



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

FONDS DE FORMATION TITRES-SERVICES

Rapport d'évaluation 2008-2009

Bruxelles, octobre 2010

Secrétariat de la Commission
fonds de formation titres-services

Rue Ernest Blerot 1
1070 Bruxelles
02/233 47 17
fondsdeformation.titres-services@emploi.belgique.be

Préface

Voici le deuxième rapport d'évaluation du fonds de formation titres-services. Dans ce rapport, vous trouverez une analyse quantitative du fonds de formation titres-services pour la période s'étalant du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009 pour la partie approbation et pour l'ensemble de l'année budgétaire 2008 pour la partie remboursement. Suite aux recommandations du rapport précédent, la réglementation a été modifiée. Ces modifications sont entrées en vigueur au 1^{er} septembre 2009. Une analyse qualitative n'a donc pas été réitérée dans ce rapport étant donné que le résultat aurait été identique à ce qui avait été réalisé dans le cadre du précédent rapport.

Bonne lecture!

Les membres de la Commission fonds de formation titres-services
Octobre 2010,

Bode Agnes
Buekens Lies
Cailleaux Mathieu
Colpaert John
Cornu Tanguy
De Cleer Steven
De Groote Dana
De Wortelaer Geert
Delfosse Sébastien
Desmet Pia
Devriendt Erwin
du Bled Sophie
Engelaar Joost
Engels Hilde
Labeeuw Bart
Fuchs Suzy
Lebegge Séverine
Leurs André
Marysse Kurt
Mertens Joris
Muyldermans Herwig
Roggeman Alain
Stalpaert Pia
Timmermans Gwendoline
Uyttenhove Dirk
Van Heetvelde Werner
Van Severen Maarten
Xhrouet Marc

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION.....	7
1.1	Objectif du fonds de formation titres-services.....	7
1.2	Fonctionnement du fonds de formation titres-services.....	7
1.2.1	A quel montant les entreprises agréées titres-services peuvent-elles prétendre dans le cadre du fonds de formation titres-services ?	7
1.2.2	Quand une entreprise titres-services peut-elle faire appel au budget qui lui a été accordé dans le cadre du fonds de formation titres-services ?.....	7
1.2.3	Quelles formations entrent en ligne de compte pour le remboursement partiel dans le cadre du fonds de formation titres-services ?	8
1.2.4	Comment une entreprise agréée peut-elle au mieux appréhender le type de formation qu'elle organise ?.....	9
1.2.5	Quels sont les frais qui entrent en ligne de compte pour un remboursement par le fonds de formation titres-services ?	9
1.2.6	Comment obtenir l'approbation d'une formation ?.....	10
1.2.7	La Commission fonds de formation titres-services	11
1.2.8	Procédure de remboursement d'une formation	12
1.3	Cadre juridique et instances compétentes	12
1.4	Evaluation du fonds de formation titres-services.....	13
2	ANALYSE QUANTITATIVE DES DEMANDES D'APPROBATION DE FORMATION	14
2.1	Répartition des demandes reçues selon la Région	14
2.2	Répartition des demandes reçues selon la langue d'introduction	14
2.3	Répartition des demandes reçues selon la suite donnée.....	15
2.4	Répartition des demandes reçues selon le type d'entreprises introductrices	16
2.5	Répartition des demandes reçues selon la catégorie de formation	18
2.6	Répartition des refus d'approbation de formation selon la nature de la raison évoquée.....	19
2.7	Répartition du budget.....	20
2.8	Délai de traitement des demandes d'approbation de formation	21
3	ANALYSE QUANTITATIVE DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT DE FORMATION	23

3.1	Répartition des demandes de remboursement reçues selon leur statut.....	23
3.2	Estimation du nombre de travailleurs ayant bénéficié d'une formation remboursée par le fonds de formation titres-services	24
3.3	Répartition des demandes de remboursement reçues selon la catégorie de formation	24
3.4	Répartition des demandes et des montants remboursés selon le type d'entreprise	25
3.5	Durées totale et moyenne des formations remboursées	28
4	CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	29
	ANNEXE 1 : PARCOURS DES DOSSIERS – PHASE D'APPROBATION	30
	ANNEXE 2 : PARCOURS DES DOSSIERS – PHASE DE REMBOURSEMENT.....	31
	ANNEXE 3 : LISTE DES TABLEAUX.....	32
	ANNEXE 4 : LISTE DES FIGURES	33
	ANNEXE 5 : COMPOSITION DE LA COMMISSION FONDS DE FORMATION TITRES-SERVICES	34

1 Introduction

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

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

1.2 **Fonctionnement du fonds de formation titres-services¹**

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

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

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

$$a \times b/c$$

où:

a = le budget disponible pour cette année civile (€ 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.

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

A chaque début d'année civile, il est écrit aux entreprises afin de leur communiquer leur droit maximum de remboursement pour l'année civile en cours. La procédure à suivre y est également explicitée.

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

Un remboursement partiel éventuel des frais de formation dans le cadre du fonds de formation titres-services, s'effectue sur le budget de l'année au cours de laquelle la formation approuvée se termine. Une entreprise ne peut donc faire usage de son droit de remboursement partiel des frais de formation sur le budget 2008 que si la formation s'est effectivement achevée en 2008. Le remboursement partiel peut être demandé jusqu'au 30 juin de l'année civile qui suit l'année civile au cours de laquelle la formation se termine. Un exemple concret : pour une formation qui s'est terminée en 2008, l'entreprise peut introduire une demande de remboursement partiel auprès du Secrétariat fonds de formation titres-services jusqu'au 30 juin 2009 (le Secrétariat

¹ Il s'agit du fonctionnement qui avait cours durant la période reprise dans le cadre de la présente évaluation, à savoir du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009. La manière de fonctionner au moment de la parution de cette évaluation a connu de nombreux aménagements. Ces derniers seront traités lors de la prochaine évaluation.

fonds de formation titres-services tient toujours compte de la date du cachet de la poste).

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

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

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

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

Formation sur le terrain

Il s'agit de la formation organisée sur le lieu de travail du travailleur titres-services, pendant laquelle le travailleur est en train de travailler pour l'utilisateur et reçoit donc un ou plusieurs titres-services durant l'exécution de cette prestation. Cette formation a pour but d'augmenter l'autonomie de ces travailleurs. Cette formation peut être menée tant par un formateur externe à l'entreprise que par un formateur interne. Un formateur interne est toujours lié à l'entreprise titres-services qui organise la formation. Sont notamment considérées comme formations sur le terrain, les formations fondées sur :

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

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

Formation interne

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

Formation externe

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

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

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

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

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

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

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

En ce qui concerne la formation sur le terrain :

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

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

En ce qui concerne la formation interne :

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

En ce qui concerne la formation externe :

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

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

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

1.2.6 Comment obtenir l'approbation d'une formation ?

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

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

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

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

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

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

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

1.2.7 La Commission fonds de formation titres-services

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

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

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

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

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

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

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

1.2.8 Procédure de remboursement d'une formation

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

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

1.3 Cadre juridique et instances compétentes

- Art. 9bis de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité inséré par la loi programme du 27 décembre 2006.
- Arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services (M.B. du 11 juillet 2007) modifié par l'arrêté royal du 22 juillet 2009 (M.B. du 05 août 2009).

