Service public fédéral
Emploi, Travail
et Concertation sociale

FONDS DE FORMATION TITRES-SERVICES

Rapport d'évaluation 2009 – 2011

Bruxelles, décembre 2011

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 troisième rapport d'évaluation du fonds de formation titres-services. Vous y trouverez une analyse quantitative du fonds de formation titres-services sur une période s'étalant du 1er juillet 2009 au 30 juin 2011 pour la partie approbation. Pour les remboursements, on a procédé à une analyse de l'exercice comptable 2009 qui a été clôturé et on a également étudié les chiffres (provisoires) pour l'exercice 2010[1].
En prenant en considération les approbations et les remboursements pour ces deux exercices, le présent rapport d'évaluation permet de disposer de données plus actuelles que les éditions précédentes.

Cette période de 2 ans permet également d'examiner en profondeur les principales adaptations apportées à l'arrêté royal. Les modifications suivantes sont entrées en vigueur au 1er septembre 2009:

- Les formateurs externes peuvent désormais obtenir eux aussi une approbation pour leur formation.

- Les entreprises titres-services nouvellement agréées se voient directement attribuer un montant maximum remboursable, qui dépend du trimestre au cours duquel l'entreprise a été agréée (premier trimestre: € 1000, deuxième trimestre: € 750, troisième trimestre : € 500, quatrième trimestre: € 250).

- Chaque entreprise titres-services se voit attribuer au début de l'année civile un montant de € 1.000 minimum comme droit maximal au remboursement.

- Les formations de secourisme entrent également en ligne de compte pour le remboursement.

- Le quorum au sein de la Commission fonds de formation titres-services a été abaissé pour les représentants des employeurs et des travailleurs.

Les modifications apportées à l'arrêté royal ont été principalement inspirées des options proposées dans le premier rapport d'évaluation. Cette fois encore, la Commission fonds de formation titres-services formule diverses recommandations.

Bonne lecture!

Les membres de la Commission fonds de formation titres-services

Julie Blondeel, Agnes Bode, John Colpaert, Steven De Cleer, Sébastien Delfosse, Sophie du Bled, Joost Engelaar, Hilde Engels, Stijn Gryp, Isabelle Joly, Bart Labeeuw, Séverine Lebegge, Anne Leonard, Véronique Leroy, Kurt Marysse, Joris Mertens, Thibaut Montjardin, Herwig Muyldermans, Eric Neuprez, Alain Roggeman, Frederik Scheerlinck, Nancy Tas, Werner Van Heetvelde, Maarten Van Severen, Isabelle Vanhorick, Lieve Verboven, Guy Vervaet, Philippe Yerna.

[1] *Le 6 décembre 2011, une demande de remboursement était encore en traitement pour un montant de 785,40€.*

TABLE DES MATIERES

1.1 Objectif du fonds de formation titres-services 8

1.2 Réglementation relative au fonds de formation titres-services... 8

1.3 Fonctionnement du fonds de formation titres-services 8

1.3.1 A quel montant les entreprises titres-services peuvent-elles prétendre dans le cadre du fonds de formation titres-services?..... 8
1.3.2 Quand une entreprise titres-services peut-elle faire appel au budget qui lui a été alloué dans le cadre du fonds de formation titres-services ? 9
1.3.3 Quelles sont les formations qui entrent en ligne de compte pour un remboursement partiel dans le cadre du fonds de formation titres-services 10
1.3.4 Comment une entreprise titres-services agréée ou un formateur externe peuvent-ils appréhender au mieux le type de formation qu'ils organisent ? .12
1.3.5 Quels sont les frais qui entrent en ligne de compte pour un remboursement par le fonds de formation titres-services ? 12
1.3.6 Comment obtenir l'approbation d'une formation?.....13
1.3.7 Comment la Commission fonds de formation titres-services fonctionne–t-elle? 15
1.3.8 Comment demander le remboursement effectif d'une formation ? 16

1.4 Cadre juridique et instances compétentes 16

1.5 Evaluation du fonds de formation titres-services..... 17

2 ANALYSE QUANTITATIVE DES DEMANDES D'APPROBATION DE FORMATION 19

2.1 Demandes d'approbation par une entreprise titres-services..... 19

2.1.1 Nombre de demandes reçues – répartition par langue.....19
2.1.2 Répartition des demandes reçues selon la suite donnée.....20
2.1.3 Répartition des refus d'approbation de formation selon la nature de la raison évoquée 21
2.1.4 Suivi des avis de la Commission fonds de formation titres-services.....23
2.1.5 Répartition des demandes reçues selon le type d'entreprises introductrices 24
2.1.6 Répartition des demandes reçues selon la catégorie de formation.....26
2.1.7 Délai de traitement des demandes d'approbation de formation.....26

2.2 Demandes d'approbation par un formateur externe 28

2.2.1 Nombre de demandes et répartition selon la suite donnée 28
2.2.2 Répartition des formations non approuvées, selon la nature de la raison invoquée 29
2.2.3 Suivi des avis de la Commission fonds de formation titres-services.....30
2.2.4 Répartition des demandes selon la catégorie de la formation 30
2.2.5 Formateurs externes.....30
2.2.6 Délais de traitement 30

3 ANALYSE QUANTITATIVE DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT DE FORMATION 32

3.1 Répartition des demandes de remboursement reçues selon leur statut 32

3.2 Montants totaux remboursés 33

3.3 Nombre d'entreprises titres-services ayant reçu un remboursement (partiel) selon le droit maximum octroyé..... 33

3.4 Nombre d'entreprises titres-services ayant reçu un remboursement (partiel) selon l'année d'agrément..... 35

3.5 Nombre d'entreprises titres-services ayant reçu un remboursement (partiel) selon le type d'entreprise 35

3.6 Taux d'utilisation du droit maximum 36

3.7 Estimation du nombre de travailleurs ayant suivi une formation remboursée 38

3.8 Durées totale et moyenne des formations remboursées 39

3.9 Répartition des demandes de remboursement reçues selon la catégorie de formation 39

3.10 Répartition des dossiers de remboursement selon le type de dossier 41

3.11 Formations en secourisme remboursées..... 42

3.12 Remboursements par Région 42

4 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS 44

ANNEXE 1 : PARCOURS DES DOSSIERS – PHASE D'APPROBATION 47

ANNEXE 2 : PARCOURS DES DOSSIERS – PHASE DE REMBOURSEMENT..... 48

ANNEXE 3 : LISTE DES TABLEAUX..... 49

ANNEXE 4 : LISTE DES FIGURES 50

ANNEXE 5 : COMPOSITION DE LA COMMISSION FONDS DE FORMATION TITRES-SERVICES DEPUIS LE 01 AOÛT 2011. 51

ANNEXE 6 : LISTE DES FORMATIONS APPROUVEES INTRODUITES PAR DES FORMATEURS EXTERNES (D.D. 6/12/2011)……52

Introduction

1.1 Objectif du fonds de formation titres-services

Ce fonds de formation est une initiative du Gouvernement fédéral qui a pour but d'augmenter l'employabilité des travailleurs titres-services en permettant aux entreprises titres-services agréées d'obtenir un remboursement partiel de leurs frais de formation.

1.2 Réglementation relative au 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. Après le premier rapport d'évaluation, publié le 11 mars 2009, différentes adaptations ont été proposées. L'arrêté royal du 22 juillet 2009 modifiant l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services a été publié au Moniteur belge le 5 août 2009.

1.3 Fonctionnement du fonds de formation titres-services

Une entreprise titres-services agréée qui a organisé une formation pour ses travailleurs titres-services peut, en respectant les conditions fixées dans la réglementation, obtenir le remboursement partiel de ces frais de formation. L'arrêté royal du 22 juillet 2009 a, sur certains points, modifié en profondeur le fonctionnement du fonds de formation. Le présent rapport ne décrit que le cadre actuel. Vous pouvez trouver les modalités de fonctionnement antérieures dans les deux rapports d'évaluation précédents.[2]

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

Au début de chaque année civile, les entreprises reçoivent un courrier leur indiquant le montant maximum auquel elles ont droit à titre de remboursement (pour l'année en question). Ce courrier leur explique également la procédure à suivre.

Chaque entreprise titres-services dispose par année civile d'un droit maximum à un remboursement, ce qui signifie que le fonds de formation titres-services ne remboursera jamais plus que ce montant à une certaine entreprise titres-services, pour une certaine année civile.

Adaptation importante apportée en 2009 : chaque entreprise titres-services qui disposait déjà l'année précédente d'un agrément dans le cadre des titres-services a de toute façon droit à au moins 1.000 euros. Ensuite, on fait le calcul suivant :

$$a \quad X \quad \frac{b}{c}$$

a = le budget disponible concernant le fonds de formation titres-services pour l'année en question

[2] *Ces deux rapports d'évaluation sont consultables sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale: http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=31950 (2008-2009), http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=23260 (2007-2008).*

b = le nombre de titres-services payés à l'entreprise agréée par la société émettrice au cours de l'année civile précédente

c = le nombre total de titres-services payés par la société émettrice à toutes les entreprises agréées au cours de l'année civile précédente.

Les entreprises agréées pour lesquelles le résultat de ce calcul est supérieur à 1.000 euros, reçoivent, en plus de leur droit minimum de 1.000 euros, un montant complémentaire calculé comme suit:

$$d \quad X \quad \frac{b}{e}$$

d = le budget disponible concernant le fonds de formation titres-services pour cette année, diminué de la partie du budget déjà attribuée pour les nouvelles entreprises et pour le droit minimum de 1000 euros

b = le nombre de titres-services payés par la société émettrice à l'entreprise agréée au cours de l'année civile précédente

e = le nombre total de titres-services payés par la société émettrice dans l'année civile précédente, diminué du nombre total de titres-services payés par la société émettrice au cours de l'année civile précédente aux entreprises qui n'ont droit qu'à un montant maximum de 1000 euros

A la suite de la modification de l'arrêté royal, toute nouvelle entreprise qui est agréée comme entreprise titres-services dans le courant de l'année reçoit également un droit maximum au remboursement qui est de :

- 1000 euros si cet agrément est donné au cours du premier trimestre;

- 750 euros si cet agrément est donné au cours du deuxième trimestre;

- 500 euros si cet agrément est donné au cours du troisième trimestre;

- 250 euros si cet agrément est donné au cours du quatrième trimestre.

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

Un remboursement partiel des frais de formation dans le cadre du fonds de formation titres-services se fait sur le budget de l'année au cours de laquelle la formation approuvée se termine. Une entreprise ne peut donc faire appel à son budget 2010 que si la formation s'est effectivement terminée en 2010. Le remboursement peut être demandé jusqu'au 30 juin de l'année civile suivant l'année civile au cours de laquelle la formation s'est terminée. Prenons un exemple concret : pour une formation qui s'est déroulée en 2010, l'entreprise a pu introduire la demande de remboursement partiel auprès du Secrétariat jusqu'au 30 juin 2011.[3]

[3] *Le Secrétariat du fonds de formation titres-services tient toujours compte du cachet de la poste se trouvant sur la demande de remboursement.*

1.3.3 Quelles sont les formations qui entrent en ligne de compte pour un remboursement partiel dans le cadre du fonds de formation titres-services?

Seules les formations approuvées font l'objet d'un remboursement (partiel) par le fonds de formation titres-services. Plus loin dans le présent rapport, nous expliquerons en détail la procédure d'approbation ; ici, nous clarifions simplement la question de savoir quelles formations seront approuvées.

La formation pour laquelle un remboursement partiel est demandé doit avoir un lien avec la fonction exercée par le travailleur titres-services. Si la formation concerne l'un des thèmes suivants, elle peut être considérée comme ayant un lien avec la fonction exercée :

- l'attitude,
- le savoir-faire avec les clients,
- l'ergonomie,
- l'organisation efficace,
- la sécurité et l'hygiène,
- l'usage du néerlandais/français/allemand sur le lieu de travail.

Depuis le 1er septembre 2009, une formation de secourisme entre également en ligne de compte pour un remboursement partiel des frais de formation.

Les sujets qui doivent normalement être abordés lors de l'accueil du travailleur (par exemple : discussion sur les conditions de rémunération et de travail, les absences, les vacances, l'horaire,…) ne sont en aucun cas considérés comme une formation.

Les coûts varient suivant les types de formations. Les formations sont subdivisées en trois catégories : formations sur le terrain, formations internes et formations externes.

Formations sur le terrain

La formation sur le terrain est une formation qui est organisée sur le lieu de travail du travailleur titres-services pendant que le travailleur titres-services fournit des prestations dans le cadre d'un contrat de travail titres-services. Cette formation peut aussi bien être donnée par un formateur interne à l'entreprise pour laquelle le travailleur titres-services travaille (le formateur est un membre du personnel) que par un formateur externe (le formateur n'est pas un membre du personnel de l'entreprise titres-services).

