹⁰:

- le système devient trop cher pour certains utilisateurs (les isolés, les personnes handicapées, les malades chroniques, les personnes âgées, etc.)
- absence du travailleur et difficulté d'obtenir un remplaçant
- mauvaise communication entre l'utilisateur, le travailleur et l'entreprise
- la rotation des travailleurs et le manque de continuité dans le service
- la mauvaise qualité du service (par manque de motivation, en raison d'une formation insuffisante des travailleurs)
- le manque de transparence sur les conditions commerciales (par exemple des frais supplémentaires imputés aux utilisateurs, nombre minimum d'heures devant être prestées par semaine)

L'amélioration de la qualité des services fournis est un point d'attention, une mission que l'entreprise et le travailleur ont en commun. Il convient d'investir plus dans cet aspect des choses. A côté de cela, il y a aussi les accords clairs à passer avec les utilisateurs sur les règles de base d'application du système (imputer ou non des frais supplémentaires et hauteur de ces frais, imputer ou non une indemnité lorsque l'utilisateur se décommande, etc.). Ces règles doivent aussi être transparentes pour les utilisateurs afin de ne pas créer de distorsion de concurrence.

⁹⁰ Ces points noirs/plaintes ont été indiqués spontanément par les utilisateurs dans des champs ouverts de l'enquête écrite. Il n'est pas possible de se prononcer en termes quantitatifs sur le degré de représentativité de chaque plainte pour l'ensemble de la population des utilisateurs.

3 EVALUATION DU SYSTEME

3.1 Besoin de réfléchir aux objectifs du système

Lors de son entrée en vigueur en 2004, le système fédéral des titres-services avait les objectifs suivants:

- créer de nouveaux emplois, principalement pour les travailleurs faiblement qualifiés
- transformer le travail au noir en travail salarié
- passer d'un statut ALE à un statut de travailleur à part entière
- permettre à l'utilisateur de combiner plus facilement vie familiale et vie professionnelle

A la lecture de cette énumération, on peut déduire que la mesure a principalement été introduite à titre de **mesure pour l'emploi**.

Après 5 ans de fonctionnement, on ne sait plus très clairement ce qui fait partie des objectifs politiques du système et ce qui n'en fait pas partie. La création d'emploi était et reste la finalité principale mais entre-temps, diverses parties ont utilisé le système pour **rencontrer d'autres besoins**, tant besoins spécifiques de certains groupes de travailleurs que besoins des utilisateurs.

Du côté des travailleurs, il est clair que le système des titres-services crée une offre de travail réelle pour les personnes à qualifications réduites. Ce groupe est toutefois très hétérogène, ce qui fait que la distance par rapport au marché du travail varie très fort d'individu à individu. Certaines entreprises titres-services (les entreprises d'insertion, par exemple) consacrent du temps et des moyens supplémentaires pour mettre en emploi des gens très éloignés du marché du travail. Via un encadrement étendu et un accompagnement intensif, les groupes difficiles à placer (notamment les chômeurs de très longue durée, les personnes en situation de précarité) sont réintégrés pas à pas dans le circuit du travail.

Du côté des utilisateurs également, on observe une approche propre du système des titres-services pour certains segments. Voici quelques exemples. Les personnes handicapées peuvent utiliser le système titres-services pour leur transport (subventionné) (en cumul avec les subventions régionales pour « acheter » divers types de service). Les personnes âgées nécessitant des soins (disposant d'un revenu moyen à élevé) recourent aux titres-services pour l'aide ménagère, comme substitut aux services agréés d'aide à domicile pour les familles et les seniors. Les utilisateurs plus vulnérables avec un bas revenu (clientèle CPAS) peuvent, malgré leur faible pouvoir d'achat, acheter des titres-services parce que le CPAS local fait l'appoint pour une partie du prix d'achat. Du côté des pouvoirs publics, diverses adaptations ont été apportées au système qui peuvent être mises en rapport avec les besoins spécifiques de certains groupes. Ainsi, le nombre maximum de titres qu'un utilisateur peut acheter par an (750 titres) a été augmenté notamment pour les personnes handicapées jusqu'à 2000 titres. Pour les utilisateurs plus vulnérables disposant d'un revenu faible, on a récemment pensé à un « titre-service social » (à un prix d'achat moins élevé).

D'un point de vue social, on ne peut que se réjouir que le système des titres-services contribue à atteindre d'autres objectifs (insertion sociale de personnes en situation de précarité, aide ménagère pour personnes âgées nécessitant des soins, réponse aux problèmes de mobilité des personnes handicapées). La question est de savoir si ceci est un choix délibéré sur le plan politique.

Il est donc urgent et nécessaire de mener une **réflexion approfondie sur les objectifs du système**. La reconnaissance explicite ou non des objectifs supplémentaires cités ci-dessus en tant qu'objectifs du système des titres-services est en effet importante pour l'avenir du système et ce sur divers terrains (législation, pratique, financement).

Pour le reste, nous recommandons également **d'évaluer d'un oeil critique la palette des activités autorisées**. Certaines activités posent, sur le terrain, beaucoup plus de problèmes que d'autres. Nous pensons ici surtout au repassage en dehors du domicile (dans des centrales de repassage) et au transport de personnes à mobilité réduite. Le fait que le système des titres-services ait été mis en place en tant que mesure pour l'emploi est cohérent avec le principe de subventionnement (1 titre-service = 1 heure prestée par un travailleur ayant un contrat titres-services). Pour les activités impliquant des frais d'infrastructure relativement élevés (véhicules adaptés, bâtiment et appareillage pour l'atelier de repassage), ceci constitue toutefois un problème. Le coût du capital ne peut pas (ou pas suffisamment) être couvert par la subvention titres-services. Pour pouvoir malgré tout être actives dans le système, les entreprises ont développé diverses pratiques (financement de l'infrastructure sur la base d'autres budgets, perception de « plus de titres » que le temps de travail réel, réclamer des frais supplémentaires, etc.). Des activités agréées comme les petits travaux de couture et la préparation des repas sont relativement peu fréquentes dans la pratique mais elles sont, par leur nature, difficiles à délimiter. Le danger de la substitution d'activités régulières existantes (à savoir les retouches et les services réguliers d'aide à domicile qui offrent également des tâches soignantes) est ici très réel.

L'extension du système dans la pratique – que ce soit au niveau des groupes cibles ou des activités autorisées) – accroît la complexité du système. Au lieu d'une nouvelle extension des activités autorisées, ce dont tous les acteurs concernés (entreprises, utilisateurs et travailleurs) actifs dans le système actuel ont surtout besoin pour le moment, c'est d'une **consolidation du système** qui soit garante de sa continuation. Ceci implique une éventuelle adaptation et/ou un éventuel peaufinage de certains objectifs et/ou activités.