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

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

1.4 Evaluation du fonds de formation titres-services

Une évaluation du fonds de formation est faite annuellement par la Commission fonds de formation titres-services, notamment en ce qui concerne son fonctionnement, ses modalités et les formations qui ont été ou non approuvées. Comme la procédure de remboursement partiel s'effectue en deux temps : d'abord l'approbation de la formation et ensuite, le remboursement effectif, les deux phases sont traitées séparément dans le rapport d'évaluation.

Pour l'analyse des demandes d'approbation de formation dans le cadre du fonds de formation titres-services, nous nous basons sur les demandes reçues par le Secrétariat fonds de formation durant la période du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009. La date finale de cette année de fonctionnement coïncide avec la date à laquelle les dossiers de remboursement de l'année précédente doivent être introduits au plus tard. En ce qui concerne les demandes de remboursement, il n'est pas possible de conserver la même période. Etant donné que les entreprises disposent d'un budget par année civile et qu'elles peuvent introduire des demandes de remboursement pour le budget 2009 jusqu'au 30 juin 2010, nous traiterons uniquement les dossiers de remboursement concernant l'année civile 2008, qui devaient être introduits au plus tard le 30 juin 2009, pour lesquels les derniers ordres de paiement ont été transmis à l'ONEM en décembre 2009 et pour lesquels l'ONEM avait donc le temps d'exécuter ces ordres jusqu'à fin janvier 2010.

D'autre part, il convient d'ajouter que certaines recommandations évoquées dans la précédente évaluation ont donné lieu à des changements dans le fonctionnement du fonds de formation par le biais d'une modification réglementaire². Ces modifications concernent notamment la manière dont le budget est réparti entre les différentes entreprises agréées, les délais d'introduction des demandes, la suppression de la possibilité d'introduire des demandes conjointes, les pièces justificatives nécessaires au remboursement ou encore la possibilité dont disposent maintenant les prestataires de formation de faire approuver directement auprès du fonds de formation leurs formations. Ces modifications sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2009. Ces dernières ne sont donc pas abordées dans le cadre de cette présente évaluation qui traite d'une période antérieure.

² Arrêté royal du 22 juillet 2009 (M.B. du 05 août 2009) modifiant l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services (M.B. du 11 juillet 2007).

2 Analyse quantitative des demandes d'approbation de formation

2.1 Répartition des demandes reçues selon la Région

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

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

	Demandes d'approbation	
	Nombre	Pourcentage
Région flamande	423	62,11%
Région wallonne	201	29,52%
Région de Bruxelles-Capitale	57	8,37%
Total	681	100,0%

Au total, 669 demandes d'approbation de formation ont été reçues. Toutefois, une demande pouvant être introduite de manière conjointe par deux ou davantage d'entreprises et considérant le fait qu'on examine ici le siège social de ou des entreprises introductrices ont pour effet d'entraîner un surcomptage des demandes d'approbation introduites par plusieurs entreprises. Ceci explique la différence de chiffres par rapport au nombre réel de demandes reçues.

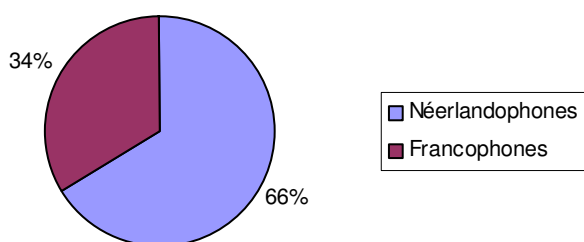
Par rapport à la dernière évaluation, on constate une baisse du nombre de demandes introduites par des entreprises ayant leur siège social en Région flamande ainsi qu'une légère baisse de celles introduites par des entreprises ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale. Le nombre de demandes introduites par des entreprises ayant leur siège social en Région wallonne a très légèrement augmenté. Globalement, le nombre total de demandes introduites a diminué. Ce nombre est passé de 765 à 669 demandes reçues.

Cette légère diminution ne signifie par forcément un intérêt moins prononcé pour le fonds de formation titres-services. En effet, une approbation étant valable pour une durée indéterminée, une entreprise ne doit pas réintroduire une même demande chaque année. Les demandes reçues pour la période considérée consiste donc principalement en de nouvelles formations ou en des formations identiques demandées par d'autres entreprises agréées.

2.2 Répartition des demandes reçues selon la langue d'introduction

La Figure 1 donne la répartition linguistique des demandes reçues.

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



66 % des demandes sont rédigées en néerlandais et 34 % en français. Bien que les entreprises aient le choix de la langue dans laquelle elles souhaitent introduire leur(s) demande(s), ces chiffres coïncident assez logiquement avec la répartition par Région des demandes reçues.

2.3 Répartition des demandes reçues selon la suite donnée

Le Tableau 2 donne la répartition des demandes d'approbation reçues selon leur suite donnée au 30 juin 2009.

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

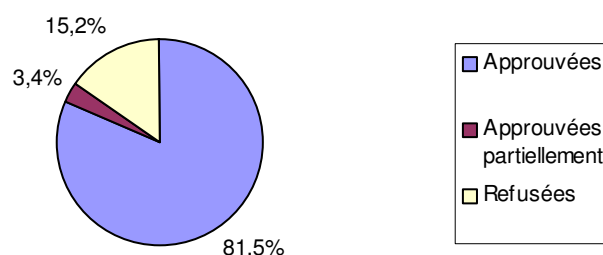
Tableau 2 : Répartition des demandes d'approbation selon la suite donnée (au 30 juin 2009)

	Demandes d'approbation			
	Nombre			Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total
Approuvées	340	170	510	76,2%
Approuvées partiellement	8	13	21	3,1%
Refusées	61	34	95	14,2%
Nulles ou irrecevables	34	9	43	6,4%
Total	443	226	669	100%

Au total, 669 demandes ont été reçues par le Secrétariat fonds de formation titres-services.

43 demandes ont été classées sans suite. Presque 4/5 des demandes introduites ont été approuvées. Si l'on ne prend en compte que les demandes ayant abouti à une décision, ce pourcentage, comme le montre la Figure 2, monte à environ 85 %. Un peu plus de 4 demandes d'approbation valides sur 5 sont donc au final approuvées.

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



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

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

Le nombre d'entreprises agréées repris ici comprend les entreprises qui disposaient d'un agrément à la fin de l'année 2008. En effet, seules les entreprises qui disposaient d'un agrément en 2008 et qui avait déjà introduit des titres-services auprès de la société émettrice à des fins de remboursement en 2008 disposaient, durant la période prise en compte dans cette évaluation, d'un montant maximum remboursable en 2009. Les entreprises qui ne disposaient pas d'un montant maximum remboursable en 2009 n'avaient donc pas d'intérêt à introduire une demande d'approbation durant cette période³.