Si l'accompagnement concerne l'un des thèmes suivants, la formation peut être considérée comme une formation sur le terrain :

- l'attitude,
- la communication,
- l'assertivité,
- la sécurité et l'hygiène,
- l'organisation efficace,
- la prise d'initiative et l'orientation client,
- la détection des besoins de formation et l'orientation vers des formations.

Formation interne

Pour parler de « formation interne », il ne peut s'agir d'une formation sur le terrain. La formation ne peut donc pas avoir lieu pendant que le travailleur titres-services fournit des prestations qui sont rémunérées par un titre-service. En outre, la formation doit être organisée par un formateur qui appartient à l'entreprise pour laquelle travaille le travailleur titres-services. Ceci veut dire que la personne qui donne la formation a, en principe, également un contrat de travail avec l'entreprise titres-services concernée.

Formation externe

Pour parler de « formation externe », il ne peut s'agir d'une formation sur le terrain. La formation ne peut donc pas avoir lieu pendant que le travailleur titres-services fournit des prestations qui sont rémunérées par un titre-service. En outre, la formation doit être organisée par un formateur externe à l'entreprise pour laquelle travaille le travailleur titres-services. Ceci veut dire que la personne qui donne la formation n'a pas de contrat de travail avec l'entreprise titres-services concernée.

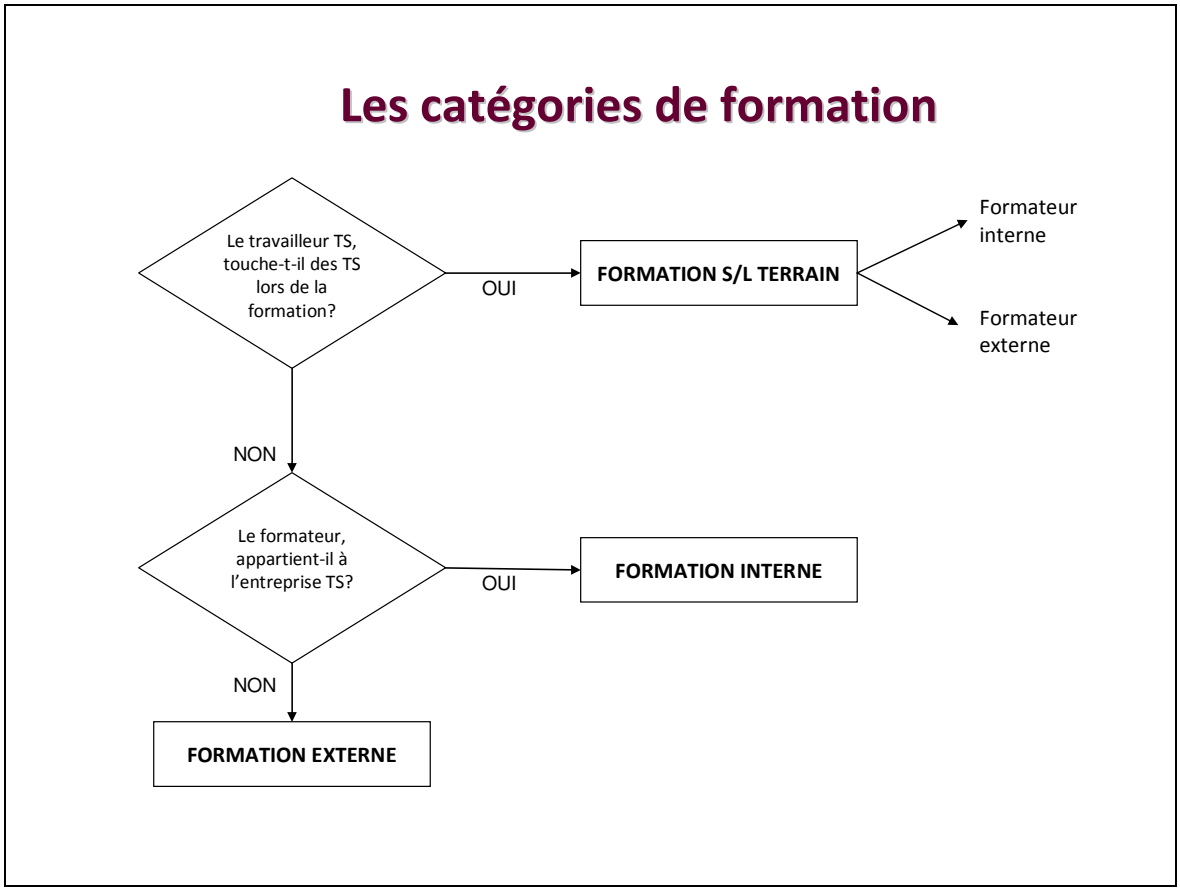


Figure 1 Types de formations remboursées par le fonds de formation titres-services

1.3.4 Comment une entreprise titres-services agréée ou un formateur externe peuvent-ils appréhender au mieux le type de formation qu'ils organisent ?

L'entreprise examine d'abord s'il s'agit d'une formation sur le terrain ou non. Une formation sur le terrain doit répondre à deux conditions : 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 engagée pour donner la formation.

C'est seulement quand une formation ne remplit pas les conditions susmentionnées et que, clairement, il ne s'agit pas d'une formation sur le terrain, qu'on peut parler 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 à 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 occupé 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, salle de la commune par exemple, où quelqu'un de l'entreprise même donne une explication sur la discrétion et l'éthique au travail, est une formation interne.

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

Comme mentionné ci-dessus, un type de formation différent 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 si la formation est organisée en interne.
- Les coûts de l'institut de formation ou du formateur externe avec un maximum de 40 euros par heure si la formation est organisée en externe.

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 (entamé) 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.

Si une entreprise titres-services agréée a demandé le remboursement des rémunérations et des cotisations sociales dans le cadre du congé-éducation payé, elle ne peut pas demander le remboursement de ces frais-là dans le cadre du fonds de formation titres-services. Si une entreprise agréée reçoit déjà des interventions octroyées par d'autres instances ou organismes, privés ou publics, elle ne peut pas non plus demander le remboursement de ces frais dans le cadre du fonds de formation titres-services.

Il est important pour une entreprise titres-services de savoir quel type de formation elle souhaite organiser afin de pouvoir suivre aisément la procédure de remboursement partiel. En effet, pour chaque type de formation, il faut fournir des informations différentes au 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 titres-services ou le formateur externe doivent demander l'approbation pour une certaine formation. Une fois que l'entreprise titres-services ou le formateur externe ont reçu cette approbation, et que la formation est terminée, l'entreprise titres-services peut demander le remboursement effectif d'une partie des frais de formation.

1.3.6 Comment obtenir l'approbation d'une formation?

Depuis l'adaptation de l'arrêté royal, des entreprises titres-services mais aussi des formateurs externes peuvent demander une approbation. Autre nouveauté : cette demande doit être transmise au secrétariat du fonds de formation avant le début (et non plus avant la fin) de la formation.

Demande faite par une entreprise titres-services :

Si une entreprise titres-services agréée demande une approbation, elle doit compléter un formulaire « Demande d'approbation d'une formation par une entreprise titres-services agréée». Le formulaire est disponible en Word (à compléter sur ordinateur) et en PDF (à compléter à la main) sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et peut également être obtenu au Secrétariat du Fonds de formation titres-services.

Les données suivantes doivent figurer sur le formulaire de demande : le numéro unique d'entreprise, l'identité/dénomination sociale, le numéro d'agrément, l'adresse du siège social, la dénomination de la formation prévue et le nom de l'opérateur de cette formation, la commission paritaire, la désignation de la catégorie à laquelle cette formation appartient (sur le terrain, interne ou externe), une description précise et

détaillée de la formation prévue et le nombre de travailleurs concernés, une description succincte et une description détaillée du contenu de la formation et du lien avec la fonction exercée. En outre, l'entreprise titres-services doit indiquer en cochant une case que la formation n'a pas encore commencé.

Demande faite par un formateur externe:

Afin d'alléger la procédure pour les entreprises titres-services, il est possible depuis le 1er septembre 2009 pour des formateurs externes d'également obtenir une approbation. Autrefois, de nombreuses entreprises titres-services différentes introduisaient chacune séparément une demande pour une seule et même formation. Désormais, il suffit que le formateur externe demande une seule fois l'approbation de sa formation.

Si un formateur externe demande une approbation, il doit compléter un formulaire « Demande d'approbation d'une formation introduite par un formateur externe». Le formulaire est disponible en Word (à compléter sur ordinateur) et en PDF (à compléter à la main) sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et peut également être obtenu au Secrétariat du Fonds de formation titres-services.

Les données suivantes doivent figurer sur le formulaire de demande : le numéro unique d'entreprise, l'identité/dénomination sociale, l'adresse du siège social, la dénomination de la formation prévue, la désignation de la catégorie à laquelle cette formation appartient (sur le terrain ou externe), une brève explication sur l'organisation concrète de la formation, une description du coût, une description succincte et une description détaillée du contenu de la formation et du lien avec la fonction exercée. En outre, le formateur externe doit indiquer, en cochant une case, qu'il est d'accord pour que ses données soient publiées sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Dès que le Secrétariat reçoit le formulaire de demande de l'entreprise titres-services ou du formateur externe, il envoie un accusé de réception par courrier. Si le formulaire de demande n'est pas complet, l'accusé de réception mentionnera les éléments manquants en demandant de compléter la demande. Si le dossier n'est pas complété dans le mois qui suit l'envoi de l'accusé de réception, un rappel est envoyé. Si le dossier est toujours incomplet dans le mois qui suit ce rappel, la demande est considérée comme nulle et non avenue.

Lorsque le dossier est complet, le Secrétariat l'envoie à la Commission fonds de formation titres-services qui dispose d'un délai de deux mois pour émettre un avis sur cette demande. La Commission fonds de formation titres-services évalue si le contenu de la formation s'inscrit bien dans le cadre du fonds de formation titres-services. Pour les demandes introduites par un formateur externe, la Commission peut inviter l'opérateur de la formation à venir expliciter son dossier. Dans ce cas, le délai pour rendre un avis est prolongé de trois mois.

L'avis de la Commission est ensuite transmis au Ministre de l'Emploi, qui dispose alors d'un délai de deux mois pour se prononcer sur l'approbation ou non du dossier. A défaut de décision prise par le Ministre dans le délai prévu, la décision est censée être favorable.

Le Secrétariat fonds de formation transmet la décision d'approbation ou de refus à l'entreprise demanderesse. Si une entreprise agréée souhaite à nouveau organiser une formation qui a déjà été approuvée, elle ne doit plus introduire de nouvelle demande d'approbation. Lorsqu'une entreprise titres-services a obtenu une approbation pour une formation, celle-ci reste valable pour une durée indéterminée ou

jusqu'à ce que le Ministre revoie la durée de validité. Les mêmes règles s'appliquent à l'approbation obtenue par un formateur externe. Les formations approuvées (demandées par un formateur externe) sont publiées sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.[4]

En annexe, vous trouverez une présentation schématique de la procédure à suivre (annexe 1).

1.3.7 Comment la Commission fonds de formation titres-services fonctionne–t-elle?

Le Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale a créé une commission consultative qui doit rendre des avis sur les formations entrant en ligne de compte pour l'obtention d'un 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 SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Le Ministre nomme les membres de cette Commission et veille à ce qu'au maximum deux tiers des 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, le président ou son suppléant, deux membres représentant les travailleurs ou leurs suppléants, deux membres représentant les employeurs ou leurs suppléants et un membre représentant la Direction générale Emploi et marché du travail ou son suppléant doivent au moins être présents. Avant la modification de l'arrêté royal, le quorum était légèrement plus élevé; à l'époque, trois membres au moins devaient être présents sur le banc patronal et trois membres sur le banc syndical. Si la Commission fonds de formation titres-services ne peut pas siéger valablement, une nouvelle réunion est convoquée dans les quinze jours. Pour cette nouvelle réunion, aucun quorum de présence n'est requis.

---

[4] *Le module de recherche des formations externes approuvées se trouve sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale* : *http://www.werk.belgie.be/erkenningenSearch.aspx?id=26784*

La Commission fonds de formation titres-services fixe son règlement d'ordre intérieur et soumet ce dernier à l'approbation du Ministre. Le secrétariat est assuré par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Direction de l'intégration des demandeurs d'emploi.