3.2 Assurer le financement du système à l'avenir

Le succès du système des titres-services, certainement chez les utilisateurs, a des implications financières considérables pour les pouvoirs publics. En 2008, le coût brut du système s'est élevé à plus d'un milliard d'euros. Quelque 38% retournent dans les caisses de l'Etat (par les effets de retour directs au niveau des allocations de chômage, des cotisations sociales et du précompte professionnel), ce qui porte le coût total net à un montant de 686 millions d'euros.

Il existe diverses pistes pour que le système reste finançable pour l'autorité fédérale. Nous allons en aborder quelques-unes ci-après en précisant les avantages et les inconvénients liés à chacune d'elles.

Piste 1: Abaissement de l'intervention fédérale en augmentant le prix d'achat pour l'utilisateur

L'autorité peut augmenter le prix d'achat pour l'utilisateur et diminuer d'autant ses subventions⁹¹. Cette mesure risque d'avoir un effet négatif sur la demande de titres.

Depuis le lancement du système au début 2004, le prix d'achat pour l'utilisateur a été augmenté à plusieurs reprises (de 6,2 EUR au départ à 7,5 EUR depuis début 2009). Il ressort du matériel chiffré de la partie 2 (cf. chapitre 6.1) qu'il y a encore une certaine marge pour des augmentations de prix supplémentaires. Le prix maximum que les utilisateurs indiquent vouloir payer pour un titre-service ne se situe toutefois pas beaucoup au dessus du prix actuel mais ce dernier apparaît encore bien en-deçà du prix moyen dans le circuit au noir.

Il convient de noter ici que certains groupes cibles risquent de rester sur la touche si le prix d'achat augmente encore. Il s'agit notamment des familles monoparentales (qui travaillent) avec enfants à charge ou des personnes âgées ayant une petite pension.

Jusqu'à présent, tous les utilisateurs paient en principe le même prix pour un titre-service⁹². Si l'autorité fédérale choisit explicitement de tendre vers la réalisation d'objectifs sociaux à l'aide du système des titres-services, il ne sera pas tenable de garder un prix uniforme. En effet, le relèvement du prix pour l'utilisateur ne sera pas conciliable avec l'accessibilité du système aux utilisateurs plus vulnérables tels que les personnes (très) âgées et les personnes handicapées. Souvent, ces utilisateurs disposent de moyens financiers moindres par rapport à un utilisateur titres-services moyen tout en n'ayant pas de solution de rechange. Ils recourent aux titres-services par nécessité car ils ne sont plus en mesure d'effectuer eux-mêmes les tâches ménagères ou ne peuvent pas rouler en voiture. Si, au niveau fédéral, on tient à garder une politique de prix uniforme, les services à l'égard des plus faibles devront soit être cofinancés par d'autres autorités (cf. infra), soit être repris par les prestataires réguliers de services semblables (par exemple, les services agréés d'aide à domicile).

⁹¹ Ceci n'a aucun effet sur la valeur totale d'échange du titre pour les entreprises.

⁹² A l'exception de certains CPAS qui appliquent de leur propre initiative et à leurs propres frais une différenciation de prix en fonction du revenu disponible.

Piste 2: Abaissement de l'intervention fédérale sans augmentation de prix pour les utilisateurs

A l'heure actuelle, l'autorité fédérale paie 13,3 EUR pour chaque heure prestée dans le cadre des titres-services. Avec un prix constant pour l'utilisateur (pour le moment : 7,5 EUR), les entreprises reçoivent une subvention totale de 20,8 EUR par titre introduit (= valeur d'échange). L'abaissement de l'intervention fédérale sans compensation du côté du prix payé par l'utilisateur entraînera une diminution de la subvention versée aux entreprises. Il n'est évident d'évaluer l'impact d'une telle mesure (hypothétique) en raison des grandes différences dans la rentabilité moyenne des 1.900 entreprises titres-services actives.

Diverses études (PriceWaterhouseCoopers (2007), Banque Nationale (2009)) ont mis en lumière de grandes différences dans la "marge" moyenne des entreprises titres-services. Ces grandes différences de rentabilité entre les opérateurs peuvent notamment s'expliquer de la façon suivante :

- structure des coûts différente pour les diverses activités agréées (véhicules adaptés pour le transport de personnes à mobilité réduite, et frais de bâtiment et d'appareillage pour les centrales de repassage versus absence d'infrastructure en cas d'aide ménagère chez l'utilisateur)
- groupes cibles de travailleurs fort divers (personnes rapidement mobilisables ou fortement éloignées du marché du travail, personnes présentant peu ou beaucoup d'autres problématiques, nécessité ou non d'un encadrement intensif)
- groupes cibles d'utilisateurs fort divers (utilisateurs vulnérables qui ont besoin d'un plus grand suivi, accompagnement financier éventuel ou intervention dans le prix)
- des pratiques fort divergentes à l'égard des utilisateurs (par exemple, imputation de coûts en cas d'absence de l'utilisateur, coûts forfaitaires ou fixes supplémentaires, nombre d'heures minimum à prester par semaine, ...)
- pratiques GRH différentes à l'égard des travailleurs (d'autres conditions de travail et de rémunération, par exemple, trop ou trop peu d'opportunités de formation et d'accompagnement, recours ou non au chômage économique en cas d'absence des utilisateurs, paiement ou non des prestations supprimées, nombre d'heures payées (uniquement les heures productives ou également pendant l'encadrement, les déplacements, etc.)
- subventions provenant d'autres sources (CPAS, ALE, par exemple)
- région (proportion entre la demande (utilisateurs) et l'offre (travailleurs potentiels) ; le degré de concurrence présente de fortes différences régionales

Une réduction de l'intervention fédérale pourrait faire en sorte que ces services ne soient plus finançables pour certaines entreprises.

Piste 3: Diminution de l'intervention fédérale pour certaines entreprises ("réglementation des subventions différenciées")

Jusqu'à présent, toutes les entreprises titres-services sont subventionnées de la même façon par le fédéral. On ne fait pas de distinction en fonction de l'activité exercée, du groupe cible de travailleurs, du groupe cible d'utilisateurs ou du type d'entreprise. Cette approche linéaire est en contraste flagrant avec l'hétérogénéité que nous avons observée au niveau du fonctionnement (cf. supra liste expliquant les différences de rentabilité).