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

Type d'entreprise	Demandes d'approbation				Entreprises agréées ⁴	
	Nombre			Pourcentage	Nombre	Pourcentage
	NI	Fr	Total	Total		
Entreprise commerciale privée	76	36	112	16,4%	736	38,9%
Entreprise de travail intérimaire	18	8	26	3,8%	29	1,5%
Entreprise d'insertion	32	68	100	14,7%	105	5,5%
ASBL	91	67	158	23,2%	269	14,2%
Commune	2	1	3	0,4%	8	0,4%
CPAS	122	24	146	21,4%	222	11,7%
ALE	101	28	129	18,9%	220	11,6%
Personne physique	4	3	7	1,0%	303	16,0%
Total	446	235	681	100%	1892	100%

Le Tableau 3 montre que ce sont les ASBL, CPAS et ALE qui ont introduit le plus de demandes d'approbation de formation. Les entreprises commerciales privées qui

³ Seules trois entreprises qui ne disposaient pas d'un montant maximum remboursable en 2009 ont introduit une demande d'approbation de formation pendant la période reprise pour cette évaluation.

⁴ Source : données Onem.

constituent plus du tiers de toutes les entreprises agréées ne représentent qu'un peu plus de 16 % du total des demandes d'approbation introduites.

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

On peut obtenir une représentation plus claire de l'activité des entreprises selon leur type en prenant en compte le nombre d'entreprises lui-même plutôt que le nombre de demandes introduites. Une entreprise sera ainsi considérée comme active en ce qui concerne le fonds de formation dès lors qu'elle aura introduit au moins une demande d'approbation de formation durant la période considérée.

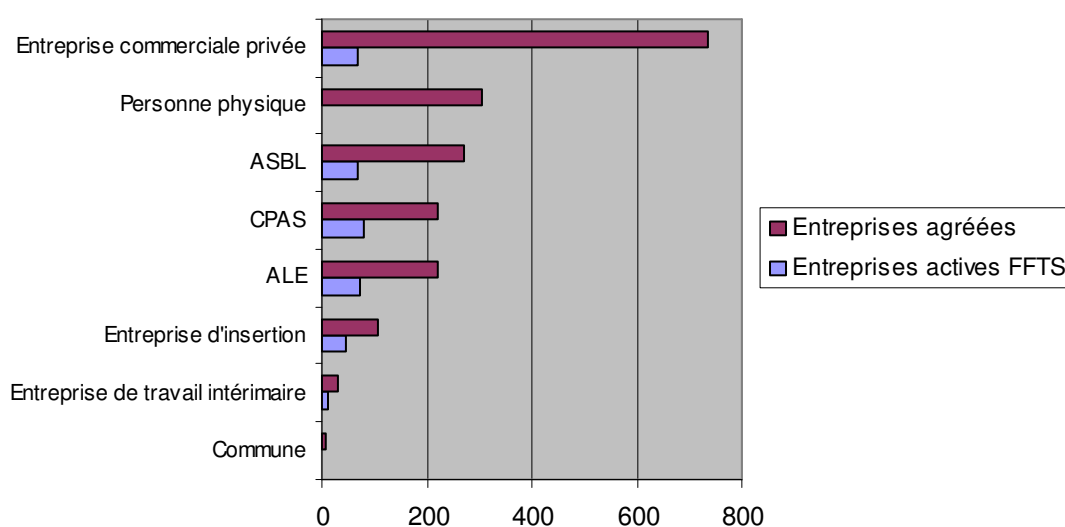
Le Tableau 4 montre le nombre d'entreprises, selon leur type, actives au niveau du fonds de formation titres-services par rapport au nombre total d'entreprises agréées prises en compte.

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

Type d'entreprise	Entreprises actives FFTS	Entreprises agréées	Pourcentage
Entreprise commerciale privée	69	736	9,4%
Entreprise de travail intérimaire	11	29	37,9%
Entreprise d'insertion	44	105	41,9%
ASBL	70	269	26,0%
Commune	3	8	37,5%
CPAS	80	222	36,0%
ALE	72	220	32,7%
Personne physique	5	303	1,7%
Total	354	1892	18,7%

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

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



Cette figure montre que ce sont, relativement à leur nombre total, les entreprises d'insertion qui ont été le plus actives. Un peu plus de 4 entreprises d'insertion sur 10 ont fait appel au fonds de formation pendant la période considérée. Les autres types d'entreprises sont représentées dans des proportions légèrement inférieures à l'exception notable des personnes physiques dont seul 2 % ont introduit une demande. Les entreprises commerciales privées sont également en retrait avec seulement 9,4 % des entreprises du même type qui ont eu recours au fonds de formation.

2.5 Répartition des demandes reçues selon la catégorie de formation

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

Tableau 5 : Répartition des demandes selon la catégorie de formation

Catégorie de formation	Demandes d'approbation	
	Nombre	Pourcentage
Interne	117	17,5%
Externe	488	72,9%
Sur le terrain	64	9,6%
Total	669	100%

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

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

Formation sur le terrain	Demandes d'approbation	
	Nombre	Pourcentage
Formateur interne	57	89,1%
Formateur externe	7	10,9%
Total	64	100%

Près de 90 % des formations sur le terrain sont données par des formateurs internes à l'entreprise. La formation sur le terrain vise principalement l'accompagnement du travailleur de manière individuelle. Le recours à un formateur externe est le plus souvent utilisé pour des formations en groupe. Les ateliers de repassage organisent parfois des formations sur le terrain, dans l'atelier de repassage même, s'effectuant sur du linge appartenant aux utilisateurs. Le matériel souvent professionnel utilisé

⁵ Pour plus de précisions, cf. supra

dans ce type d'atelier nécessite une certaine maîtrise et, dans ce cas, le recours à un formateur externe plus expérimenté est parfois préféré.

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

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

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

Motifs	Demandes refusées			
	Nombre			Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total
Lien insuffisant avec la fonction	51	22	73	76,8%
Ne s'agit pas d'une formation	3	0	3	3,2%
Ne vise pas des travailleurs titres-services	4	1	5	5,3%
Accueil ou organisation interne	1	11	12	12,6%
Accueil du travailleur (sur le terrain)	2	0	2	2,1%
Total	61	34	95	100%

La plupart des refus concernent des formations qui ne présentent pas suffisamment de liens avec la fonction exercée par le travailleur titres-services. Ce critère de lien avec la fonction est établi sur base des activités autorisées dans le dispositif des titres-services. Sont, par exemple, considérées comme formations n'ayant pas de lien suffisant avec la fonction de travailleur titres-services, les formations plutôt orientées vers le personnel d'aide-familiale comme les formations ayant trait à la démence chez les personnes âgées ou encore des formations se rapportant à la gestion d'un budget personnel. En effet, pour ce type de formation, le lien n'est pas considéré comme établi ou suffisant, ce type d'activités n'étant pas prévu spécifiquement dans le cadre du travail titres-services.

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

La réglementation prévoit que pour pouvoir bénéficier d'une intervention dans le cadre du fonds de formation titres-services, la formation doit s'adresser à des travailleurs liés par un contrat de travail titres-services. C'est pourquoi, les formations ne s'adressant pas à ce public cible reçoivent systématiquement un avis négatif. La plupart des formations refusées pour ce motif étaient destinées au personnel d'encadrement (par exemple : formation de conseiller en prévention). Toutefois, ce motif de refus est assez peu fréquent. En effet, ce n'est souvent qu'au moment de l'introduction de la demande de remboursement que cette condition peut être vérifiée.