1.3.8 Comment demander le remboursement effectif d'une formation ?

Après qu'une entreprise ou un formateur externe ont reçu l'approbation du Ministre pour une certaine formation, et lorsque celle-ci est finie, 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 (à remplir sur ordinateur) et en PDF (à remplir à la main) ou peut être demandé au Secrétariat de la Commission fonds de formation titres-services. Ce formulaire doit mentionner les informations suivantes : le numéro unique d'entreprise, l'identité/ la dénomination sociale, le numéro d'agrément, l'adresse du siège social et le numéro de compte financier de l'entreprise, la date et le numéro de l'approbation par le Ministre, la dénomination et l'opérateur de la formation et les coûts de formation exacts remboursables dans le cadre du fonds de formation, avec les documents justificatifs joints en annexe à la demande.

L'arrêté royal du 22 juillet 2009 a spécifié les justificatifs.[5] Le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale propose également des exemples de listes de présence.

La demande de remboursement doit être transmise au Secrétariat du fonds de formation titres-services avant le 30 juin de l'année civile qui suit l'année civile au cours de laquelle la formation approuvée s'est terminée. Si la demande est incomplète, l'entreprise en est informée avec une demande de compléter le formulaire dans les deux mois. Après vérification de la demande complète par le Secrétariat du fonds de formation, le remboursement est alors effectué par l'ONEM dans le mois. L'entreprise reçoit un courrier lui indiquant le montant précis qui sera remboursé et le droit maximum au remboursement restant 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).

1.4 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).

---

[5] Pour une formation sur le terrain*: une déclaration portant le nom de la formation, la date, l'heure de début et l'heure de fin, nom et signature du formateur, nom et signature du travailleur titres-services, et le cas échéant la facture du formateur externe. Pour une formation interne: une liste de présence signée par les différents travailleurs titres-services et par le formateur interne, avec le nom de la formation, le nom du formateur, la date et l'heure de début et de fin de la formation. Pour une formation externe: la facture du formateur externe et une liste de présence signée par les différents travailleurs titres-services, avec le nom de la formation, le nom du formateur externe, la date et l'heure de début et de fin de la formation.*

En ce qui concerne la réglementation, les formulaires « Demande d'approbation d'une formation par une entreprise titres-services agréée », « Demande d'approbation d'une formation par un formateur externe» et « Demande de remboursement partiel » et les questions relatives au fonds de formation titres-services, vous pouvez vous adresser au :

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

1.5 Evaluation du fonds de formation titres-services

Chaque année, la Commission fonds de formation titres-services fait une évaluation du fonds de formation, en particulier en ce qui concerne le fonctionnement, les modalités de fonctionnement ainsi que les formations approuvées ou non. La procédure de remboursement partiel étant scindée en deux étapes, d'abord l'approbation de la formation, ensuite le remboursement effectif, le rapport d'évaluation aborde ces deux étapes séparément.

Pour analyser les demandes d'approbation d'une formation dans le cadre du fonds de formation titres-services, nous nous basons sur les demandes qui ont été reçues par le secrétariat du 1er juillet 2009 au 30 juin 2011. Contrairement aux deux rapports précédents, nous allons analyser ci-après deux exercices. Pour faire des comparaisons avec les chiffres des rapports précédents et pour pouvoir réagir le plus rapidement possible, on a de nouveau opté pour des périodes d'analyse qui se terminent au milieu de l'année.

- Période d'analyse 1: 11 juillet 2007 – 30 juin 2008 (rapport d'évaluation 1)
- Période d'analyse 2: 1er juillet 2008 – 30 juin 2009 (rapport d'évaluation 2)
- Période d'analyse 3: 1er juillet 2009 – 30 juin 2010 (rapport d'évaluation 3)
- Période d'analyse 4: 1er juillet 2010 – 30 juin 2011 (rapport d'évaluation 3).

Pour les demandes de remboursement, il n'est pas opportun de prendre le même délai que pour les approbations, étant donné que les entreprises disposent d'un budget par année civile. Ici aussi, la discussion porte sur deux exercices : le budget clôturé de 2009 et celui de 2010. Les entreprises titres-services pouvaient introduire des demandes de remboursement pour le budget 2010 jusqu'au 30 juin 2011. L'exercice comptable 2010 n'est donc pas encore définitivement clôturé. Les derniers ordres de paiement pourraient être transmis à l'ONEm en décembre 2011. Dans ce cas, l'ONEm a donc jusque fin janvier 2012 pour effectuer ces paiements.

L'option d'analyser deux années tant pour les remboursements que pour les approbations offre la possibilité d'analyser en profondeur la modification réglementaire appliquée[6].

[6] Arrêté royal du *22 juillet 2009 (M.B. du 5 août 2009) modifiant l'arrêté royal du 7 juin 2007 relatif au fonds de formation titres-services*

Différentes modifications sont en effet entrées en vigueur le 1er septembre 2009:

- Les formateurs externes peuvent eux aussi obtenir une approbation de leur formation.

- Les entreprises titres-services nouvellement agréées se voient directement attribuer un montant maximum de remboursement qui dépend du trimestre au cours duquel l'entreprise a été agréée (premier trimestre: € 1000, deuxième trimestre: € 750, troisième trimestre: € 500, quatrième trimestre: € 250). Cette adaptation était d'application à partir de l'année civile 2009.

- Chaque entreprise titres-services agréée se voit attribuer au début de l'année civile un montant de € 1.000 minimum comme droit maximum au remboursement.

- Les formations en secourisme entrent en ligne de compte pour le remboursement.

- La demande d'approbation doit être transmise au Secrétariat du fonds de formation titres-services avant le début de la formation (et non plus à la fin).

- Les différentes pièces justificatives à joindre à une demande de remboursement sont plus détaillées. Les entreprises titres-services peuvent télécharger des exemples de listes de présence sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

- Le quorum au sein de la Commission fonds de formation titres-services a été abaissé pour les représentants des employeurs et des travailleurs.

2 Analyse quantitative des demandes d'approbation de formation

2.1 Demandes d'approbation par une entreprise titres-services

2.1.1 Nombre de demandes reçues – répartition par langue

Le tableau 1 montre la répartition des demandes reçues selon la langue d'introduction de la demande.

Tableau 1 Répartition des demandes d'approbation par langue

	Demandes d'approbation			
	Exercice 3		**Exercice 4**	
	Nombre	%	Nombre	%
Néerlandais	551	55,0%	330	63,5%
Français	451	45,0%	190	36,5%
Total	**1.002**	100%	**520**	100%

Durant le troisième exercice (01/07/2009 – 30/06/2010), l'ensemble des entreprises titres-services ont envoyé un total de 1.002 demandes d'approbation au secrétariat du fonds de formation titres-services, ce qui représente une augmentation significative par rapport aux deux premiers exercices du système, qui comptabilisaient respectivement 754 et 681 dossiers de demande introduits. Le quatrième exercice présente, quant à lui, le nombre de demandes d'approbation le plus bas, enregistrant presque une réduction de moitié par rapport au troisième exercice.

Si cette diminution peut paraître importante lorsqu'on la compare au nombre croissant d'entreprises titres-services, elle ne traduit toutefois pas un recul de l'importance du fonds de formation titres-services. En effet, comme une approbation est valable pour une durée indéterminée, il n'est pas nécessaire d'introduire une nouvelle demande chaque année pour organiser la même formation. Une autre explication importante est la possibilité (en vigueur depuis septembre 2009) pour des formateurs externes d'introduire une demande d'approbation. Dès lors qu'un formateur externe a obtenu une approbation, l'entreprise titres-services ne doit plus introduire de demande. Au début du quatrième exercice, 91 formations externes avaient été approuvées ; un an plus tard, le principe a fait son chemin et le compteur affiche 231 approbations. L'analyse du nombre de demandes de remboursement (cf. 3.10) permet de mieux évaluer dans quelle mesure cette manière de faire a permis d'alléger la procédure administrative.

La diminution du nombre de demandes durant le quatrième exercice, par rapport au troisième, est proportionnellement plus marquée pour les dossiers francophones (-57,9%). Ce constat s'oppose à la tendance du rapprochement du nombre de dossiers francophones et néerlandophones. Durant la première année, la différence était proportionnellement importante puisqu'elle s'établissait à 70%/30%. Un an plus tard, la balance affichait 66%/34% et, durant le troisième exercice, la différence n'était plus que de 10%. Ce changement progressif de tendance pouvait facilement s'expliquer par une croissance du nombre d'entreprises titres-services plus forte en Wallonie et à Bruxelles qu'en Flandre. Les proportions pour le quatrième exercice ressemblent fortement à celles de la période 1er juillet 2008 – 30 juin 2009.

2.1.2 *Répartition des demandes reçues selon la suite donnée*

Les tableaux 2 et 3 donnent la répartition des demandes d'approbation reçues selon leur suite donnée durant les troisième et quatrième exercices.

Des demandes ont été classées nulles car certaines entreprises n'ont pas respecté les délais prévus dans l'arrêté royal. D'autres encore n'étaient pas recevables dans le cadre du fonds de formation titres-services. Il s'agit principalement de dossiers abandonnés à la demande de l'entreprise, de demandes pour lesquelles l'entreprise avait déjà obtenu une approbation par le passé ou qui avaient été approuvées après demande introduite par un formateur externe.

Tableau 2 Répartition des demandes d'approbation reçues selon la suite donnée (exercice 3)

Exercice 3: 1/7/09 – 30/6/10	**Demandes d'approbation**			
	Nombre			Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total
Approbation	455	388	843	84,1%
Approbation partielle	4	11	15	1,5%
Refus	41	20	61	6,0%
Nullité ou non-recevabilité	51	32	83	8,3%
Total	**551**	**451**	**1.002**	100%

Sur le 1.002 demandes, 83 ont été classées sans suite. Plus de 4 demandes sur 5 ont été approuvées.

Si l'on ne tient compte que des dossiers ayant donné lieu à une décision, le pourcentage d'approbation complète grimpe à 91,7% comme le montre la figure 2. Si nous comparons aux deux précédents rapports, nous constatons une nette diminution du nombre de décisions négatives : au cours de la troisième période, à peine 6,6% des décisions se sont soldées par un refus, contre respectivement 19,5% (période 1) et 15,2% (période 2).

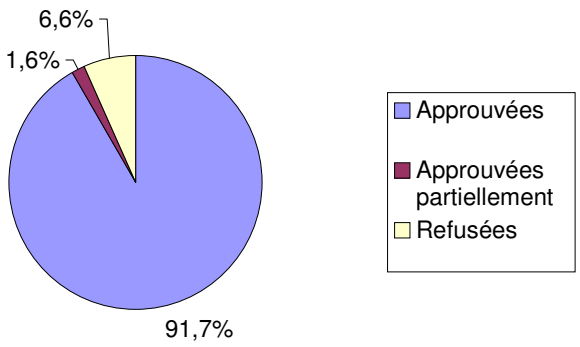


Figure 2 Part des demandes d'approbation selon la décision prise (exercice 3)

Tableau 3 Répartition des demandes d'approbation reçues selon la suite donnée (exercice 4)

Exercice 4: 1/7/10 – 30/6/11	**Demandes d'approbation**			
	Nombre			Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total
Approbation	262	171	433	83,3%
Approbation partielle	1	1	2	0,4%
Refus	29	7	36	6,9%
Nullité ou irrecevabilité	38	11	49	9,4%
Total	**330**	**190**	**520**	100%

La proportion de formations approuvées est de 0,8% moins élevée que durant le troisième exercice. Si l'on ne tient compte que des décisions prises, cette diminution est annihilée. 91,9% (+ 0,2%) des décisions étaient positives. Le pourcentage de décisions négatives a connu une légère augmentation par rapport au troisième exercice (+ 1%).