Sur le terrain, on entend de plus en plus un plaidoyer en faveur de la différenciation de l'intervention fédérale. Une différenciation en fonction du groupe cible des travailleurs ou des utilisateurs présente toutefois avantages et inconvénients. L'autorité a un choix important à poser. Comme nous l'avons déjà indiqué, le système des titres-services est en premier lieu une mesure pour l'emploi. La question cruciale qui se pose est de savoir si la réalisation d'autres objectifs (sociaux ou d'action sociale) est également un objectif explicite du système ou doit le devenir. Pour le moment, des aspects tels que l'insertion sociale des groupes cibles difficiles, la mobilité des personnes handicapées et l'aide aux personnes âgées ne sont pas des compétences du ministre fédéral de l'emploi et dans ces domaines politiques spécifiques, d'autres instruments ou mécanismes de financement (par exemple, primes pour l'insertion sociale des groupes difficiles, budget d'assistance personnelle pour les handicapés, subventions régionales pour les services agréés d'aide à la famille et aux personnes âgées) ont été élaborés.

Une différenciation dans le montant de la subvention en fonction du type d'activités peut être implémentée de façon objective et ne pose pas de problèmes de délimitation de compétences. Mais on peut alors se demander s'il est souhaitable d'octroyer des subventions plus élevées à certaines activités générant des coûts plus importants (en raison, par exemple, des coûts de capital plus élevés), alors que le système titres-services est de facto une mesure destinée à créer le plus possible d'emplois. De plus, ceci entraînera une complexification du système et un mélange de divers objectifs.

Une différenciation selon le type d'entreprise nous semble contraire au principe d'égalité de traitement. On pourrait envisager de donner plus de subventions aux entreprises qui investissent plus dans la qualité des emplois titres-services mais implémenter un tel système de façon cohérente et objective est loin d'être simple.

Piste complémentaire: contrôle plus strict des principes de subventionnement

La législation dispose clairement que les utilisateurs paient à l'entreprise 1 titre-service par heure prestée. Ceci signifie que le nombre de titres ne peut jamais être supérieur au nombre d'heures prestées. Dans la pratique, cette règle n'est pas toujours appliquée correctement. Un contrôle plus strict de cette réglementation et d'autres est nécessaire si l'on veut éviter que les entreprises perçoivent indûment des subventions publiques. Les contrôles mettant en lumière de graves erreurs (commises expressément ou pas) entraînent soit un remboursement des subventions indues soit un retrait de l'agrément (en cas d'infractions très graves).

Les premières années, l'appareil de contrôle et d'inspection de l'autorité était insuffisamment préparé à la forte expansion qu'a connue le système. Ces

dernières années, le contrôle est devenu plus strict, notamment grâce à une augmentation du nombre d'inspecteurs et grâce à une meilleure collaboration entre les divers services.

3.3 Besoin d'un cadre législatif stable et clair

Tous les employeurs en Belgique sont censés connaître la législation. Ceci vaut également pour les employeurs des entreprises titres-services. Nous entendons pourtant dire dans différents cénacles que ce n'est pas toujours évident et ce pour diverses raisons :

- le système titres-services a créé un contrat de travail particulier (le "contrat de travail titres-services") qui, sur certains points, déroge à la législation générale relative aux contrats de travail (loi de 1978).
- la plupart des travailleurs titres-services sont occupés à temps partiel et une partie d'entre eux entrent en ligne de compte pour une allocation de chômage complémentaire (allocation de garantie de revenu)
- les conditions minimales de travail et de rémunération sont fixées par diverses commissions paritaires. La réglementation précise quelle commission paritaire est compétente dans les différentes situations.
- le système distingue 2 catégories de travailleurs. Diverses règles, relatives au type de contrat, à la durée minimale de travail, etc., diffèrent pour ces deux groupes.
- il n'est pas toujours évident d'appliquer la réglementation en matière de bien-être au travail dans la pratique étant donné qu'en cas d'aide ménagère au domicile de l'utilisateur, l'entreprise ne contrôle pas (ou alors de façon limitée) le lieu de travail du travailleur.
- bon nombre d'employeurs peuvent demander des subventions supplémentaires pour la mise au travail de travailleurs titres-services (par exemple, réductions de charges structurelles, Activa, Sine,..). Ceci demande une connaissance approfondie des diverses mesures pour l'emploi.
- en cas d'occupation de travailleurs étrangers: la réglementation relative à l'occupation de main-d'œuvre étrangère
- dans le cas de repasseuses à domicile : réglementation relative au travail à domicile

Cette énumération montre bien que pour une entreprise titres-services moyenne, il ne va pas de soi d'être au courant de toutes les lois pertinentes. Outre le **grand nombre de règles** qu'elles ont à connaître pour les appliquer correctement, les entreprises se plaignent aussi des **adaptations/ajouts fréquents dans la réglementation**. Au cours de l'année 2008, par exemple, il y a eu 5 nouveaux AR entraînant une modification dans le système des titres-services.

En tant qu'évaluateurs du système, force est de constater que pas mal de règles dans le système des titres-services peuvent être interprétées de différentes manières. Vu la croissance expansive du système et la nécessité de procéder à des contrôles plus rigoureux de l'application des règles, il est souhaitable de **créer la plus grande clarté possible au sujet de la réglementation**. Quand

on découvre que la législation n'a pas été respectée, cela n'est pas toujours dû à un comportement frauduleux, c'est souvent aussi le résultat d'une connaissance insuffisante de cette réglementation.

Les entreprises ne sont pas seulement demandeuses d'une législation plus claire, elles souhaitent aussi une **garantie à long terme quant à l'intervention financière de l'autorité**. Une première étape sur cette voie est réalisée par un nouveau AR qui prendra cours lors de l'été 2009, prévoyant l'indexation structurelle de la valeur d'échange (subvention des entreprises).

Enfin, nous sentons sur le terrain (tant chez les entreprises agréées, les utilisateurs, les travailleurs, les syndicats, les fédérations patronales, la société émettrice que dans les divers services publics) le besoin d'une meilleure fourniture d'information sur le système des titres-services. Diverses instances (SPF ETCS, ONEm, ONSS, Sodexo) diffusent des informations sur le système mais réunir ces informations dans un seul centre d'expertise serait un grand atout. Ce **point de contact** pourrait faire office de **guichet unique** pour toutes les questions relatives au système des titres-services et renvoyer aux instances compétentes pour les questions plus détaillées.

ANNEXE 1 : ANNEXE METHODOLOGIQUE

1. Enquête auprès des utilisateurs

Pour interroger les utilisateurs titres-services dans le cadre de l'évaluation, deux enquêtes et méthodes d'enquête différentes ont été utilisées. Ainsi, a-t-on axé une enquête sur les utilisateurs de moins de 65 ans et une autre sur les utilisateurs de plus de 65 ans.