Un nombre assez restreint de formations s'est également vu recevoir un avis négatif de la Commission sous la motivation d'accueil ou d'organisation interne. Il s'agit de

formation qui sont orientées sur les valeurs propres à une entreprise comme le règlement de travail ou le respect des procédures internes.

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

2.7 Répartition du budget

Le budget total du fonds de formation pour l'année 2008 était de 7 millions d'euros. Ce budget était réparti entre les différentes entreprises agréées titres-services qui disposaient d'un agrément en 2007 au prorata du nombre de titres-services transmis à la société émettrice aux fins de remboursement l'année précédente. Les entreprises disposant d'un montant maximum remboursable important avaient donc davantage d'intérêt à faire appel au fonds de formation titres-services.

Tableau 8 : Répartition des entreprises selon leur budget disponible

Budget disponible (en €)	Budget 2008	
	Entreprises agréées ⁶	Pourcentage
0-1000	603	40,23%
1000-2000	261	17,41%
2000-3000	166	11,07%
3000-4000	103	6,87%
4000-5000	75	5,00%
5000-6000	67	4,47%
6000-7000	48	3,20%
7000-8000	22	1,47%
8000-9000	36	2,40%
9000-10000	13	0,87%
10000-20000	64	4,27%
20000-30000	14	0,93%
>30000	27	1,80%
Total	1499	100 %

A partir de 2009, chaque entreprise pouvait prétendre en remboursement de ses frais de formation à un montant maximum qui s'élevait à 1000 € éventuellement majoré d'un montant calculé au prorata du nombre de titres-services transmis à la société émettrice aux fins de remboursement l'année précédente. D'autre part, les entreprises agréées durant l'année 2009 avaient également droit à un montant maximum remboursable selon la date à laquelle elles ont obtenu leur agrément (1000 € pour les agréments obtenus durant le 1^{er} trimestre de l'année, 750 €, 500 € et 250 € respectivement pour les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} trimestre). Dès lors, à partir de 2009, le

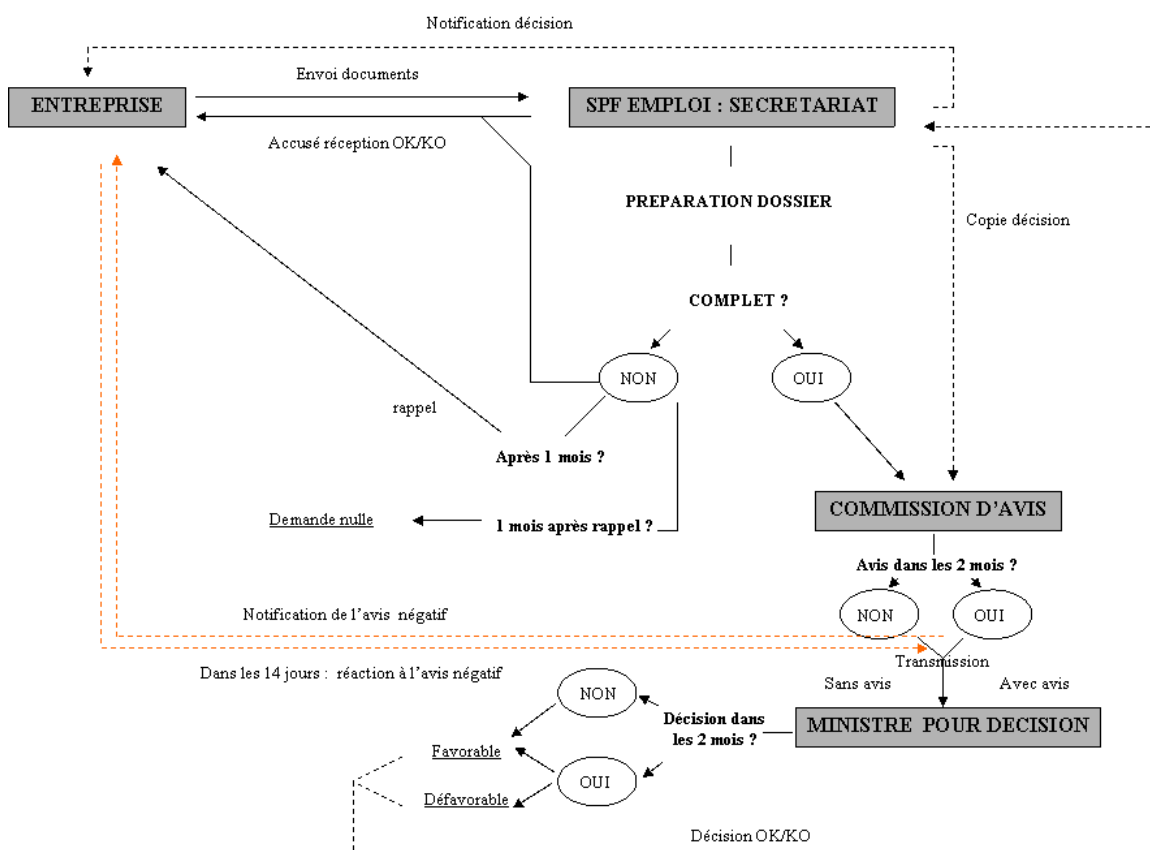
⁶ Source : données ONEM.

recours au fonds de formation titres-services devient significativement plus intéressant pour toutes les entreprises.

2.8 Délai de traitement des demandes d'approbation de formation

La Figure 4 illustre le cheminement d'un dossier de demande d'approbation de formation soumis dans le cadre du fonds de formation titres-services⁷.

Figure 4 : Schéma du parcours d'un dossier de demande d'approbation de formation



De par le nombre d'intervenants et de délais prévus, cette procédure d'approbation est assez longue en soi. En pratique, le délai moyen constaté entre le moment où la demande est parvenue au Secrétariat fonds de formation titres-services et où l'accusé de réception est envoyé à l'entreprise est de 18 jours. Le délai entre la réception d'un dossier et le moment où ce dernier est déclaré complet est de 32 jours. Dès que le dossier est complet, il est transmis à la Commission pour avis. Le délai moyen constaté entre le moment où le dossier est complet et l'instant où la Commission rend son avis est de 32 jours. Ce chiffre s'explique par le fait que la Commission ne se réunit qu'une fois par mois. L'avis de la Commission est ensuite transmis au délégué du Ministre qui décide ou non d'approuver la formation. Le délai moyen constaté entre l'émission de l'avis par la Commission et la prise de décision est de 31 jours. Il est à noter que les décisions d'approbation sont prises plus rapidement que les décisions de refus. En effet, en cas d'avis négatif de la Commission, l'entreprise en est informée et dispose de 15 jours pour y réagir.

Au final, le délai moyen entre la réception du dossier par le Secrétariat fonds de formation titres-services et la décision est de 95 jours. Il est cependant constaté que

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

seul 47,60 pourcent des demandes introduites sont directement complètes, ce qui a pour effet d'allonger les délais. Si on ne prend en considération que le moment à partir duquel le dossier est complet, le délai moyen pour la prise de décision retombe à 63 jours. Ce délai pour les décisions d'approbation est de 57 jours et pour les décisions de refus de 93 jours.