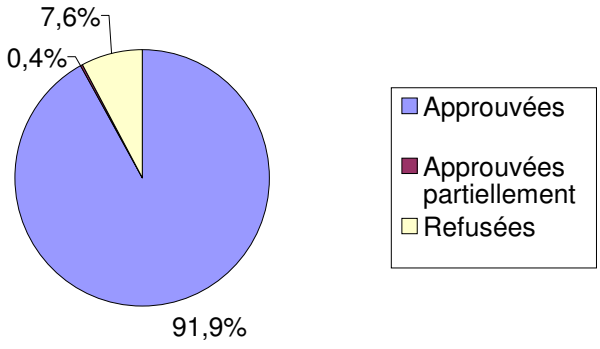


Figure 3 Part des demandes d'approbation selon la décision prise (exercice 4)

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

Tableau 4 Répartition des refus d'approbation selon la nature de la raison (exercice 3)

Exercice 3: Motifs	Demandes refusées			
	Nombre			Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total
Lien insuffisant avec la fonction exercée	28	14	42	68,9%
Ne s'agit pas d'une formation	3	2	5	8,2%
Ne vise pas des travailleurs titres-services	2	2	4	6,6%
Accueil ou organisation interne	8	2	10	16,4%
Total	**41**	**20**	**61**	100%

Tableau 5 Répartition des refus d'approbation selon la nature de la raison (exercice 4)

Exercice 4: Motifs	**Demandes refusées**			
	Nombres			Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total
Lien insuffisant avec la fonction exercée	21	5	26	72,2%
Ne s'agit pas d'une formation	1		1	2,8%
Ne vise pas des travailleurs titres-services	2		2	5,6%
Accueil ou organisation interne	5	2	7	19,4%
Total	**29**	**7**	**36**	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. A titre d'exemples, les formations suivantes sont considérées comme n'ayant pas de lien suffisant avec la fonction des travailleurs titres-services étant donné que les tâches apprises ne sont pas spécifiquement prévues dans les missions des travailleurs titres-services :

- Formations relatives à certaines maladies, affections et certains problèmes psychiques, comprenant une tâche annexe d'accompagnement ou de signalement (comme la démence, le cancer, la maladie de Parkinson, la dépression,…)

- Formation portant sur l'utilisation d'une lessiveuse pour les travailleurs d'un atelier de repassage.

- Formations concernant des tâches effectuées par le personnel d'encadrement : formations en vue de devenir accompagnateur sur le lieu de travail, de mieux traiter les plaintes, d'organiser des réunions de manière efficace,…

- Formations relatives à l'alimentation saine, la gestion du budget ou l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Durant les troisième et quatrième exercices, respectivement 10 et 7 formations ont été refusées pour cause d'accueil ou d'organisation interne. Ce type de formations a été explicitement exclu pour 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. 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 ».

Certains dossiers soumis à la Commission ne consistent pas en une formation à proprement parler. Il s'agit notamment de mener des entretiens d'évaluation, de gérer des conflits entre clients et travailleurs titres-services, d'assurer la présence journalière d'un membre du staff afin d'accueillir les travailleurs le matin ou encore d'organiser un atelier cuisine réunissant des personnes de nationalités différentes.

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 : un module nettoyage pour les consultants, une formation en néerlandais pour un chef de bureau, une formation pour le formateur,…).

2.1.4 Suivi des avis de la Commission fonds de formation titres-services

Avant la décision du représentant du Ministre de l'Emploi, la Commission fonds de formation titres-services émet un avis non contraignant sur la demande d'approbation. Ce faisant, la Commission évalue si le contenu de la formation s'inscrit bien dans le cadre de la réglementation du fonds de formation titres-services. Afin d'objectiver autant que possible ses critères de décision en cas d'avis négatif, la Commission se base sur quatre types de motifs :

- Lien insuffisant avec la fonction exercée
- Ne s'agit pas d'une formation
- Ne vise pas des travailleurs titres-services
- Accueil ou organisation interne.

Chacun de ces motifs trouve son origine dans la réglementation relative au fonds de formation titres-services. Le représentant du Ministre utilise les mêmes motifs pour étayer une décision négative. Il n'est pas tenu de suivre l'avis de la Commission, même si, durant les troisième et quatrième exercices, tous les avis positifs ont donné lieu à une approbation. Les avis d'approbation partielle suivent presque exactement le même schéma : durant le troisième exercice, un seul des 14 dossiers a obtenu une approbation complète, pendant le quatrième exercice, un dossier sur 3.

Ce constat ne s'applique pas toujours lors d'avis négatifs : pour les dossiers de demande reçus durant le troisième exercice, la Commission a rendu 94 avis négatifs. Le représentant du Ministre a suivi cet avis dans la majorité des cas: 61 demandes ont été refusées, 31 approuvées et 2 ont fait l'objet d'une approbation partielle. 4 des 31 cas concernaient des formations en secourisme, introduites avant le 1er septembre 2009 mais dont la décision était postérieure à la modification de l'arrêté royal. 4 autres formations en secourisme, introduites plus tard, s'inscrivaient bel et bien dans le cadre légal, selon le représentant. On dénombrait également 4 dossiers portant sur le contrôle de la qualité du repassage, pour lesquelles le représentant a estimé qu'elles avaient bien un lien avec la fonction, étant donné que le contrôle de qualité et le contrôle final font partie des activités autorisées. Le représentant a également considéré 2 formations sur la présentation personnelle comme ayant un lien suffisant avec la fonction. Les éclaircissements fournis par les entreprises après notification de l'avis négatif, ont aussi permis de démontrer un lien suffisant avec la fonction. Ce fut également le cas pour des formations portant sur le stress, la communication et le travail en équipe.

Le quatrième exercice a été caractérisé par un plus grand suivi des avis négatifs : le représentant n'a approuvé le dossier que dans 9 cas sur les 45. Pour 6 de ces 9 approbations, la réaction de l'entreprise a permis de démontrer le lien suffisant avec la fonction du travailleur titres-services ; ce fut notamment le cas pour une intervision et des formations relatives à la communication, l'agression et l'efficacité du travail. Une formation portant sur la démence a été approuvée, étant donné que l'accent était mis sur la communication, de même qu'une formation sur la nouvelle présentation des titres-services.

2.1.5 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). Le nombre d'entreprises repris ici, comprend les entreprises qui disposaient d'un montant maximum remboursable (pour 2010) au 30 juin 2010, portant sur l'exercice 3 et (pour 2011) au 30 juin 2011, portant sur l'exercice 4.

Tableau 6 Répartition des demandes d'approbation selon le type d'entreprise (exercice 3)

Exercice 3: Type d'entreprise[7]	**Demandes d'approbation**				**Entreprises agréées**	
	Nombre			Pourcentage	Nombre	Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total		
Entreprise commerciale privée	133	165	298	29,7%	1.225	44,6%
Entreprise de travail intérimaire	3	10	13	1,3%	38	1,4%
Entreprise d'insertion	66	89	155	15,5%	112	4,1%
ASBL	99	61	160	16,0%	357	13,0%
Commune	3	1	4	0,4%	10	0,4%
CPAS	128	44	172	17,2%	247	9,0%
ALE	113	71	184	18,4%	236	8,6%
Personne physique	6	10	16	1,6%	521	19,0%
Total	**549**	**452**	**1.002**	100%	2.746	100%

Tableau 7 Répartition des demandes d'approbation selon le type d'entreprise (exercice 4)

Exercice 4: Type d'entreprise[8]	**Demandes d'approbation**				**Entreprises agréées**	
	Nombre			Pourcentage	Nombre	Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total		
Entreprise commerciale privée	75	44	119	22,9%	1.328	46,3%
Entreprise de travail intérimaire	6	7	13	2,5%	30	1,0%
Entreprise d'insertion	18	48	66	12,7%	107	3,7%
ASBL	82	42	124	23,8%	366	12,7%
Commune	2	1	3	0,6%	10	0,3%
CPAS	80	17	97	18,7%	246	8,6%
ALE	60	26	86	16,5%	230	8,0%
Personne physique	7	5	12	2,3%	554	19,3%
Total	**330**	**190**	**520**	**100%**	2.871	100%

[7] *Types d'entreprise sur la base des données de l'ONEm au 10/09/2011.*
[8] *Types d'entreprise sur la base des données de l'ONEm au 10/09/2011.*

Le tableau 6 montre que ce sont les entreprises commerciales privées qui, en chiffres absolus, ont introduit le plus grand nombre de demandes d'approbation d'une formation durant le troisième exercice, suivies des ALE, CPAS et ASBL. Durant le quatrième exercice (tableau 7), nous constatons que les ASBL occupent la position de tête.

La prédominance des entreprises commerciales privées s'avère moins forte lorsque l'on prend comme base de comparaison le nombre d'entreprises agréées de ce type. Près de la moitié des entreprises titres-services sont des entreprises commerciales privées, alors que ce type d'entreprise n'a introduit que 29,7 % et 22,9 % du nombre total des demandes. Selon ce critère, ce sont les entreprises d'insertion qui réalisent le score le plus élevé

Toutefois, une même entreprise peut introduire 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 plutôt que le nombre de demandes introduites. Une entreprise sera ainsi considérée comme active (en ce qui concerne les approbations) dès lors qu'elle aura introduit au moins une demande d'approbation de formation.

C'est ce que montre le tableau 8. Un peu moins d'une entreprise agréée titres-services sur 5 a introduit une demande d'approbation entre juillet 2009 et juin 2010 inclus. Durant le deuxième exercice, cette proportion était même encore plus faible de 0,4%. Pour les entreprises d'insertion, les ALE et les CPAS, la proportion passe à (presque) une entreprise sur 2. Les deux types d'entreprises les plus représentées, à savoir les personnes physiques et les entreprises commerciales privées, sont clairement les moins actives dans ce domaine.

Au cours du quatrième exercice, le nombre de demandes a connu une forte baisse, seulement 11% des entreprises agréées ont introduit une demande d'approbation. Seules les communes et les entreprises de travail intérimaire ont maintenu leur niveau par rapport au troisième exercice.

Tableau 8 Répartition des entreprises ayant recouru au fonds de formation titres-services selon le type d'entreprise

Type d'entreprise	**Exercice 3**			**Exercice 4**		
	Entreprise active	Entreprise agréée	%	Entreprise active	Entreprise agréée	%
Entreprise commerciale privée	142	1.225	11,6%	85	1.328	6,4%
Entreprise de travail intérimaire	6	38	15,8%	5	30	16,7%
Entreprise d'insertion	59	112	52,7%	32	107	29,9%
ASBL	82	357	23,0%	62	366	16,9%
Commune	3	10	30,0%	3	10	30,0%
CPAS	111	247	44,9%	64	246	26,0%
ALE	108	236	45,8%	55	230	23,9%
Personne physique	14	521	2,7%	9	554	1,6%
Total	**525**	**2.746**	**19,1%**	**315**	**2.871**	**11,0%**

2.1.6 Répartition des demandes reçues selon la catégorie de formation

Le tableau 9 donne la répartition des demandes d'approbation reçues selon la catégorie de formation. Comme expliqué au point 1.3.3, une formation peut être de trois types : interne, externe ou sur le terrain.

Tableau 9 Répartition des demandes selon la catégorie de formation

Catégorie de formation	Exercice 3		Exercice 4	
	Nombre	%	Nombre	%
Interne	157	15,7%	104	20,0%
Externe	708	70,7%	352	67,7%
Sur le terrain	137	13,7%	64	12,3%
Total	**1.002**	100%	**520**	100%

La grande majorité des formations sont données par des formateurs externes. Ces formateurs externes sont tantôt des instituts de formation (privés ou publics) tantôt des personnes physiques (par exemple, kinésithérapeutes ou ergothérapeutes). Cette préférence s'explique entre autres par le fait qu'une entreprise ne dispose pas toujours de personnel disposant du savoir-faire nécessaire pour dispenser une formation. De surcroît, il est également plus facile pour les entreprises de recourir à un catalogue de formations existant et immédiatement disponible. Durant les troisième et quatrième exercices, seulement 13,7% et 12,3% des formations étaient des formations sur le terrain Toutefois, la part de cette catégorie de formation progresse par rapport aux exercice 1 (2,9%) et 2 (9,6%). Cependant 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 10 Répartition des demandes de formation sur le terrain selon le type de formateur

Formation sur le terrain	Exercice 3		Exercice 4	
	Nombre	%	Nombre	%
Formateur interne	109	79,6%	55	85,9%
Formateur externe	28	20,4%	9	14,1%
Total	**137**	100%	**64**	100%

Près de 80% des formations sur le terrain durant l'exercice 3 et près de 86% durant l'exercice 4 ont été dispensées par un formateur interne à l'entreprise. La formation sur le terrain vise principalement l'accompagnement du travailleur de manière individuelle. Etant donné que le formateur des aides ménagères accompagne le travailleur au domicile du client, le démarche n'est pas évidente pour une personne sans lien avec l'entreprise titres-services.

2.1.7 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-services.