L'enquête portant sur les utilisateurs de moins de 65 ans a été réalisée en recourant à l'internet, c'est-à-dire que l'utilisateur a été invité via mail à compléter en ligne une enquête directement accessible via un lien dans le mail.

Pour cette enquête, une invitation a été envoyée à un échantillon de 9.998 utilisateurs. Cet échantillon a été tiré dans une population d'utilisateurs des titres-services de moins de 65 ans ayant placé au moins une commande en 2008. Pour la détermination de l'échantillon, on a tenu compte de la répartition par région et par âge de tous les utilisateurs actifs de moins de 65 ans.

Au total, on a envoyé 19.998 enquêtes réparties comme suit entre les trois régions : 12.500 à des utilisateurs domiciliés en Flandre, 6.076 à des utilisateurs domiciliés en Wallonie et 1.420 à des utilisateurs domiciliés à Bruxelles. 4.795 utilisateurs ont complété l'enquête d'évaluation ; 4.547 réponses ont été retenues⁹³, ce qui correspond à un taux de réponse de 22,7%.

Pour les utilisateurs de plus de 65 ans, on a réalisé une enquête par téléphone parce que l'on s'attendait à ce que la part des seniors pouvant être joints par mail soit trop limitée (et qu'il y ait un biais). L'interview téléphonique a été passée par un bureau d'enquête spécialisé. Pour cette enquête téléphonique parmi les 65 ans et plus, nous avons prévu une réponse nette de quelque 300 personnes. L'échantillon a été tiré dans une population d'utilisateurs de titres-services de 65 ans et plus qui ont placé au moins une commande dans le courant de 2008. La détermination de l'échantillon a fait en sorte qu'il y ait au total 103 répondants dans chaque région. Ce nombre minimum de réponses dans chaque région est nécessaire pour pouvoir ventiler les résultats par région. Ceci entraîne toutefois une sous-représentation des utilisateurs flamands et wallons plus âgés (cf. tableaux ci-dessous).

Le Tableau 41 en Tableau 42 donnent respectivement la ventilation par âge et par région des répondants et de la population active totale des utilisateurs. En comparant les deux tableaux, on note une sous-représentation dans l'enquête des utilisateurs de plus de 65 ans en Flandre et en Wallonie et une surreprésentation des utilisateurs ayant entre 45 et 65 ans habitant en Flandre et en Wallonie. Pour corriger ce biais, on a pondéré les réponses aux questions de l'enquête. Le poids de chaque région et de chaque catégorie d'âge a été calculé en divisant le nombre réel de répondants d'une région et d'une catégorie d'âge par le nombre représentatif pour cette région et cette catégorie d'âge basé sur la ventilation des utilisateurs selon Sodexo (cf. Tableau 42). Les réponses aux questions de l'enquête auprès des utilisateurs pour le groupe total des utilisateurs ont donc toujours été calculées comme une moyenne pondérée. Les réponses données par région ont uniquement été 'repondérées' pour les catégories d'âge. Comme la

⁹³ Les enquêtes qui n'ont été complétées que partiellement n'ont pas été retenues.

réponse nette est bien répartie au niveau régional, les réponses données selon la catégorie d'âge n'ont pas été 'repondérées' pour la région. En revanche, c'est bien le cas pour les réponses d'utilisateurs ayant plus de 65 ans.

Tableau 41: Profil des répondants (N= 4.856)

	Bruxelles (N=437)	Flandre (N=2.974)	Wallonie (N= 1.445)
< 35 ans (N=649)	14,4%	13,3%	13,3%
Entre 35 et 45 ans (N=1.483)	27,5%	31,5%	29,5%
Entre 45 et 55 ans (N=1.437)	18,8%	31,8%	28,3%
Entre 55 et 65 ans (N=978)	15,8%	20,0%	21,8%
>= 65 ans (N=309)	23,6%	3,5%	7,1%
Total	100%	100%	100%

Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête et des données Sodexo

Tableau 42: Profil des utilisateurs actifs de titres-services en 2008 (N= 548.557)

	Bruxelles (N=37.220)	Flandre (N=343.795)	Wallonie (N= 167.542)
< 35 ans (N=74.685)	18,3%	13,4%	13,1%
Entre 35 et 45 ans (N=145.715)	27,2%	27,1%	25,4%
Entre 45 et 55 ans (N=116.835)	19,0%	21,8%	20,9%
Entre 55 et 65 ans (N=73.408)	13,7%	12,4%	15,3%
>= 65 ans (N=137.914)	21,8%	25,4%	25,4%
Total	100%	100%	100%

Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête et des données Sodexo

2. Interviews en profondeur auprès des entreprises actives agréées

Pour approfondir l'information disponible grâce aux enquêtes auprès des entreprises menées dans le cadre des évaluations précédentes, on a réalisé 22 interviews en profondeur avec des entreprises agréées actives. Pour ce faire, on a combiné des interviews face-to-face avec des interviews par téléphone. On a questionné les entreprises sur les aspects suivants : le profil de l'entreprise, le recrutement des travailleurs, les conditions de travail et de rémunération, l'absentéisme et le chômage temporaire, la formation/l'accompagnement, la faisabilité financière et les perspectives d'avenir.

Les interviews menées avec les entreprises agréées ont été réparties de façon égale entre les différentes régions et les différents types d'entreprises. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des entreprises interrogées.

Tableau 43: Aperçu des entreprises titres-services interrogées

Type	Région	Nom de l'entreprise
Entreprise commerciale privée et personne physique	Bru	Il & C - Titres Services –Agence de Bruxelles
		Taxi Hendriks Gent
	Fla	DC-PLUS
		TAXI GILBERT
	Wal	Frederic Van Geel - Entre Sambre et Meuse
Entreprises de travail intérimaire	Bru	Randstad
		Daoust Interim NV
	Fla	T-Groep nv
	Wal	Trace
Entreprises d'insertion	Bru	1000 SERVICES - 1000 DIENSTEN
	Fla	Dienstenthuis CVBA
	Wal	Age d'Or Services Bruxelles
ASBL	Bru	PRETNET SERVICES
	Fla	Familiehulp vzw
		Solidariteit voor het Gezin VZW
	Wal	CSD Tournai-Ath
Commune et CPAS	Bru	CPAS de Uccle
	Fla	Stad Geraardsbergen
	Wal	CPAS de Charleroi
ALE	Bru	ALE Bruxelles
	Fla	PWA Wevelgem
	Wal	ALE EGHEZEE

Source: IDEA Consult

3. Interviews en profondeur des fédérations patronales et des syndicats

13 fédérations patronales et syndicats ont été interviewés face-to-face ou par téléphone sur les aspects suivants: le profil du marché, la rotation des travailleurs, les conditions de travail et de rémunération, l'absentéisme et le chômage économique, la formation/l'accompagnement, la faisabilité financière et les perspectives d'avenir du système des titres-services. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des fédérations interrogées.