3 Analyse quantitative des demandes de remboursement de formation

La présente analyse porte sur les demandes de remboursement éligibles au budget 2008.

Une formation est remboursée sur le budget de l'année durant laquelle elle se termine. Les entreprises avaient jusqu'au 30 juin de l'année civile qui suit l'année civile au cours de laquelle la formation approuvée se termine pour introduire leur(s) demande(s) de remboursement. C'est-à-dire, pour les formations éligibles au budget 2008, jusqu'au 30 juin 2009. Le paiement effectif pouvait être réalisé jusqu'au 31 décembre 2009, date de la clôture du budget.

3.1 Répartition des demandes de remboursement reçues selon leur statut

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

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

- La demande est parvenue au Secrétariat du fonds de formation après le 30 juin 2009 ;
- La formation visée par la demande de remboursement n'a pas été approuvée préalablement ;
- La formation s'était achevée avant l'introduction de la demande d'approbation de la formation considérée.

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

Tableau 9 : Répartition des demandes de remboursement selon leur statut

Etat du remboursement	Demandes de remboursement	
	Nombre	Pourcentage
Remboursé	473	88,25%
Irrecevable	30	5,60%
Dépassement du montant maximum	31	5,78%
Pas de montant maximum disponible	2	0,37%
Total	536	100 %

Au total, 282 entreprises ont introduit au moins une demande de remboursement en 2008. On dénombre au total 473 demandes de remboursement qui ont donné lieu à un remboursement en 2008. 31 demandes n'ont pu être remboursées car le montant maximum remboursable auquel ces entreprises pouvaient prétendre en remboursement de leurs frais de formation avait déjà été atteint lors d'un précédent remboursement. 2 demandes ont été introduites par des entreprises qui ne disposaient pas d'un montant maximum remboursable en 2008. Ces 473 demandes ont donné lieu à des remboursements d'une valeur totale de 2.133.101,55 €. Ce qui représente environ 30 % du budget réservé en 2008 (7 millions d'euros).

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

Lors de l'introduction d'une demande de remboursement, le Secrétariat du fonds de formation titres-services détermine le montant à rembourser. Pour ce faire, il recense le nombre de travailleurs ayant suivi la formation. De ce fait, il est théoriquement possible de chiffrer le nombre total de travailleurs ayant pu bénéficier d'une formation remboursée dans le cadre du fonds de formation titres-services. Cependant, il n'est pas possible de le faire avec précision. En effet, un même travailleur a pu bénéficier de plusieurs formations, ce qui engendre de fait un phénomène de redondances. Il n'est donc possible que de dénombrer le nombre de participations aux formations remboursées. Ainsi, ce nombre pour l'année budgétaire 2008 était de 18282 participations.

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

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

Tableau 10 : Répartition des demandes de remboursement selon leur catégorie

catégorie de formation	Demandes de remboursement	
	Nombre	Pourcentage
Interne	65	13,7%
Externe	364	77,0%
Sur le terrain	44	9,3%
Total	473	100%

La grande majorité (77 % des demandes) portait sur des formations externes. Les formations internes représentaient un peu moins d'1/7^{ème} des demandes remboursées et les formations sur le terrain un peu moins d'une sur 10.

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

catégorie de formation	Montants remboursés		
	Montant	Pourcentage	Moyenne
Interne	328.705,62 €	15,4%	5.057,01 €
Externe	1.446.385,83 €	67,8%	3.973,59 €
Sur le terrain	358.010,10 €	16,8%	8.136,59 €
Total	2.133.101,55 €	100%	4.509,73 €

Le coût moyen remboursé d'une formation est de 4509,73 €. Les formations sur le terrain sont, en moyenne, remboursées de manière sensiblement plus importante que les autres catégories de formations. Toutefois, ces chiffres doivent être nuancés dans la mesure où ils n'expriment pas le coût réel d'une formation mais leur coût remboursé par le fonds de formation. De par l'application des forfaits fixés par arrêté royal et du fait que certaines entreprises ont un montant maximum remboursable assez faible, il n'est pas possible de donner une estimation précise sur le coût réel d'une formation.

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

de garder à l'esprit qu'un même travailleur peut avoir bénéficié de plusieurs formations ayant donné lieu à un remboursement. C'est pourquoi, nous préférons la notion de participation à celle de travailleur.

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

Catégorie de formation	Nombre de participations	Montants remboursés	
		Total	Moyenne
Interne	4216	328.705,62 €	77,97 €
Externe	11787	1.446.385,83 €	122,71 €
Sur le terrain	2279	358.010,10 €	157,09 €
Total	18282	2.133.101,55 €	116,68 €

Ce tableau montre que près de 65 % de tous les travailleurs concernés ont bénéficié d'une formation externe. Les formations sur le terrain ne représentent que 12 % des formations. Il ressort par ailleurs que ce sont les formations internes qui sont les moins bien remboursées par travailleur. Les formations sur le terrain sont en moyenne deux fois mieux remboursées par travailleur que les formations internes. Ce qui n'est pas étonnant dans la mesure où une formation sur le terrain est le plus souvent individuelle et donc plus onéreuse.

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

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

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

Type d'entreprise	Demandes valides			
	Externe	Interne	Sur le terrain	Total
Entreprise commerciale privée	47	6	15	68
Entreprise de travail intérimaire	51	4	9	64
Entreprise d'insertion	26	16	7	49
ASBL	82	32	3	117
Commune	2	0	0	2
CPAS	81	7	5	93
ALE	89	3	4	96
Personne physique	0	1	1	2
Total	378	69	44	491

D'une manière générale, les entreprises ont très largement recours à des formations externes. Les formations internes et sur le terrain ne représentent qu'une petite fraction de l'ensemble des formations remboursées.

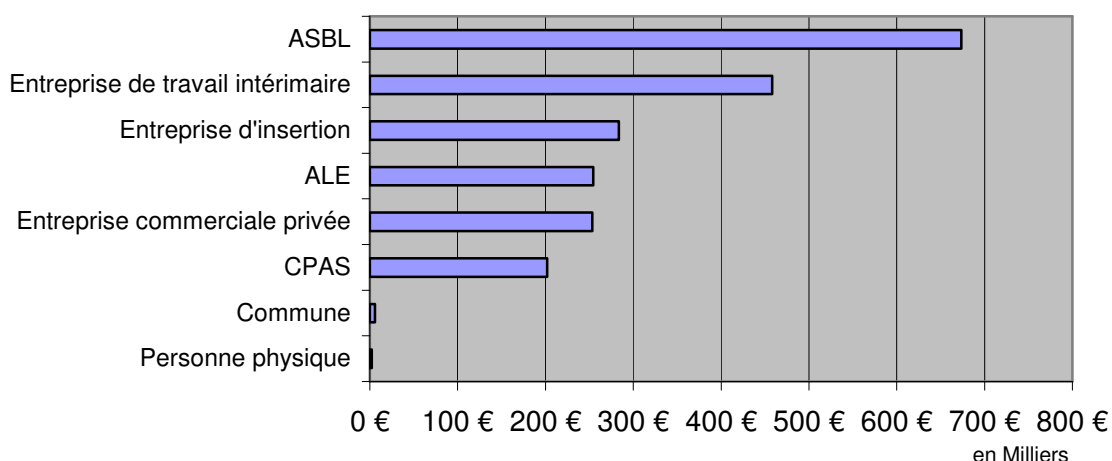
Le nombre de formations externes étant plus important, cela se traduit également dans les montants remboursés aux entreprises. En effet, une formation externe est, en général, davantage remboursée par le fonds de formation, et ce, du fait que la prestation facturée à l'entreprise est bien souvent supérieure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