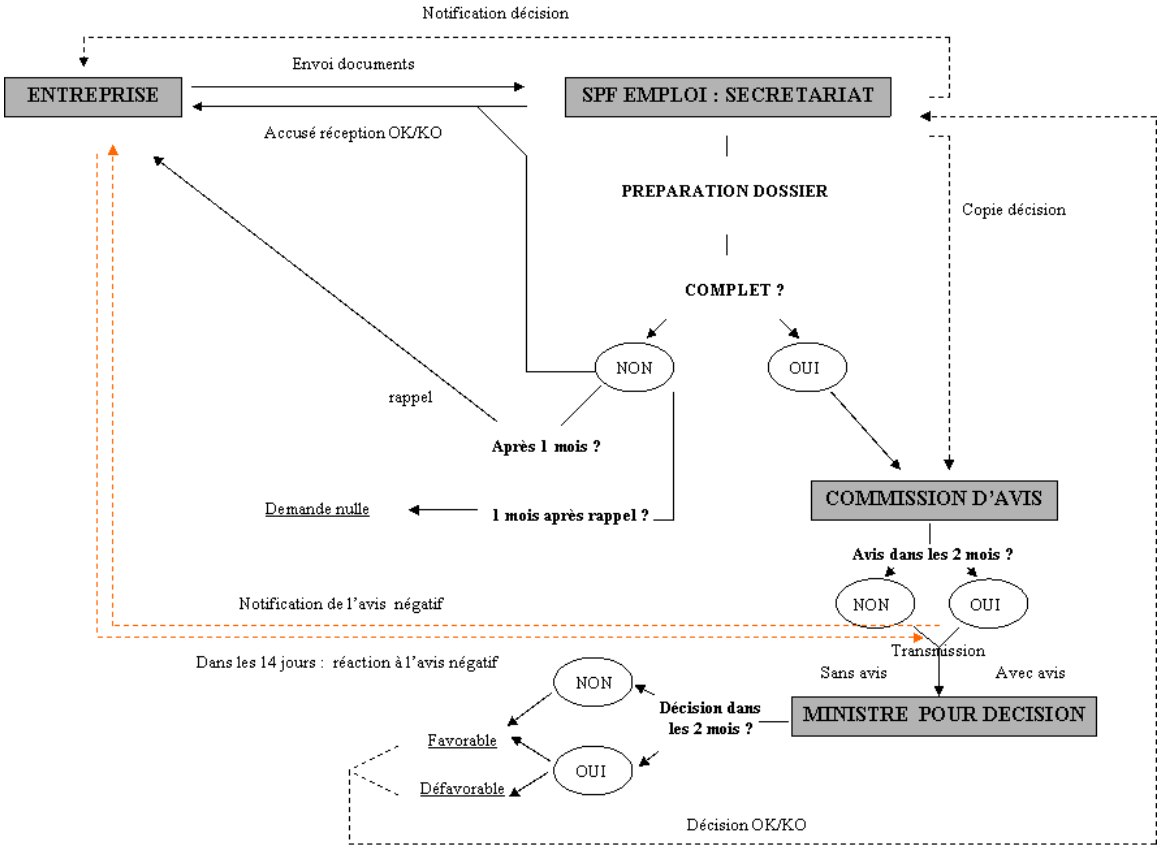


Figure 4 Schéma du parcours d'un dossier de demande d'approbation de formation

Le délai moyen entre la date de réception, la date de la poste figurant sur la demande d'approbation, et la date d'envoi de l'accusé de réception, est de 7 jours durant le quatrième exercice. Le délai moyen entre la date de réception et le moment où le dossier est considéré comme complet par le Secrétariat du fonds de formation titres-services est de 15 jours. Dès que le dossier est complet, il est soumis à la Commission pour avis. Le délai moyen 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 et que le quorum permettant de délibérer valablement n'est pas toujours atteint.

Depuis le 1er septembre 2009, le quorum nécessaire est de deux des douze représentants du côté des employeurs et du côté des travailleurs; auparavant, ce nombre était de trois. Toutefois, durant le quatrième exercice, la présidente a constaté à deux reprises (28/07/2010, 11/05/2011) au moment de la réunion, que le quorum revu à la baisse n'était pas atteint ; une autre fois, la présidente a décidé d'ajourner la commission d'un mois et demi (6/07/2011) parce que les réponses à la convocation montraient clairement que le quorum requis ne serait pas atteint.

Après passage en Commission fonds de formation titres-services, le Secrétariat rédige un rapport, le règlement d'ordre intérieur de la Commission prévoit que les membres de la Commission disposent de sept jours pour formuler des remarques à propos du rapport. Dès que cette semaine est écoulée, les avis de la Commission sont ensuite transmis au délégué du Ministre qui décide ou non d'approuver la formation. Le délai moyen entre l'avis par la Commission et la prise de décision est de 23 jours. Pour un avis négatif, la décision prend davantage de temps que pour un avis favorable car le Secrétariat doit en informer l'entreprise par courrier. L'entreprise titres-services dispose alors de 15 jours supplémentaires pour réagir éventuellement à l'avis négatif.

Au total, le délai moyen entre la réception du dossier par le secrétariat du fonds de formation titres-services et la décision est de 70 jours. Le délai lors d'avis favorable de la Commission est de 67 jours; si la Commission rend un avis négatif, le délai passe à 94 jours.

Cependant, dans 31,8% des cas, l'entreprise titres-services envoie une demande incomplète, ce qui accroît le délai total de traitement. En débutant le calcul à partir du moment où le dossier est complet, on obtient un délai moyen de traitement de 55 jours.

Le quatrième exercice se caractérise par des délais de traitement plus courts que pendant le troisième exercice, où le délai de traitement total moyen était alors de 114 jours. Lorsque le dossier était complet, le délai était de 68 jours avant que le représentant du Ministre ne prenne une décision.

2.2 Demandes d'approbation par un formateur externe

Outre les entreprises titres-services, les formateurs externes ont également la possibilité, depuis le 1er septembre 2009, d'introduire une demande d'approbation. Dès qu'un formateur externe obtient une approbation, celle-ci peut être utilisée par l'ensemble des entreprises titres-services. Ce système présente un grand avantage : les entreprises titres-services qui optent pour une formation externe approuvée, évitent la phase d'approbation et doivent uniquement introduire une demande de remboursement (partiel). La procédure visant à obtenir un remboursement s'en trouve ainsi allégée de manière substantielle dans le chef des entreprises titres-services. Le chapitre consacré aux remboursements montre le grand succès rencontré par cette nouveauté (3.10).

2.2.1 Nombre de demandes et répartition selon la suite donnée

Pour pouvoir établir des comparaisons avec les dossiers de demande introduits par les entreprises titres-services, il convient de se baser sur les mêmes périodes d'analyse. Pour le troisième exercice du fonds de formation, il n'était pas encore possible aux formateurs externes d'introduire des demandes durant les mois de juillet et août.

Pendant les dix premiers mois, le secrétariat du fonds de formation titres-services a reçu 180 demandes d'approbation. Près de 4 demandes sur 5 ont été approuvées.[9]

Tableau 11 Répartition des demandes d'approbation, selon la suite donnée (1er septembre 2009 – 30 juin 2010)

Exercice 3	**Demandes d'approbation**			
	Nombre			Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total
Approbation	72	67	139	77,2%
Refus	7	10	17	9,4%
Nullité ou irrecevabilité	18	6	24	13,3%
Total	**97**	**83**	**180**	100%

[9] *En annexe, un aperçu des formations approuvées, faisant suite à des demandes émanant de formateurs externes.*

Si on ne tient compte que des dossiers ayant donné lieu à une décision, ce pourcentage grimpe à 89,1%. Ce pourcentage d'approbation n'est inférieur que de 2,7% au pourcentage enregistré pour les demandes introduites par les entreprises titres-services.

Tableau 12 Répartition des demandes d'approbation, selon la suite donnée (1er juillet 2010 – 30 juin 2011)

Exercice 4	**Demandes d'approbation**			
	Nombre			Nombre
	Nl	Fr	Total	Total
Approbation	52	47	99	83,9%
Refus	11	0	11	9,3%
Nullité ou irrecevabilité	3	5	8	6,8%
Total	**66**	**52**	**118**	100%

Par rapport aux 10 premiers mois d'introduction de dossiers, on constate, au quatrième exercice, une diminution du nombre des dossiers de demande introduits. Toutefois, le pourcentage de demandes approuvées a progressé pour atteindre 84%, et même 90% si on ne tient compte que des dossiers ayant donné lieu à une décision.

2.2.2 Répartition des formations non approuvées, selon la nature de la raison invoquée

Tableau 13 Répartition des formation non approuvées, selon la raison (exercice 3)

Exercice 3: motifs des refus d'approbation	**Demandes non approuvées**			
	Nombre			Pourcentage
	Nl	Fr	Total	Total
Lien insuffisant avec la fonction exercée	4	7	11	64,7%
Ne s'agit pas d'une formation				0%
Ne vise pas des travailleurs titres-services	2	1	3	17,6%
Accueil ou organisation interne	1	2	3	17,6%
Total	**7**	**10**	**17**	100%

Tableau 14 Répartition des formation non approuvées, selon la raison (exercice 4)

Exercice 4: motifs des refus d'approbation	**Demandes non approuvées**			
	Nombre			Nombre
	Nl	Fr	Total	Total
Lien insuffisant avec la fonction exercée	9		9	81,8%
Ne s'agit pas d'une formation				0%
Ne vise pas des travailleurs titres-services				0%
Accueil ou organisation interne	2		2	18,2%
Total	**11**		**11**	100%

Tant durant le troisième que le quatrième exercice, c'est le critère du lien insuffisant avec la fonction exercée qui a été le plus souvent invoqué pour justifier une décision négative. Ce motif concerne des formations portant notamment sur les thèmes suivants: accueil des enfants, gestion du budget, psychologie/solitude des personnes âgées, démence, intoxication au CO, formation à l'accompagnement de terrain, travail à l'écran et conseils diététiques. Au total, 5 formations ont été refusées parce qu'elles

traitaient de thématiques relevant de l'accueil du collaborateur; il s'agit par exemple de formations portant sur la législation sociale en vigueur et sur des questions administratives, telles que compléter un titre-service, demander un congé ou respecter la procédure en cas de maladie. Au cours du troisième exercice, trois formations ont été refusées parce que destinées au personnel d'encadrement : un cours de coaching, un module de nettoyage pour les consultants et un cours de communication pour les accompagnateurs d'équipes.

2.2.3 Suivi des avis de la Commission fonds de formation titres-services

Tous les avis positifs émis par la Commission fonds de formation titres-services ont été suivis par le représentant du Ministre de l'Emploi. Au cours du troisième exercice, 5 avis défavorables sur 22 émis ont tout de même donné lieu à une décision positive. Durant le quatrième exercice, ce cas de figure a concerné 3 des 13 avis négatifs émis; un avis mitigé a finalement débouché sur une décision négative. Dans cette optique, le représentant du Ministre a notamment estimé que la présentation personnelle, la cuisine au wok et la lecture d'une carte et des horaires de bus présentaient un lien suffisant avec la fonction. La formation intitulée « Ik deed de deur open...en daar lag hij/zij » a été assimilée à une formation en secourisme. Dans les autres cas, seule une partie minime de la formation a engendré un avis négatif de la part de la Commission.

2.2.4 Répartition des demandes selon la catégorie de la formation

Tableau 15 Répartition des demandes selon la catégorie de la formation (1er septembre 2009 – 30 juin 2011)

Catégorie de la formation	**Demandes d'approbation**			
	Exercice 3		Exercice 4	
	Nombre	%	Nombre	%
Externe	179	99,4%	115	97,5%
Sur le terrain	1	0,6%	3	2,5%
Total	**180**	**100%**	**118**	**100%**

Durant la période du 1er septembre 2009 au 30 juin 2010 inclus, on ne dénombrait qu'une seule demande de formation sur le terrain parmi les 180 demandes introduites; pendant le quatrième exercice, ce nombre est passé à 3.

2.2.5 Formateurs externes

Plusieurs formations approuvées sont proposées par un même formateur externe. Les intervenants suivants sont les plus représentés sur la liste des formations approuvées à la fin du quatrième exercice : Viac vzw (19), Forma Services SCRL FS (18), VDAB (16), Alpheios (16), COBEFF ASBL (14), Forem (13), H.I.P. Adviesbureau Comm. V (11), VZW OC Solidariteit voor het Gezin (10), DIV IGO Leuven (10), Bruxelles Formation (9), Marc Pierard (9) en VZW Vokans (8).

2.2.6 Délais de traitement

Le secrétariat du fonds de formation titres-services traite les dossiers des formateurs externes de la même manière que les dossiers introduits par les entreprises titres-services. Rien d'étonnant donc à ce que les délais de traitement soient fort similaires,

la seule différence étant que la Commission peut inviter un formateur externe à expliciter son dossier lors d'une réunion.