Tableau 44: Aperçu des fédérations/parties prenantes interrogées

Type	Organisation	Region	Nom de la personne
Entreprises de travail intérimaire et entreprises commerciales	Federgon	Belgique	Sébastien Delfosse
			Chantal Lefever
Ateliers de repassage	Fédération belge d'entretien du textile FBT	Belgique	Maarten Van Severen
Tous types/ Ateliers de repassage	ERSV Limburg:		Carien Neven
	• Limburgs platform diensteneques	Fla	
	• Stuurgroep strijkwinkel		Chantal Swerts
CPAS et Commune	WVG	Fla	Fabio Contipelli
			Petra Dombrecht
	VSGB (AVCB)	Bru	Jean-Marc Rombeaux
	UVCW	Wal	
ASBL et entreprises d'insertion	Atoutei (fédération wallonne des entreprises d'insertion)	Wal	Laure Anne Petre
	VOSEC (Vlaams overleg Sociale Economie)	Fla	Greet Castermans
			Koen Repriels
	SAW-B	Wal/Bru	Véronique Huens
Partenaires sociaux	Commission paritaire	Belgique	Lies Buekens
	FGTB	Belgique	Werner van Heetvelde
	CSC	Belgique	Pia Stalpaert

Source: IDEA Consult

4. Interviews en profondeur de travailleurs

Pour approfondir l'information disponible grâce aux enquêtes auprès des travailleurs menées dans le cadre des évaluations précédentes, on a réalisé 28 interviews en profondeur avec des travailleurs titres-services. Ces interviews se sont faites par téléphone.

Pour joindre ces travailleurs, nous avons demandé aux entreprises interrogées de nous transmettre les coordonnées de 5 de leurs travailleurs. Au total, 14 entreprises nous ont envoyé les coordonnées de leurs travailleurs de telle sorte que nous avons pu joindre 28 d'entre eux. Lors de la sélection des travailleurs à interroger, nous avons veillé à avoir une répartition suffisante selon la région et selon le nombre d'heures prestées par les travailleurs.

Les travailleurs titres-services ont été questionnés sur les aspects suivants : leur situation avant d'être occupés comme travailleurs titres-services, les débuts en tant que travailleurs titres-services, le type de contrat et la durée de travail, les conditions de travail et de rémunération, la combinaison avec un autre emploi, l'absentéisme et le chômage économique, la formation/accompagnement et leur avis sur le système.

ANNEXE 2 : TABLEAUX SUPPLEMENTAIRES

Tableau 45: Revenu net du ménage des répondants (N= 4.766)

	N	%
1.000 € par mois ou moins	205	4,3%
Entre 1.000 € et 2.000 € par mois	1.012	21,2%
Entre 2.000 € et 3.000 € par mois	873	18,3%
Entre 3.000 € et 4.000 € par mois	891	18,7%
Entre 4.000 € et 5.000 € par mois	402	8,4%
Plus de 5.000 € par mois	224	4,7%
Je ne sais pas	269	5,6%
Je ne souhaite pas répondre à cette question	891	18,7%
Total	4.766	100%

Tableau 46: Nombre de titres achetés par utilisateurs actifs (N= 555.203)

Nombre de titres achetés	Total	< 35 ans	Entre 35 et 45 ans	Entre 45 et 55 ans	Antre 55 et 65 ans	>= 65 ans
<50	23,6%	33,4%	21,9%	22,0%	24,0%	21,3%
>50 et < 100	23,1%	24,7%	20,2%	20,1%	22,0%	28,7%
>100 et <150	18,7%	17,6%	18,2%	17,7%	18,0%	21,2%
>150 et < 200	14,9%	12,5%	16,1%	15,5%	14,7%	14,6%
>200 et < 350	15,2%	9,9%	18,4%	18,5%	16,0%	11,2%
>350	4,5%	1,9%	5,2%	6,3%	5,3%	2,9%

Tableau 47: Nombre d'entreprises, de travailleurs et de titres remboursés d'entreprises ayant un agrément fédéral en tant qu'entreprise d'insertion

Entreprises ayant un agrément fédéral en tant qu'entreprise d'insertion	Entreprises		Travailleurs		Titres	
	Forme juridique	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Société commerciale	105	25,3	9.675	46,8	6.320.146	45,7
<i>Société commerciale pure</i>	69	16,6	7.665	37,1	5.035.279	36,4
<i>Société commerciale sui generis</i>	36	8,7	2.010	9,7	1.284.867	9,3
<i>Intérim Sui generis</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Personne physique	0	0,0	0	0,0	0	0,0
CPAS et Communes	117	28,2	3.083	14,9	2.241.227	16,2
ALE	170	41,0	7.498	36,2	5.027.456	36,3
Asbl	23	5,5	431	2,1	254.946	1,8
Total	415	100,0	20.687	100,0	13.843.775	100,0

Tableau 48: Nombre d'entreprises, de travailleurs et de titres remboursés d'entreprises ayant un agrément régional comme économie sociale

Entreprises ayant un agrément régional comme économie sociale	Entreprises		Travailleurs		Titres	
	Forme juridique	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Société commerciale	147	61,5	13.162	76,0	8.503.553	75,5
<i>Société commerciale pure</i>	91	38,1	9.618	55,5	6.380.578	56,6
<i>Société commerciale sui generis</i>	56	23,4	3.544	20,5	2.122.975	18,8
<i>Intérim Sui generis</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Personne physique	0	0,0	0	0,0	0	0,0
CPAS et Communes	26	10,9	687	4,0	472.553	4,2
ALE	8	3,3	447	2,6	308.219	2,7
Asbl	58	24,3	3.032	17,5	1.979.528	17,6
Total	239	100,0	17.328	100,0	11.263.853	100,0

Tableau 49: Nombre d'entreprises, de travailleurs et de titres remboursés d'entreprises ayant les deux agréments

Entreprises ayant les deux agréments	Entreprises		Travailleurs		Titres	
	Forme juridique	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Société commerciale	76	76,0	7.850	91,2	5.259.273	90,9
<i>Société commerciale pure</i>	51	51,0	6.402	74,4	4.312.747	74,6
<i>Société commerciale sui generis</i>	25	25,0	1.448	16,8	946.526	16,4
<i>Intérim Sui generis</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Personne physique	0	0,0	0	0,0	0	0,0
CPAS et Communes	11	11,0	236	2,7	175.593	3,0
ALE	5	5,0	303	3,5	204.807	3,5
Asbl	8	8,0	218	2,5	143.499	2,5
Total	100	100,0	8.607	100,0	5.783.172	100,0