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

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

Type d'entreprise	Demandes valides	Montants remboursés	
		Montant	Pourcentage
Entreprise commerciale privée	68	253.414,37 €	11,9%
Entreprise de travail intérimaire	64	458.228,47 €	21,5%
Entreprise d'insertion	49	283.568,24 €	13,3%
ASBL	117	673.643,09 €	31,6%
Commune	2	5.801,88 €	0,3%
CPAS	93	202.004,81 €	9,5%
ALE	96	254.356,40 €	11,9%
Personne physique	2	2.084,29 €	0,1%
Total	491	2.133.101,55 €	100%

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

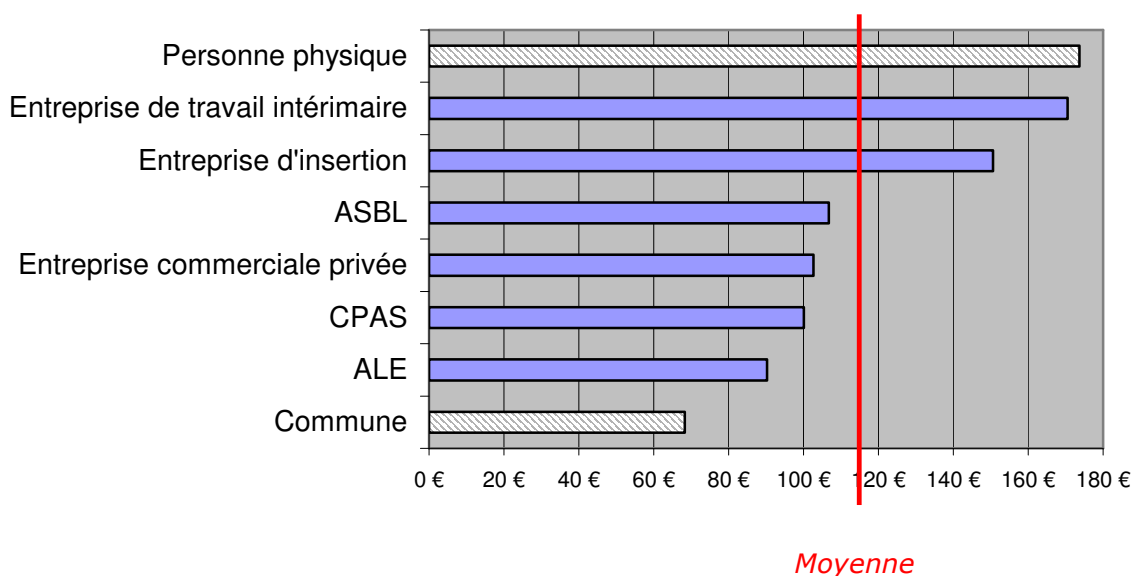


Il ressort que le montant total remboursé aux ASBL est largement supérieur à celui remboursé aux autres types d'entreprise bien que leur nombre de demandes de remboursement valides introduites n'est que très légèrement supérieur à celui des CPAS ou des ALE. Ceci s'explique par le nombre plus important de travailleurs formés (dans le cadre des formations remboursées par le fonds de formation titres-services) par les ASBL que par les autres types d'entreprise. Les montants remboursés dépendent en effet de la catégorie de formation et du nombre de travailleurs concernés.

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

Type d'entreprise	Nombre de travailleurs	Montants remboursés	
		Montant	Moyenne
Entreprise commerciale privée	2468	253.414,37 €	102,68 €
Entreprise de travail intérimaire	2687	458.228,47 €	170,54 €
Entreprise d'insertion	1883	283.568,24 €	150,59 €
ASBL	6311	673.643,09 €	106,74 €
Commune	85	5.801,88 €	68,26 €
CPAS	2019	202.004,81 €	100,05 €
ALE	2817	254.356,40 €	90,29 €
Personne physique	12	2.084,29 €	173,69 €
Total	18282	2.133.101,55 €	116,68 €

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



En moyenne, une formation est remboursée à concurrence de 116,68 € par travailleur. On observe des différences importantes au niveau du coût moyen remboursé par travailleur en fonction du type d'entreprise. En ce qui concerne les communes et personnes physiques, le nombre trop faible de travailleurs ne permet pas de tirer de conclusions significatives. Les entreprises d'insertion et les entreprises de travail intérimaire présentent le coût moyen par travailleur remboursé le plus élevé, les ALE le moins élevé; les autres types d'entreprises présentant un coût assez proche. La catégorie de formation ne peut, à elle seule, expliquer cet écart. En effet, les formations internes et sur le terrain sont remboursées de manière identique quel que soit le type d'entreprise. Le coût moyen remboursé par travailleur est donc, dans tous les cas, équivalent, de par l'application des mêmes forfaits. Ces différences peuvent s'expliquer au niveau des tarifs opérés par les prestataires externes de formation et par la limitation des remboursements au droit maximal de remboursement annuel. La grandeur des groupes de travailleurs formés peut également influencer sur la facture.

3.5 Durées totale et moyenne des formations remboursées

Aux fins de remboursement d'une formation, le Secrétariat fonds de formation dénombre le nombre d'heures total de formation suivies par les travailleurs concernés. La durée totale des formations ayant donné lieu à un remboursement sur le budget 2008 est de 94940,61 heures. Le nombre de participations enregistrées à ces mêmes formations est de 18282. Chaque participant a donc suivi, en moyenne, 5h11 de formation. La durée moyenne d'une formation est quant à elle de 6h55.

4 Conclusion et recommandations

La plupart des demandes sont approuvées (85%) et il s'agit surtout de formations externes (72,9% pour les approbations et 77% pour les remboursements).

En pratique, la durée moyenne de traitement d'un dossier dans le cadre du fonds de formation titres-services est assez courte. En effet, une fois un dossier de demande d'approbation complet, une décision est prise en moyenne après deux mois, alors que dans la réglementation le double est prévu. Cependant, la procédure d'approbation en elle-même est assez longue. C'est pourquoi, la Commission propose d'accélérer cette dernière en créant, par exemple, un groupe restreint de membres chargés d'examiner de manière hebdomadaire les dossiers et de rendre un avis positif sur les dossiers ne présentant pas le moindre doute par rapport aux critères repris dans les conditions d'approbation. Ceci permettrait d'accélérer la prise de décision, parfois de plusieurs semaines, pour les dossiers sans équivoques.