Le délai moyen entre la date de réception, la date de la poste figurant sur la demande d'approbation, et la date d'envoi de l'accusé de réception, est de 9 jours durant le quatrième exercice. Le délai moyen entre la date de réception et le moment où le dossier est considéré comme complet par le Secrétariat du fonds de formation titres-services est de 19 jours. Le délai moyen entre le moment où le dossier est complet et celui où la Commission rend son avis est de 38 jours; Ce chiffre s'explique par le fait que la Commission ne se réunit qu'une fois par mois et que le quorum permettant de délibérer valablement n'est pas toujours atteint (cf. 2.1.7).

Le délai moyen entre l'avis par la Commission et la prise de décision est de 25 jours. Pour un avis négatif, la décision prend davantage de temps qu'en cas d'avis favorable car le Secrétariat doit en informer le formateur externe par courrier. Le demandeur dispose alors de 15 jours supplémentaires pour réagir éventuellement à l'avis négatif. Au total, le délai moyen entre la réception du dossier par le secrétariat du fonds de formation titres-services et la décision est de 83 jours.

Le délai total en cas d'avis favorable de la Commission est de 77 jours; si la Commission rend un avis négatif, le délai passe à 118 jours. Durant le quatrième exercice, la Commission a demandé, dans 4 cas, au formateur externe de clarifier sa demande durant une réunion ; dans ces cas de figure, le délai de traitement moyen est de 203 jours.

Cependant, dans 27,9% des cas, le formateur externe envoie une demande incomplète, ce qui accroît le délai total de traitement. En débutant le calcul à partir du moment où le dossier est complet, on obtient un délai moyen de traitement de 68 jours.

Le quatrième exercice se caractérise par des délais de traitement plus courts que pendant le troisième exercice, où le délai de traitement total moyen était alors de 113 jours. Lorsque le dossier était complet, le délai était de 67 jours avant que le représentant du Ministre ne prenne une décision. La Commission a demandé à 21 reprises un complément d'informations de la part du formateur externe durant une réunion, ce qui pousse alors le délai à 142 jours entre réception et décision.

3 Analyse quantitative des demandes de remboursement de formation

Chaque année, les entreprises titres-services se voient accorder un droit maximum de remboursement. À chaque fois qu'une entreprise titres-services est remboursée, ce montant est imputé sur le budget de l'année durant laquelle la formation concernée s'est achevée. Les entreprises ont 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 demande de remboursement. Les entreprises titres-services pouvaient donc introduire jusqu'au 30 juin 2011 une demande de remboursement relative à une formation s'étant terminée en 2010.

Contrairement aux deux précédents rapports, deux exercices budgétaires (2009 et 2010) seront analysés ci-après.

3.1 Répartition des demandes de remboursement reçues selon leur statut

Le Tableau 16 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 de remboursement d'une formation terminée en 2009/2010 est parvenue au secrétariat du Fonds de formation après le 30 juin 2010/2011 ;
- La formation avait commencé avant l'introduction de la demande d'approbation ;
- Les compléments demandés n'ont pas été transmis (à temps).

Le Fonds de formation ne pouvait pas non plus procéder à un remboursement lorsque le montant maximum annuel auquel une entreprise peut prétendre était déjà atteint.

Tableau 16 Répartition des demandes de remboursement reçues selon leur statut final

État du remboursement	Demandes de remboursement			
	2009		2010	
Remboursé	832	89,2%	1.153	91,9%
Irrecevable	53	5,7%	32	2,6%
Dépassement du montant maximum	48	5,1%	68	5,4%
Total	**933**	100%	**1.254**[10]	100%

En 2009 et 2010, le Fonds de formation a reçu respectivement 933 et 1.254 demandes de remboursement. Il a remboursé (partiellement) 832 formations terminées en 2009 et 1153 formations achevées en 2010, ce qui représente une augmentation notable en comparaison avec les deux premières années. En effet, en 2008, le Fonds de formation avait remboursé 473 demandes, contre 207 en 2007.

On compte respectivement 48 et 68 demandes n'ayant pas pu donner lieu à un remboursement car le montant maximum remboursable avait déjà été atteint lors d'un précédent remboursement.

[10] *Le 6 décembre 2011, une demande de remboursement d'un montant de 785,40 EUR était encore en cours de traitement.*

3.2 Montants totaux remboursés

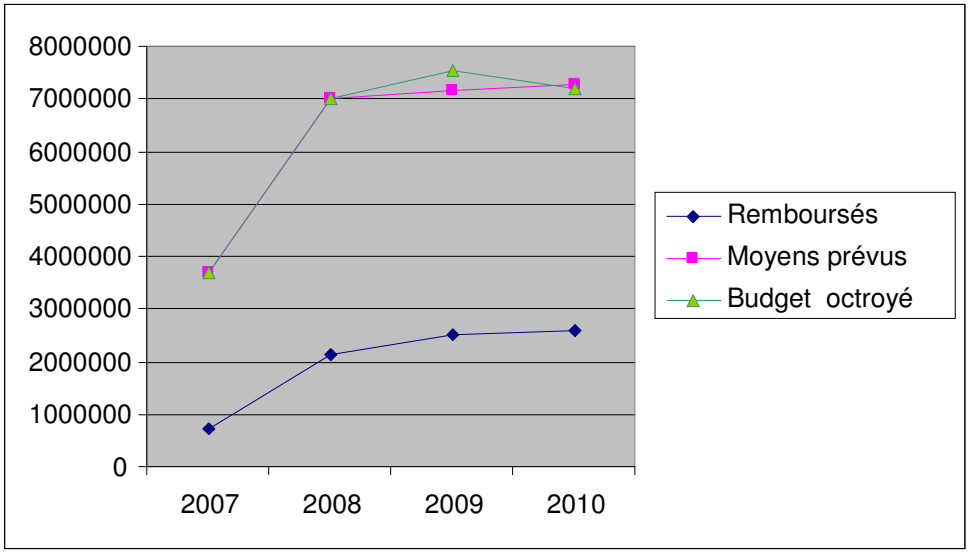


Figure 5 Montants totaux remboursés / Budget octroyé

Dans l'ensemble, les entreprises titres-services ont été remboursées de 2.526.123,77 EUR par le Fonds de formation pour des formations qui se sont terminées en 2009, ce qui est un peu plus d'un tiers du droit maximum que le Fonds de formation octroyait précédemment aux entreprises (7.353.249,91 EUR). En 2010, le montant remboursé a légèrement augmenté, passant à 2.603.249,73 EUR. De cette manière, 36,2% du droit maximum a été utilisé (7.189.124,73 EUR).

2009 était une année particulière. En effet, l'arrêté royal modifié est entré en vigueur le 1er septembre, de sorte que les budgets pour les entreprises ont dû être adaptés. Les entreprises dont le droit maximum se situait au-dessous de 1.000 EUR ont vu leur budget passer à 1.000 EUR. En outre, les nouvelles entreprises se sont également vu allouer un droit maximum de remboursement. Ce montant dépendant du trimestre durant lequel l'entreprise est agréée (1er trimestre: 1.000 EUR, 2e trimestre: 750 EUR, 3e trimestre : 500 EUR, 4e trimestre: 250 EUR). Ceci explique pourquoi les budgets alloués pour 2009 ont dépassé les moyens.

Pour la répartition des moyens de 2010, le secrétariat du Fonds de formation titres-services avait réservé un montant pour les entreprises nouvellement créées. Il s'agissait d'une estimation car il était impossible de prédire le nombre d'entreprises titres-services (ni durant quel trimestre) qui obtiendraient un agrément. Au final, les budgets alloués se sont avérés légèrement inférieurs aux moyens prévus (7.293.000 EUR).

3.3 Nombre d'entreprises titres-services ayant reçu un remboursement (partiel) selon le droit maximum octroyé

Le point 1.3.1 explique dans le détail comment le droit maximum au remboursement est calculé pour chaque entreprise titres-services. En 2009, le budget formation variait de 250 à 233.782 EUR par entreprise, avec une moyenne de 2.731,52 EUR. En raison de la forte hausse du nombre d'entreprises, les budgets par entreprise étaient moins importants en 2010. Le droit maximum le plus élevé se montait à 190.332,10 EUR. En moyenne, une entreprise recevait 2.392,39 EUR.

Cette clé de répartition comporte un inconvénient de taille : lorsqu'une entreprise titres-services ne fait pas usage de son droit maximum de remboursement, ce

montant n'est pas transférable à une autre entreprise pour laquelle ce droit maximum est atteint. Un budget prévu est également attaché au numéro d'agrément de chaque entreprise titres-services. Lorsqu'une entreprise est absorbée dans une nouvelle ou une autre entreprise, seul le droit maximum de cette dernière entreprise peut être utilisé.

Moins d'une entreprise sur cinq (avec un droit maximum) a reçu un remboursement (partiel) du Fonds de formation titres-services. En 2009, il s'agissait de 449 entreprises (16,7%) et, en 2010, de 532 entreprises (17,7%), soit une légère augmentation.

Tant pour 2009 que pour 2010, on a constaté un rapport (quasi) linéaire entre l'importance du droit maximum et l'activité au sein du Fonds : plus le montant était élevé, plus il y avait de chances que l'entreprise titres-services demande un remboursement.

Tableau 17 Nombre d'entreprises titres-services ayant reçu un remboursement (partiel) selon le droit maximum octroyé

		2009			2010		
Création	**Budget accordé**	**Nombre**	**Utilisé**	**%**	**Nombre**	**Utilisé**	**%**
4e trimestre	€ 250	138	0	0,0%	113	0	0,0%
3e trimestre	€ 500	145	1	0,7%	145	1	0,7%
2e trimestre	€ 750	183	5	2,7%	91	4	4,4%
1er trimestre	€ 1.000	219	6	2,7%	149	5	3,4%
< 1er janvier	€ 1.000	999	65	6,5%	1400	100	7,1%
< 1er janvier	> € 1.000 < € 2.000	136	31	22,8%	243	63	25,9%
< 1er janvier	≥ € 2.000 < € 3.000	331	101	30,5%	382	134	35,1%
< 1er janvier	≥ € 3.000 < € 4.000	187	77	41,2%	191	80	41,9%
< 1er janvier	≥ € 4.000 < € 5.000	118	50	42,4%	111	45	40,5%
< 1er janvier	≥ € 5.000 < € 6.000	74	33	44,6%	47	20	42,6%
< 1er janvier	≥ € 6.000 < € 8.000	64	23	35,9%	50	24	48,0%
< 1er janvier	≥ € 8.000 < € 10.000	23	10	43,5%	19	9	47,4%
< 1er janvier	≥ € 10.000 < € 20.000	40	23	57,5%	32	20	62,5%
< 1er janvier	≥ € 20.000 < € 50.000	24	15	62,5%	20	16	80,0%
< 1er janvier	≥ € 50.000	11	9	81,8%	12	11	91,7%
Total		**2.692**	**449**	**16,7%**	**3.005**	**532**	**17,7%**

Les innovations majeures apportées par la modification de l'arrêté royal (le seuil de 1.000 EUR pour les entreprises déjà existantes et un budget pour les nouvelles entreprises) semblent n'avoir généré que peu de changements. En 2009, seules 12 des 685 nouvelles entreprises (1,8%) recouraient à leur budget et, en 2010, elles étaient 10 sur 498 (2%). En comparaison, parmi les entreprises existantes, 20,8% étaient actives en 2010. Ce n'est pas parce qu'une entreprise obtient un agrément qu'elle débute immédiatement ses activités. En outre, de très nombreuses entreprises agréées perdent leur agrément après un an car, durant cette période, elles n'ont transmis aucun titre-service à Sodexo pour paiement. Parmi les 685 nouvelles entreprises de 2009, 199 ne disposaient déjà plus d'agrément le 1er janvier 2011 et, le 1er septembre 2011, elles étaient 238 dans ce cas.

De plus, la moyenne des entreprises existantes (avec un agrément datant d'avant le 1er janvier de l'année concernée) recevant exactement 1.000 EUR a également fortement baissé. Ainsi, en 2010, seule une entreprise existante sur 14 en moyenne a demandé un remboursement.

L'« effet Matthieu » (qui veut que ceux qui disposent déjà de beaucoup de moyens tendent à accroître leur avantage) constaté ici n'est pas surprenant. Les grandes entreprises qui, l'année précédente, avaient transmis un grand nombre de titres à Sodexo et disposaient donc d'un budget formation élevé ont peut-être davantage de possibilités de désigner un responsable de formation et d'élaborer un plan de formation.

Sans l'adaptation de l'arrêté royal, le Fonds de formation aurait versé davantage d'euros que les chiffres indiqués au point 3.2. Suite à la fixation du seuil de 1.000 EUR pour les entreprises déjà existantes et d'un budget pour les nouvelles entreprises, le droit maximum des acteurs majeurs tend en effet à se réduire. Ce sont précisément ces derniers qui font le plus appel au Fonds et qui atteignent donc le plus vite leur plafond de remboursement.