Tableau 50: Nombre d'entreprises, de travailleurs et de titres remboursés d'entreprises sans agrément de l'économie sociale

Entreprises sans agrément économie sociale	Entreprises		Travailleurs		Titres	
	Juridische vorm	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Société commerciale	692	51,7	65.489	73,6	31.222.372	67,7
<i>Société commerciale pure</i>	248	18,5	22.535	25,3	12.767.675	27,7
<i>Société commerciale sui generis</i>	416	31,1	17.710	19,9	8.468.110	18,4
<i>Intérim Sui generis</i>	28	2,1	25.244	28,4	9.986.587	21,7
Personne physique	302	22,6	3.980	4,5	1.894.901	4,1
CPAS et Communes	98	7,3	2.583	2,9	1.975.387	4,3
ALE	47	3,5	2.228	2,5	1.500.213	3,3
Asbl	199	14,9	14.701	16,5	9.526.137	20,7
Total	1.338	100,0	88.981	100,0	46.119.010	100,0

Tableau 51: Types de services par région (N= 4.856)

	Bruxelles (N=680)	Flandre (N=2.699)	Wallonie (N=1.477)
Nettoyage de l'habitation	91,4%	89,1%	88,6%
Lessive et repassage au domicile de l'utilisateur	20,0%	19,9%	14,4%
Préparation de repas	1,7%	2,3%	1,6%
Petits travaux de couture occasionnels	1,2%	1,5%	1,7%
Repassage en dehors du domicile	15,5%	23,7%	22,2%
Service de courses ménagères	0,6%	1,0%	0,8%
Centrale pour personnes à mobilité réduite	0,1%	0,9%	0,4%

Tableau 52: Nombre d'utilisateurs au courant du crédit d'impôt remboursable (N= 4.839)

	N	%
< 35 ans	79	12,2
Entre 35 et 45 ans	205	13,9
Entre 45 et 55 ans	245	17,2
Entre 55 et 65 ans	242	25,0
>= 65 ans	136	44,0
Total	1.114	23,0

Tableau 53: Pouvez-vous donner une indication du prix payé dans votre quartier dans le circuit au noir (c'est-à-dire aide ménagère sans contrat)? (N=4.520)

	N	%
Je ne sais pas	3.466	76,4
Je ne souhaite pas répondre à cette question	200	4,4
Nombre de réponses données	869	19,2
Total	4.520	100

Tableau 54: Que feriez-vous si le prix des titres-services venait à dépasser la valeur maximale que vous êtes prêt à payer ? (N=4.427)

	Total	< 35 ans (N=583)	Entre 35 et 45 ans (N=1.340)	Entre 45 et 55 ans (N=1.296)	Entre 55 et 65 ans (N=887)	>= 65 ans (N=290)
J'accomplirais moi-même ces tâches (ou un autre membre de ma famille le ferait)	57,3%	77,2%	72,2%	66,8%	52,1%	30,3%
Je ferais accomplir ces tâches au noir	20,3%	26,9%	23,5%	21,9%	23,5%	9,7%
Je recourrais aux services d'une autre entreprise privée	7,1%	8,8%	8,4%	8,1%	11,4%	1,4%
Je ferais appel à un travailleur ALE	10,2%	8,4%	10,0%	11,3%	14,5%	6,2%
Je continuerais à utiliser les titres-services mais je réduirais l'usage que j'en fais	7,3%	5,3%	7,1%	5,1%	4,5%	12,1%
Je recourrais aux services du CPAS	5,5%	1,9%	1,9%	3,8%	4,0%	7,9%
Je ne sais pas encore, je prendrai la meilleure décision au moment même	5,1%	1,5%	2,1%	2,9%	3,3%	15,5%
Je recourrais aux services d'aide à domicile	4,8%	1,4%	2,0%	2,6%	6,7%	7,6%
Je les utiliserais quand même (je ne peux pas faire autrement)	5,0%	1,2%	0,9%	2,4%	2,4%	15,5%
J'irais dans une maison de repos	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%

Tableau 55: Les entreprises titres-services vous imputent-elles des frais supplémentaires (par exemple pour les déplacements) (N= 4.856)

	N	%
non	4.021	82,8
oui	292	6,0
Je ne sais pas	543	11,2
Totaal	4.856	100

Tableau 56: Quel est le montant de la franchise en cas de dégât? (N= 159)

	N	%
< 100 €	16	10,1
100 à 199 €	35	22,0
200 à 299 €	53	33,3
300 à 599 €	31	19,5
>= 600 €	24	15,1

Tableau 57: : La crise économique vous a-t-elle fait diminuer votre recours aux titres-services ou prévoyez-vous que votre recours aux titres-services va diminuer à l'avenir en raison de la crise économique ? (N=4.530)

	< 35 ans (N=593)	Entre 35 et 45 ans (N=1.381)	Entre 45 et 55 ans (N=1.341)	Entre 55 et 65 ans (N=920)	>= 65 ans (N=290)	Total (N=4.530)
Non	64,6%	62,0%	64,4%	67,7%	81,4%	69,1%
Oui	21,1%	18,5%	16,3%	15,2%	13,1%	15,5%
Je ne sais pas	14,3%	19,5%	19,2%	17,1%	5,5%	15,4%

Tableau 58: La crise économique vous a-t-elle fait diminuer votre recours aux titres-services ou prévoyez-vous que votre recours aux titres-services va diminuer à l'avenir en raison de la crise économique (ventilation par région)? (N=4.527)

	Bruxelles (N=626)	Flandre (N=2.520)	Wallonie (N=1.381)
Non	72,0%	70,9%	62,6%
Oui	18,2%	13,4%	21,6%
Je ne sais pas	9,8%	15,7%	15,7%
Total	100%	100%	100%

Tableau 59: Pourcentage d'utilisateurs qui faisait déjà appel à quelqu'un avant l'apparition du système des titres-services ? (N= 4.856)

	N	%
< 35 ans	70	10,8
Entre 35 et 45 ans	381	25,7
Entre 45 et 55 ans	447	31,1
Entre 55 et 65 ans	368	37,6
>= 65 ans	87	28,2
Total	1.316	27,1

Tableau 60: A qui ou à quel type d'organisation externalisiez-vous ces services avant l'apparition du système des titres-services (ventilation par âge)? (N=1.232)