On constate encore pour 2008 une sous utilisation du budget prévu. Afin de tendre à une meilleure utilisation de ce budget, une série de modifications qui avaient été proposées dans le cadre de la précédente évaluation et qui touchaient au fonctionnement du fonds de formation titres-services ont été prises. Ces dernières sont entrées en vigueur au 1^{er} septembre 2009 et consistent notamment en l'augmentation du droit maximum en remboursement des petites entreprises, de sorte qu'elles aient assez de moyens à leur disposition pour organiser une formation pour leurs travailleurs. D'autre part, un budget pour les entreprises qui démarrent au cours d'une année budgétaire a également été prévu. Depuis le 1^{er} septembre 2009, les formateurs externes ont la possibilité de demander directement une approbation. Les entreprises agréées peuvent alors demander directement le remboursement dès l'instant qu'une formation est terminée. La simplification de la procédure devrait rendre le fonds de formation plus accessible et devrait mener à une meilleure utilisation du budget. En vue d'améliorer encore davantage l'utilisation du budget, une série de modifications sont à nouveau proposées par la Commission. Il est ainsi proposé d'indexer les montants remboursables en vue de rendre le fonds de formation plus attractif. D'autre part, d'autres méthodes de répartition du budget sont également formulées. Il pourrait ainsi être prévu une répartition différée du budget excédentaire entre les entreprises ayant été actives au niveau du fonds durant l'année en cours ou encore changer la période de référence pour le calcul des montants maximum remboursables. Ce calcul pourrait se faire sur base d'une demi année civile à l'autre et non plus sur une année civile complète afin de permettre aux entreprises de connaître le montant de leur budget annuel plus tôt dans l'année.

Enfin, la Commission a constaté qu'il existait un écart significatif entre la période de référence des données examinées dans ce rapport et le moment de la parution de ce dernier. Il est en effet nécessaire d'attendre qu'un budget annuel soit définitivement cloturé avant de pouvoir en tirer des conclusions. C'est pourquoi, il est proposé, pour l'avenir, de scinder le rapport d'évaluation en deux parties. Une partie concernant l'approbation des demandes et une autre, relative aux remboursements des formations. Ces parties seraient publiées de manière séparée et échelonnées sur l'année.

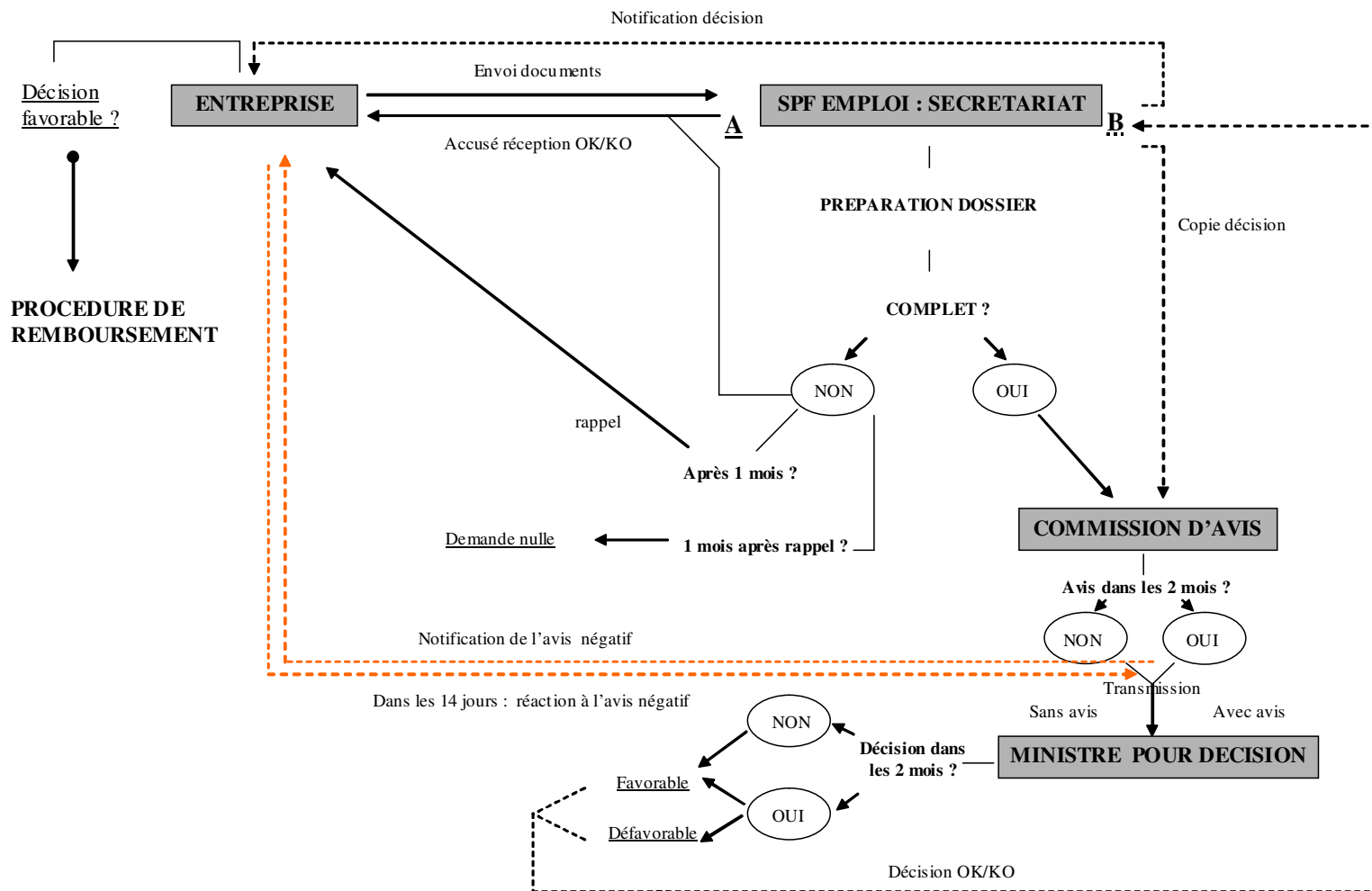
Annexe 1 : Parcours des dossiers – Phase d’approbation