3.4 Nombre d'entreprises titres-services ayant reçu un remboursement (partiel) selon l'année d'agrément

Il apparaît donc clairement que les entreprises qui viennent d'être agréées ne s'adressent pas facilement au Fonds de formation titres-services. Il pourrait donc s'avérer intéressant d'examiner s'il existe une corrélation entre l'âge d'une entreprise et l'activité du Fonds.

Tableau 18 Entreprises actives selon l'année d'agrément

Année d'agrément	2009			2010		
	Avec budget	Utilisé	%	Avec budget	Utilisé	%
2003	61	37	60,7%	60	35	58,3%
2004	549	186	33,9%	528	207	39,2%
2005	220	63	28,6%	194	64	33,0%
2006	317	56	17,7%	281	62	22,1%
2007	398	59	14,8%	341	57	16,7%
2008	462	36	7,8%	428	52	12,1%
2009	685	12	1,8%	675	45	6,7%
2010				498	10	2,0%
Total	**2.692**	**449**	**16,7%**	**3.005**	**532**	**17,7%**

Plus une entreprise est ancienne, plus elle a tendance à faire appel à son budget formation. Une année après leur création, 7 % des entreprises environ étaient actives. En observant le nombre d'entreprises titres-services créées en 2003 et 2007, on constate qu'en 2010, deux entreprises de moins ont utilisé leur budget par rapport à l'année précédente.

3.5 Nombre d'entreprises titres-services ayant reçu un remboursement (partiel) selon le type d'entreprise

Outre le rapport existant entre la taille ou l'âge de l'entreprise et l'activité du Fonds, il serait également intéressant d'examiner si certains types d'entreprises font plus ou moins appel au Fonds de formation titres-services.

Les tableaux 19 et 20 font apparaître d'importants écarts, déjà visibles dans la phase d'approbation (point 2.1.5). On constate que ce sont les deux types d'entreprises (personnes physiques et entreprises commerciales privées) auxquels appartiennent la plupart des entreprises titres-services qui utilisent le moins leur budget formation.

De l'autre côté du spectre, on trouve les entreprises d'insertion et les ALE qui, pour plus d'une sur deux, ont recouru au Fonds de formation. Les CPAS figurent en troisième place. Vu les visées sociales de ces types d'entreprises, il n'est pas étonnant qu'elles investissent davantage dans la formation.

Comme mentionné au point 3.3, ce sont surtout les grandes entreprises qui demandent un remboursement des frais de formation. Ceci explique d'emblée pourquoi le rapport entre le montant remboursé et le budget alloué pour la plupart des types d'entreprises est supérieur au pourcentage d'entreprises actives. Les différences les plus notables concernent les entreprises de travail intérimaire et les ASBL. Ainsi, en 2010, 10 entreprises de travail intérimaire (26,3%) ont reçu, ensemble, un remboursement de 511.586,18 EUR, ce qui équivaut à 64,7% du droit maximum total de remboursement pour ce type d'entreprise.

Tableau 19 Entreprises actives et montant remboursé par type d'entreprise en 2009

2009: Type d'entreprise[11]	Avec budget	Utilisé	%	Budget accordé	Remboursement	%
Entreprise commerciale privée	1.178	108	9,2%	€ 2.703.735,19	€ 426.130,92	15,8%
Entreprise de travail intérimaire	39	10	25,6%	€ 1.043.270,88	€ 549.953,26	52,7%
Entreprise d'insertion	113	60	53,1%	€ 557.292,44	€ 356.407,37	64,0%
ASBL	351	72	20,5%	€ 1.191.207,31	€ 653.976,06	54,9%
Commune	9	3	33,3%	€ 27.948,84	€ 4.998,28	17,9%
CPAS	247	85	34,4%	€ 548.770,80	€ 201.654,79	36,7%
ALE	236	102	43,2%	€ 739.277,07	€ 320.843,26	43,4%
Personne physique	518	9	1,7%	€ 541.747,38	€ 12.159,83	2,2%
Total	**2.692**	**449**	**16,7%**	**€ 7.353.249,91**	**€ 2.526.123,77**	**34,4%**

Tableau 20 Entreprises actives et montant remboursé par type d'entreprise en 2010

2010: Type d'entreprise[12]	Avec budget	Utilisé	**%**	Budget accordé	Remboursement	%
Entreprise commerciale privée	1.379	148	10,7%	€ 3.029.444,18	€ 642.209,43	21,2%
Entreprise de travail intérimaire	38	10	26,3%	€ 790.143,00	€ 511.586,18	64,7%
Entreprise d'insertion	112	59	52,7%	€ 502.019,96	€ 319.792,01	63,7%
ASBL	382	88	23,0%	€ 1.066.401,25	€ 578.497,43	54,2%
Commune	10	2	20,0%	€ 23.033,95	€ 5.166,40	22,4%
CPAS	249	90	36,1%	€ 492.648,76	€ 188.424,19	38,2%
ALE	236	125	53,0%	€ 656.671,77	€ 347.066,84	52,9%
Personne physique	599	10	1,7%	€ 628.761,86	€ 10.507,41	1,7%
Total	**3.005**	**532**	**17,7%**	**€ 7.189.124,73**	**€ 2.603.249,89**	**36,2%**

3.6 Taux d'utilisation du droit maximum

Pour savoir si beaucoup d'entreprises titres-services utilisent complètement ou non leur droit maximum, on trouvera ci-après, dans les tableaux 21 et 22, un relevé des pourcentages d'utilisation. Dans ces tableaux, il n'est tenu compte que des entreprises ayant reçu un remboursement, c'est-à-dire les entreprises « actives ».

[11] *Types d'entreprises sur la base des données de l'ONEm 10/11/2011.*
[12] *Types d'entreprises sur la base des données de l'ONEm 10/11/2011.*

En 2009, une entreprise titres-services voyait en moyenne 78,7 % de son droit maximum remboursé, pour 82,2% en 2010. Si on considère que 296 des 449 entreprises en 2009 et 381 des 532 demandeurs se voient rembourser entre 75 et 100% de leur droit maximum, on peut avancer que la majorité des entreprises actives utilisent une très grande part de leur droit maximum. Cette situation se présente indépendamment du droit maximum. Une entreprise sur deux a même su utiliser le montant total.

Tableau 21 Pourcentage d'utilisation du droit maximum au remboursement en 2009 selon le budget accordé

Remboursements 2009		Pourcentage d'utilisation du droit maximum					
Budget accordé	Entr. act.	> 0 à 25%	25 à 50%	50 à 75%	75 à 100%	Moyenne	100%
€ 250	0						
€ 500	1	1				18,5%	
€ 750	5				5	100,0%	5
€ 1000 (nouv. entr.)	6	1		2	3	68,1%	1
€ 1000 (entr. exist.)	65	2	7	11	45	82,1%	37
> € 1.000 < € 2.000	31		5	9	17	78,4%	10
≥ € 2.000 < € 3.000	101	9	16	15	61	81,4%	44
≥ € 3.000 < € 4.000	77	3	7	9	58	83,7%	37
≥ € 4.000 < € 5.000	50	3	7	5	35	84,6%	29
≥ € 5.000 < € 6.000	33	2	3	5	23	78,9%	14
≥ € 6.000 < € 8.000	23	5	3	2	13	67,5%	9
≥ € 8.000 < € 10.000	10	2	1		7	69,7%	3
≥ € 10.000 < € 20.000	23	3	2	4	14	74,6%	11
≥ € 20.000 < € 50.000	15		2	3	10	81,9%	6
≥ € 50.000	9	3		1	5	68,8%	3
Total	**449**	**34**	**53**	**66**	**296**	**78,7%**	**209**

Tableau 22 Pourcentage d'utilisation du droit maximum au remboursement en 2010 selon le budget accordé

Remboursements 2010		Pourcentage d'utilisation du droit maximum					
Budget accordé	Entr. act.	> 0 à 25%	25 à 50%	50 à 75%	75 à 100%	Moyenne	100%
€ 250	0						
€ 500	1				1	100,0%	1
€ 750	4				4	99,5%	3
€ 1000 (nouv. entr.)	5	1		1	3	71,4%	1
€ 1000 (entr. exist.)	100	6	7	13	74	83,9%	56
> € 1.000 < € 2.000	63	2	4	16	41	80,6%	26
≥ € 2.000 < € 3.000	134	6	13	13	102	85,4%	78
≥ € 3.000 < € 4.000	80	7	7	15	51	79,1%	43
≥ € 4.000 < € 5.000	45	1	4	4	36	85,8%	26
≥ € 5.000 < € 6.000	20	3	1	1	15	77,5%	10
≥ € 6.000 < € 8.000	24	1	6	1	16	77,4%	12
≥ € 8.000 < € 10.000	9	3			6	71,0%	6
≥ € 10.000 < € 20.000	20	2	4	2	12	75,4%	10
≥ € 20.000 < € 50.000	16	1		1	14	88,4%	9
≥ € 50.000	11	1	1	3	6	73,4%	4
Total	**532**	**34**	**47**	**70**	**381**	**82,2%**	**285**

3.7 Estimation du nombre de travailleurs ayant suivi une formation remboursée

Bien que le nombre de participants soit déterminant pour les montants remboursés, il est toutefois difficile de déduire des montants ci-dessus ou du nombre de dossiers le nombre de travailleurs titres-services effectivement concernés. Un dossier de remboursement peut en effet être introduit pour un ou mille travailleurs. En outre, pour de multiples raisons, certaines formations sont plus onéreuses que d'autres.

Étant donné que le nombre de travailleurs titres-services doit toujours être indiqué pour déterminer le remboursement, il est possible de calculer le nombre total de travailleurs ayant suivi une formation (partiellement) remboursée. Il est toutefois impossible d'effectuer ce calcul avec exactitude car un même travailleur peut en effet participer à plusieurs formations et donc être comptabilisé plusieurs fois. En outre, il convient également d'établir une nuance : lorsqu'une formation n'est remboursée que partiellement par le Fonds de formation, on compte néanmoins toutes les participations. Nous ne pouvons donc que compter le nombre de participations à une formation (partiellement) remboursée.

Pour l'année 2009, le nombre de participations s'élève à 28.106. Ce chiffre augmente fortement en 2010, pour atteindre 40.093. Naturellement, le nombre total de travailleurs titres-services joue également un rôle à cet égard. Néanmoins, il s'agit, en l'occurrence, d'une augmentation de 43 %, alors que le nombre de travailleurs n'a augmenté que de 14 %. Pour 100 travailleurs, le Fonds de formation a remboursé 29 participations en 2010 et 23 en 2009.

Tableau 23 Nombre de participations par rapport au nombre de travailleurs titres-services

	2007	**2008**	**2009**	**2010**
Travailleurs titres-services [13]	87.152	103.437	120.324	136.915
Participations	8.246	18.282	28.106	40.093
Ratio (participations / travailleurs)	0,09	0,18	0,23	0,29

Il est également instructif de ventiler ces chiffres pour 2009 et 2010 en fonction du type d'entreprise. Au point 3.4., nous avons observé que, clairement, une petite majorité des entreprises d'insertion et des ALE faisaient appel à leur droit maximum de remboursement. Pour 2010, si nous divisons le nombre de participations par le nombre de travailleurs, nous obtenons pour ces types d'entreprise un ratio de formation de 0,4. On note également que les ASBL obtiennent un score deux fois plus important, alors que seules 88 des 382 entreprises ont reçu un remboursement (Tableau 20).

[13] *Chiffres: Idea Consult sur la base des données de l'ONEm (Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2010, p. 31).*

Tableau 24 Nombre de participations par rapport au nombre de travailleurs titres-services selon le type d'entreprise

	2009			2010		
Type d'entreprise	**Partici-pations**	**Travailleurs** [14]	**Ratio**	**Partici-pations**	**Travailleurs** [15]	**Ratio**
Entreprise commerciale privée	5.211	48.404	0,1	9.370	61.996	0,2
Entreprise de travail intérimaire	3.025	23.762	0,1	3.345	21.327	0,2
Entreprise d'insertion	5.531	9.420	0,6	4.949	11.362	0,4
ASBL	8.221	17.485	0,5	14.448	18.901	0,8
Commune	38	281	0,1	56	308	0,2
CPAS	2.433	6.430	0,4	2.790	6.970	0,4
ALE	3.544	10.203	0,3	4.684	11.430	0,4
Personne physique	103	4.339	0,0	451	4.621	0,1
Total	**28.106**	**120.324**	**0,2**	**40.093**	**136.915**	**0,3**

3.8 Durées totale et moyenne des formations remboursées

Les 40.093 participations de 2010 ont duré au total 125.710 heures, pour une moyenne de 3 heures 8 minutes par formation. La durée moyenne d'une formation s'élève à 4 heures 48 minutes, ce qui signifie que les formations comptant de nombreux participants durent en moyenne moins longtemps que les formations individuelles ou en petits groupes.