	< 35 ans (N=60)	Entre 35 et 45 ans (N=338)	Entre 45 et 55 ans (N=425)	Entre 55 et 65 ans (N=337)	>= 65 ans (N=87)
Je faisais appel à quelqu'un sans conclure de contrat (c.à.d. travail au noir)	81,7%	69,5%	64,3%	65,3%	78,2%
Services du CPAS	0,0%	0,3%	2,6%	1,2%	6,9%
ALE	6,7%	23,4%	28,0%	23,4%	5,8%
Services d'aide à domicile	1,7%	1,8%	2,4%	4,2%	5,8%
Services d'une autre entreprise privée	11,7%	10,1%	7,8%	9,2%	2,3%

Tableau 61: A qui ou à quel type d'organisation externalisiez-vous ces services avant l'apparition du système des titres-services (ventilation par région) ? (N= 1.232)

	Bruxelles (N=191)	Flandre (N=709)	Wallonie (N=329)
Je faisais appel à quelqu'un sans conclure de contrat (c.à.d. travail au noir)	94,0%	63,9%	71,1%
ALE	3,4%	22,5%	19,7%
Services d'une autre entreprise privée	2,2%	8,9%	6,6%
Services du CPAS	0,4%	3,1%	3,8%
Services d'aide à domicile	0,0%	6,0%	0,0%

Tableau 62: Pourcentage d'utilisateurs ayant changé d'entreprise titres-services parce qu'ils étaient mécontents des services fournis par l'entreprise (N= 4.856)

	N	%
< 35 ans	129	19,9
Entre 35 et 45 ans	303	20,4
Entre 45 et 55 ans	277	19,3
Entre 55 et 65 ans	141	14,4
>= 65 ans	32	10,4
Total	800	16,5

Tableau 63: Avez-vous l'intention de continuer à utiliser le système des titres-services en 2009? (N= 4.856)

	N	%
Oui	4.559	93,9
Non, j'ai déjà arrêté	211	4,4
Non, j'ai l'intention d'arrêter	86	1,8
Total	4.856	100

Tableau 64: Qui s'occupe pour le moment de votre ménage? (N=202)

	N	%
J'accomplis moi-même les tâches (ou un autre membre de la famille le fait)	191	94,3
Je fais accomplir les tâches au noir	3	1,6
Je recours aux services d'une autre entreprise privée	3	1,7
Je fais appel à un travailleur ALE	2	1,2
Je recours aux services du CPAS	0	0,0
Je recours aux services d'aide à domicile	0	0,0
Ma maison de repos	7	3,7

Tableau 65: Qui s'occuperait du ménage? (N=86)

	N	%
J'accomplirais moi-même les tâches (ou un autre membre de la famille le ferait)	70	76,2
Je recourrais aux services du CPAS	8	8,9
Je ferais accomplir les tâches au noir	7	7,7
Je recourrais aux services d'une autre entreprise privée	6	6,5
Je ferais appel à un travailleur ALE	3	2,8
Je recourrais aux services d'aide à domicile	1	1,0

Tableau 66: Seulement 2% des travailleurs titres-services sont des hommes. Vous-même ou votre partenaire auriez-vous un problème si le travailleur titres-services qui travaillait pour vous ou chez vous était un homme? (N= 4.847)

	Oui		Non		Pas d'avis		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< 35 ans	55	8,5	525	81,0	68	10,5	648	100
Entre 35 et 45 ans	155	10,5	1.151	77,8	173	11,7	1.479	100
Entre 45 et 55 ans	165	11,5	1.082	75,5	187	13,0	1.434	100
Entre 55 et 65 ans	140	14,4	677	69,4	158	16,2	975	100
>= 65 ans	118	38,2	169	54,7	22	7,1	309	100
Total	872	18,0	3.399	70,1	577	11,9	4.847	100

ANNEXE 3 : LISTE DE TABLEAUX

Tableau 1: Indicateurs clés titres-services 2008	13
Tableau 2: Croissance du système des titres-services (2004-2008)	14
Tableau 3: Nombre d'utilisateurs inscrits selon la région et part dans la population totale (2008).....	16
Tableau 4: Profil général des utilisateurs actifs par Région (2008)	17
Tableau 5: Profil des utilisateurs actifs jeunes par Région (2008)	18
Tableau 6: Profil des utilisateurs actifs âgés : où habitez-vous? (N = 309)	19
Tableau 7: Nombre moyen de commandes et de titres achetés en 2008.....	20
Tableau 8: Nombre d'entreprises titres-services agréées à la fin de l'année selon la région (en fonction du siège social).....	22
Tableau 9: Nombre de travailleurs titres-services en 2008 selon l'ONEm et l'ONSS/ONSS APL.....	23
Tableau 10: Nombre d'heures prestées par les travailleurs titres-services en 2008 selon l'ONSS/ONSS APL	24
Tableau 11: Nombre de travailleurs titres-services par Région (selon le domicile du travailleur) et emplois créés (selon siège d'exploitation).....	25
Tableau 12: Nombre de travailleurs titres-services par province et comparaison avec les travailleurs belges (selon le domicile du travailleur)	26
Tableau 13: Aperçu des caractéristiques du profil des travailleurs titres-services.....	27
Tableau 14: Quel type de services utilisez-vous/avez-vous utilisé via le système des titres-services ? (plusieurs réponses possibles) (N= 4.856)	32
Tableau 15: Types de services par âge (N= 4.856).....	33
Tableau 16: Entreprises titres-services agréées (décembre 2008-2007).....	42
Tableau 17: Nombre d'entreprises, travailleurs et titres remboursés selon la forme juridique	45
Tableau 18: Répartition du nombre des entreprises et des travailleurs employés selon les agréments des entreprises titres-services	47
Tableau 19: Répartition des entreprises agréées selon la forme juridique	48
Tableau 20: Aperçu des entreprises titres-services selon la commission paritaire	49
Tableau 21: Les indicateurs par rapport au nombre des travailleurs par entreprise (2008)	50
Tableau 22: Comment avez-vous choisi l'entreprise/les entreprises qui fournissent ces services? (N= 4.830).....	51
Tableau 23: Nombre moyen d'heures prestées par semaine par personne en 2008 sur la base des données ONSS et ONSS APL.....	56