1/

PARCOURS DOSSIERS FONDS DE FORMATIONS TITRES-SERVICES

1. Approbation de la formation

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



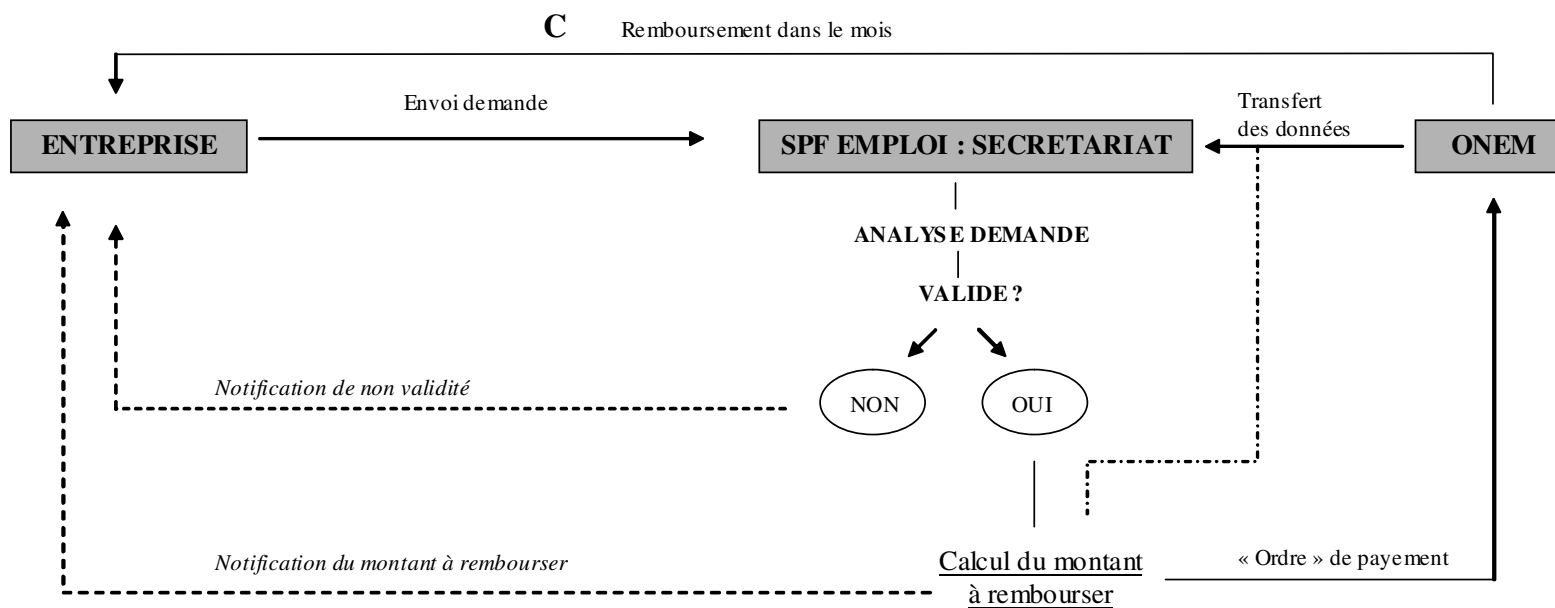
Annexe 2 : Parcours des dossiers – Phase de remboursement

2/

PARCOURS DOSSIERS FONDS DE FORMATIONS TITRES-SERVICES

2. Procédure de remboursement

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



Annexe 3 : Liste des Tableaux

<i>Tableau 1 : Répartition des demandes d'approbation selon la Région (sur base du siège social des entreprises)</i>	<i>14</i>
<i>Tableau 2 : Répartition des demandes d'approbation selon la suite donnée (au 30 juin 2009)</i>	<i>15</i>
<i>Tableau 3 : Répartition des demandes d'approbation selon le type d'entreprise.....</i>	<i>16</i>
<i>Tableau 4 : Répartition des entreprises ayant recouru au fonds de formation titres-services selon le type d'entreprise.....</i>	<i>17</i>
<i>Tableau 5 : Répartition des demandes selon la catégorie de formation</i>	<i>18</i>
<i>Tableau 6 : Répartition des demandes de formation sur le terrain selon le type d'opérateur</i>	<i>18</i>
<i>Tableau 7 : Répartition des refus d'approbation selon la nature de la raison</i>	<i>19</i>
<i>Tableau 8 : Répartition des entreprises selon leur budget disponible</i>	<i>20</i>
<i>Tableau 9 : Répartition des demandes de remboursement selon leur statut.....</i>	<i>23</i>
<i>Tableau 10 : Répartition des demandes de remboursement selon leur catégorie.....</i>	<i>24</i>
<i>Tableau 11 : Répartition des montants remboursés selon la catégorie de formation.....</i>	<i>24</i>
<i>Tableau 12 : Montants moyens remboursés par participation selon la catégorie de formation</i>	<i>25</i>
<i>Tableau 13 : Répartition des demandes valides selon le type d'entreprise et la catégorie de formation ..</i>	<i>25</i>
<i>Tableau 14 : Répartition des montants remboursés selon le type d'entreprise</i>	<i>26</i>
<i>Tableau 15 : Montants totaux remboursés et montants moyens remboursés par travailleur selon le type d'entreprise.....</i>	<i>27</i>

Annexe 4 : Liste des Figures

<i>Figure 1 : part des demandes reçues selon la langue d'introduction</i>	<i>15</i>
<i>Figure 2 : Part des demandes d'approbation selon la décision prise</i>	<i>16</i>
<i>Figure 3 : Nombre d'entreprises actives et agréées selon leur type</i>	<i>17</i>
<i>Figure 4 : Schéma du parcours d'un dossier de demande d'approbation de formation.....</i>	<i>21</i>
<i>Figure 5 : Montants totaux remboursés selon le type d'entreprise (exprimés en milliers d'euros).....</i>	<i>26</i>
<i>Figure 6 : Montants moyens remboursés par travailleur selon le type d'entreprise.....</i>	<i>27</i>

Annexe 5 : Composition de la Commission fonds de formation titres-services

Titre	Nom	Prénom	Qualité	Organisation
Mevrouw	Buekens	Lies	voorzitter	Minister
Madame	du Bled	Sophie	suppléante	Ministre
Mijnheer	Uyttenhove	Dirk	werkend lid	ACV
Mijnheer	De Wortelaer	Geert	werkend lid	ACV
Mijnheer	Van Heetvelde	Werner	werkend lid	ABVV
Mijnheer	Marysse	Kurt	plaatsvervanger	ACLVB
Mijnheer	Muyldermans	Herwig	werkend lid	VBO
Mijnheer	De Cleer	Steven	plaatsvervanger	VBO
Mevrouw	Bode	Agnes	werkend lid	VBO
Mijnheer	Mertens	Joris	plaatsvervanger	VBO
Mevrouw	Stalpaert	Pia	werkend lid	ACV
Monsieur	Cornu	Tangui	membre effectif	FGTB
Monsieur	Xhrouet	Marc	membre effectif	FEB
Monsieur	Delfosse	Sébastien	membre effectif	FEB
Mijnheer	Leurs	André	plaatsvervanger	ACV
Mijnheer	Colpaert	John	plaatsvervanger	ABVV
Mijnheer	Engelaar	Joost	plaatsvervanger	ABVV
Mevrouw	Desmet	Pia	plaatsvervanger	ABVV
Madame	Timmermans	Gwendoline	membre effectif	CGSLB
Mijnheer	Devriendt	Erwin	plaatsvervanger	VBO
Mijnheer	Van Severen	Maarten	werkend lid	VBO
Mevrouw	Engels	Hilde	plaatsvervanger	VBO
Monsieur	Fuchs	Suzy	suppléant	FEB
Monsieur	Roggeman	Alain	membre effectif	FEB
Mijnheer	Labeeuw	Bart	plaatsvervanger	ACV
Madame	Lebegge	Séverine	suppléante	FEB
Mevrouw	De Grootte	Dana	werkend lid	FOD WASO
Monsieur	Cailleaux	Mathieu	suppléant	SPF ETCS