Tableau 24: Nombre des contrats conclus dans le système de titres-services selon le type de contrat de travail et type d'entreprise (typologie nouvelle) (2008)	59
Tableau 25: Indicateurs relatifs aux contrats par entreprise (2008)	60
Tableau 26: Aperçu de la commission paritaire compétente	62
Tableau 27: Indicateurs chômage temporaire 2008	66
Tableau 28: Répartition, par type d'entreprise, des montants remboursés dans le cadre du fonds de formation titres-services en 2007	74
Tableau 29: Entrées dans le système des titres-services en 2008	77
Tableau 30: Nombre de travailleurs par entreprise dans le courant et au terme de l'année 2008	81
Tableau 31: Sortie du système des titres-services entre 2007 et 2008	82
Tableau 32: Evolution du prix d'achat des titres-services	88
Tableau 33: Quel impact la récente hausse de prix des titres-services en janvier 2009 (7,50 euros) a-t-elle eu sur votre consommation de titres-services?(N=4.473)	90
Tableau 34: Pouvez-vous indiquer le prix pratiqué dans votre quartier dans le circuit du travail au noir (pour une aide ménagère sans contrat de travail)? (N=869)	91
Tableau 35: Quel prix maximum êtes-vous prêt à déboursé pour l'achat d'un titre-service (compte non tenu de la déduction fiscale) pour les différentes sortes de services que vous utilisez?	91
Tableau 36: Évolution du prix d'achat, de l'intervention fédérale et de la valeur d'échange	95
Tableau 37: Quelle est la nature des frais supplémentaires facturés? (N= 284) (plusieurs réponses possibles)	96
Tableau 38: L'entreprise titres-services vous facture-t-elle une franchise en cas de dégât? (N= 4.547)(uniquement pour les utilisateurs de moins de 65 ans)	97
Tableau 39: Impact de l'utilisation des titres-services sur les utilisateurs	126
Tableau 40: Coût brut et coût net estimé du système des titres-services en 2008	128
Tableau 41: Profil des répondants (N= 4.856)	148
Tableau 42: Profil des utilisateurs actifs de titres-services en 2008 (N= 548.557)	148
Tableau 43: Aperçu des entreprises titres-services interrogées	149
Tableau 44: Aperçu des fédérations/parties prenantes interrogées	150
Tableau 45: Revenu net du ménage des répondants (N= 4.766)	153
Tableau 46: Nombre de titres achetés par utilisateurs actifs (N= 555.203)	153
Tableau 47: Nombre d'entreprises, de travailleurs et de titres remboursés d'entreprises ayant un agrément fédéral en tant qu'entreprise d'insertion	154
Tableau 48: Nombre d'entreprises, de travailleurs et de titres remboursés d'entreprises ayant un agrément régional comme économie sociale	154

Tableau 49: Nombre d'entreprises, de travailleurs et de titres remboursés d'entreprises ayant les deux agréments	155
Tableau 50: Nombre d'entreprises, de travailleurs et de titres remboursés d'entreprises sans agrément de l'économie sociale	155
Tableau 51: Types de services par région (N= 4.856)	156
Tableau 52: Nombre d'utilisateurs au courant du crédit d'impôt remboursable (N= 4.839)	156
Tableau 53: Pouvez-vous donner une indication du prix payé dans votre quartier dans le circuit au noir (c'est-à-dire aide ménagère sans contrat)? (N=4.520)	156
Tableau 54: Que feriez-vous si le prix des titres-services venait à dépasser la valeur maximale que vous êtes prêt à payer ? (N=4.427).....	157
Tableau 55: Les entreprises titres-services vous imputent-elles des frais supplémentaires (par exemple pour les déplacements) (N= 4.856).	158
Tableau 56: Quel est le montant de la franchise en cas de dégât? (N= 159).. ..	158
Tableau 57: : La crise économique vous a-t-elle fait diminuer votre recours aux titres-services ou prévoyez-vous que votre recours aux titres-services va diminuer à l'avenir en raison de la crise économique ? (N=4.530)	158
Tableau 58: La crise économique vous a-t-elle fait diminuer votre recours aux titres-services ou prévoyez-vous que votre recours aux titres-services va diminuer à l'avenir en raison de la crise économique (ventilation par région)? (N=4.527)	158
Tableau 59: Pourcentage d'utilisateurs qui faisait déjà appel à quelqu'un avant l'apparition du système des titres-services ? (N= 4.856)	159
Tableau 60: A qui ou à quel type d'organisation externalisiez-vous ces services avant l'apparition du système des titres-services (ventilation par âge)? (N=1.232).....	159
Tableau 61: A qui ou à quel type d'organisation externalisiez-vous ces services avant l'apparition du système des titres-services (ventilation par région) ? (N= 1.232)	159
Tableau 62: Pourcentage d'utilisateurs ayant changé d'entreprise titres-services parce qu'ils étaient mécontents des services fournis par l'entreprise (N= 4.856)	160
Tableau 63: Avez-vous l'intention de continuer à utiliser le système des titres-services en 2009? (N= 4.856).....	160
Tableau 64: Qui s'occupe pour le moment de votre ménage? (N=202).....	160
Tableau 65: Qui s'occuperait du ménage? (N=86)	161
Tableau 66: Seulement 2% des travailleurs titres-services sont des hommes. Vous-même ou votre partenaire auriez-vous un problème si le travailleur titres-services qui travaillait pour vous ou chez vous était un homme? (N= 4.847)	161

ANNEXE 4 : LISTE FIGURES

Figure 1: Taux de croissance mensuel du nombre d'utilisateurs inscrits de février 2004 à décembre 2008 inclus	15
Figure 2: Nombre d'entreprises agréées et actives (2004-2008).....	21
Figure 3: Nombre de travailleurs titres-services ayant respectivement 1, 2, 3 et plus de 3 employeurs	84
Figure 4: Evolution du nombre de titres-services achetés (janvier 2008-avril 2009)	89
Figure 5: Quel est le principal motif qui vous a convaincu d'entrer dans le système des titres-services ? (N=4.813)	100
Figure 6: Principal motif selon l'âge (N=4.813)	101
Figure 7: A qui ou quel type d'organisation confiez-vous ces services avant l'existence des titres-services ? (N= 1.232)	102
Figure 8: Satisfaction de l'utilisateur à l'égard du service par type d'entreprise(N=4.547) (uniquement pour les utilisateurs de moins de 65 ans)	103
Figure 9: Satisfaction de l'utilisateur à l'égard du service par type d'activité (N=4.547) (uniquement pour utilisateurs de moins de 65 ans).....	106
Figure 10: Pourquoi avez-vous changé d'entreprise titres-services? (N= 875)..	107
Figure 11: Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser les titres-services? (N=211) (Plusieurs réponses envisageables)	108
Figure 12: Pourquoi avez-vous l'intention de cesser d'utiliser des titres-services ? (N=86).....	108
Figure 13: Êtes-vous satisfait du service de Sodexo?	110
Figure 14: Eléments du coût net du système des titres-services.....	115