Les 28.106 participations de 2009 correspondaient à 124.617 heures de formation. En moyenne, une formation durait une heure de plus qu'en 2010, à savoir 4 heures 26 minutes. Avec 5 heures 45 minutes, la durée moyenne d'une formation remboursée en 2009 était encore relativement plus élevée.

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

Le Tableau 25 indique la répartition des demandes remboursées selon les catégories de formation. Le tableau 26 illustre la répartition des montants remboursés en fonction de la catégorie de formation (interne, externe ou sur le terrain). La catégorie de formation doit correspondre à la catégorie de formation approuvée ouvrant le droit au remboursement[16].

Tableau 25 Répartition du nombre de formations remboursées selon la catégorie de formation

	Dossiers remboursés			
	2009		2010	
Catégorie de formation	Nombre	%	Nombre	%
Interne	116	13,9%	128	11,1%
Externe	639	76,8%	939	81,4%
Sur le terrain	77	9,3%	86	7,5%
Total	**832**	100%	**1.153**	100%

[14] *Chiffres: Idea Consult sur la base des données de l'ONEm (Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2009, p. 49).*
[15] *Chiffres: Idea Consult sur la base des données de l'ONEm (Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2010, p. 43).*
[16] *Plus d'informations aux points 1.3.3 et 2.1.6*

Tableau 26 Répartition des montants remboursés selon la catégorie de formation

	2009		2010	
Catégorie de formation	Montant remboursé	%	Montant remboursé	%
Interne	€ 458.056,47	18,1%	€ 367.170,39	14,1%
Externe	€ 1.665.002,90	65,9%	€ 1.776.490,44	68,2%
Sur le terrain	€ 403.064,40 €	16,0%	€ 459.589,06	17,7%
Total	**€ 2.526.123,77**	100%	**€ 2.603.249,89**	100%

Le plus souvent, les entreprises titres-services ont sollicité un remboursement pour des formations externes : en 2009, ces demandes représentaient 76,8% des dossiers et, en 2010, il s'agissait même de 4 dossiers sur 5. Cette catégorie de formation représentait ainsi 68,2% du montant total remboursé en 2010 et 65,9% en 2009.

En 2010, seulement 7,5% des formations remboursées étaient des formations sur le terrain. Il est frappant de constater que cette dernière catégorie représente 17,7% du montant total remboursé, ce qui dénote une baisse de l'intérêt manifesté pour les formations internes.

Tableau 27 Prix moyen par formation selon la catégorie de formation

	2009			2010		
Catégorie de formation	Nombre	Montant remboursé	Prix par dossier	Nombre	Montant remboursé	Prix par dossier
Interne	116	€ 458.056,47	€ 3.948,76	128	€ 367.170,39	€ 2.868,52
Externe	639	€ 1.665.002,90	€ 2.605,64	939	€ 1.776.490,44	€ 1.891,90
Sur le terrain	77	€ 403.064,40	€ 5.234,60	86	€ 459.589,06	€ 5.344,06
Total	**832**	**€ 2.526.123,77**	**€ 3.036,21**	**1.153**	**€ 2.603.249,89**	**€ 2.257,81**

En moyenne, le montant remboursé par dossier s'élevait à € 3.036,21 en 2009 et € 2.257,81 en 2010. Le remboursement est plus élevé en moyenne pour les formations sur le terrain que pour les autres catégories de formations. Il convient toutefois de bien nuancer ces chiffres. En effet, ils ne reflètent pas le coût réel d'une formation mais le montant remboursé par le Fonds de formation. En raison de l'application des montants forfaitaires fixés par l'arrêté royal et de l'écrêtement de certains remboursements pour respecter le montant maximum remboursable par entreprise, il est impossible d'estimer avec précision le coût réel d'une formation.

À cet égard, il peut également être intéressant d'examiner combien de travailleurs ont suivi des formations. On pourrait ainsi comparer le coût moyen remboursé par travailleur en fonction de la catégorie de formation. Il faut toutefois tenir compte du fait qu'un même travailleur peut avoir suivi plusieurs formations. C'est pourquoi nous préférons utiliser la variable « participant » plutôt que celle de « travailleur ».

Tableau 28 Montants moyens remboursés pour les participants selon la catégorie de formation

	2009			2010		
Catégorie de formation	Nombre de participations	%	Remboursement moyen	Nombre de participations	%	Remboursement moyen
Interne	8.590	30,6%	€ 53,32	8.752	21,8%	€ 41,95
Externe	15.985	56,9%	€ 104,16	20.794	51,9%	€ 85,43
Sur le terrain	3.531	12,6%	€ 114,15	10.547	26,3%	€ 43,58
Total	**28.106**	100%	**€ 89,88**	**40.093**	100%	**€ 64,93**

En analysant le Tableau 28, on constate que la plupart des travailleurs titres-services (56,9% en 2009 et 51,9% en 2010) ont suivi une formation externe. Toutefois, les pourcentages en la matière étaient nettement inférieurs à ceux du Tableau 25 dans lequel nous avons examiné le nombre de dossiers de remboursement. En 2010, on a dénombré davantage de participations à des formations sur le terrain qu'à des formations internes. Il apparaît en outre que ce sont les formations internes qui donnent lieu au remboursement le plus faible par travailleur. Le remboursement est en moyenne deux fois plus élevé par travailleur pour les formations externes que pour les formations internes. Cependant, comme nous l'avons déjà mentionné, nous ne devons pas nous fier aux moyennes indiquées ici.

Pour s'en rendre compte, il suffit de se pencher sur le remboursement moyen par participation pour une formation sur le terrain en 2010. Dans le cas d'une formation de ce type, un remboursement forfaitaire de € 40 est accordé, ce qui tendrait donc à indiquer qu'une formation ne durerait en moyenne qu'une heure. Or, ce n'est pas le cas. Ainsi une entreprise titres-services n'a été remboursée que de € 19.617,95 pour 2.021 heures de formation car son droit maximum était dépassé. Afin de ne pas tirer de conclusions erronées, nous ne calculerons pas (contrairement à ce qui avait été fait dans les précédents rapports d'évaluation) les montants totaux et moyens remboursés par travailleur en fonction du type d'entreprise.

3.10 Répartition des dossiers de remboursement selon le type de dossier

La possibilité pour les formateurs externes d'obtenir eux-mêmes une approbation pour une formation bien déterminée constitue une nouveauté importante instaurée par la modification de l'arrêté royal en 2009 (pour plus d'explications, voir les points 1.3.6. et 2.2.). Comme les différentes entreprises titres-services ne devaient pas introduire une demande d'approbation pour ces formations, le travail administratif des entreprises a été diminué de moitié.

Tableau 29 Répartition des dossiers de remboursement selon le type d'approbation

	Dossiers remboursés			
Type d'approbation	**2009**		**2010**	
Introduite par l'entreprise titres-services	794	95,4%	718	62,3%
Introduite par le formateur externe	38	4,6%	435	37,7%
Total	**832**	**100%**	**1.153**	**100%**

Comme le secrétariat du Fonds de formation titres-services n'a reçu la première demande concernant une formation déposée par un formateur externe que le 7 septembre 2009, l'effet pour l'année 2009 est encore très limité. Pour les formations remboursées terminées en 2010, on constate que déjà plus d'un dossier sur trois concerne une formation pour laquelle un formateur externe a obtenu une approbation.

La formation la plus populaire, introduite par un formateur externe, est « Productenkennis en veilig gebruik » (E20) (Connaître et utiliser les produits en toute sécurité), du VDAB. En 2010, celle-ci a été remboursée 33 fois. « Technologie des produits : comprendre et utiliser correctement les moyens chimiques mis à disposition pour le nettoyage à domicile » (E207), donnée par Bruxelles Formation, et « Ergonomie et sécurité » (E83) du Forem complètent le podium avec 25 remboursements.

3.11 Formations en secourisme remboursées

Depuis septembre 2009, le Fonds de formation titres-services rembourse également les formations en secourisme pour les travailleurs titres-services, ce qui constitue une autre nouveauté. En 2009, cette formation a été remboursée à 28 reprises et 67 fois en 2010 (soit 5,8% des dossiers remboursés).

Tableau 30 Formations en secourisme : nombre, type de dossier, nombre de participations, montants remboursés

Formations en secourisme	Demandes remboursées	
	2009	**2010**
Nombre	28	67
Type de dossier		
Approbation par l'entreprise titres-services	28	50
Approbation par le formateur externe	0	17
Catégorie		
Interne	0	4
Externe	28	63
Participations	573	2105
Montant remboursé	€ 44.879,27	€ 149.678,77

Pour une telle formation, le formateur est généralement quelqu'un d'extérieur. Dans seulement 4 des 67 cas (en 2010), le formateur appartenait à l'entreprise titres-services. En 2010, 5,8 % du montant total remboursé concernait des formations en secourisme, pour seulement 1,8 % l'année précédente.

3.12 Remboursements par Région

Gardant à l'esprit le transfert du régime des titres-services du niveau fédéral au niveau régional, nous avons ci-après ventilé les remboursements par Région.

Précisons toutefois que, pour les chiffres présentés ci-dessous, la répartition par Région est basée sur l'adresse du siège social des entreprises. Par exemple, si ce siège est situé à Bruxelles, les formations dispensées dans les départements régionaux de Wallonie et de Flandre seront néanmoins comptabilisées pour la Région de Bruxelles-Capitale.

En 2009 et 2010, la majorité des dossiers provenaient de Flandre. Toutefois, la progression relative la plus importante (+ 70,7%) a été observée dans la Région bruxelloise.

Tableau 31 Dossiers remboursés selon la Région

	2009		**2010**	
	Nombre de dossiers	**%**	**Nombre de dossiers**	**%**
Région de Bruxelles-Capitale	92	11,1%	157	13,6%
Région flamande	507	60,9%	644	55,9%
Région wallonne	233	28,0%	352	30,5%
Total	**832**	**100%**	**1.153**	**100%**

Cette même augmentation ne saute pas aux yeux si l'on examine les montants remboursés. La majeure partie des moyens ont été versés aux entreprises titres-services dont le siège est situé en Région flamande. Le montant remboursé y est plus de trois fois supérieur à celui des autres Régions. En matière de montants remboursés, l'augmentation la plus forte a été constatée en Région wallonne (+ 15,4 %).

Tableau 32 Montants remboursés selon la Région

	2009		**2010**	
	Montant remboursé	**%**	**Montant remboursé**	**%**
Région de Bruxelles-Capitale	€ 460.793,3	18,2%	€ 462.605,1	17,8%
Région flamande	€ 1.632.775,0	64,6%	€ 1.641.465,1	63,1%
Région wallonne	€ 432.555,5	17,1%	€ 499.179,6	19,2%
Total	**€ 2.526.123,8**	100%	**€ 2.603.249,8**	100%

En toute logique, le nombre le plus important de participations remboursées concerne les entreprises de la Région flamande. Aux points 3.2 et 3.9, nous avons expliqué pourquoi nous ne pouvions pas tirer de conclusions hâtives des chiffres ci-dessous.

Tableau 33 Nombre de participations (remboursées) selon la Région

	2009		**2010**	
	Nombre de participations	**%**	**Nombre de participations**	**%**
Région de Bruxelles-Capitale	5.280	18,8%	11.293	28,2%
Région flamande	18.006	64,1%	21.885	54,6%
Région wallonne	4.820	17,1%	6.915	17,2%
Total	**28.106**	100%	**40.093**	100%

4 Conclusions et recommandations

Constatations

Au cours des deux derniers exercices, on constate que de plus en plus d'entreprises titres-services font appel au Fonds de formation titres-services pour obtenir un remboursement (partiel) des frais de formation de leurs travailleurs titres-services. Pourtant, le recours au Fonds de formation titres-services reste limité. En outre, si la modification de l'arrêté royal en 2009 a donné lieu à diverses conséquences positives, elle a, en même temps, freiné l'utilisation du budget total.

Le Fonds de formation a remboursé € 2.526.124 en 2009 et € 2.603.250 en 2010. L'intérêt croissant des entreprises titres-services est également perceptible lorsqu'on examine d'autres paramètres. Le chiffre le plus marquant à cet égard est le nombre de participations à des formations qui ont été remboursées: 40.093 en 2010, alors qu'en 2009 il y en avait 28.106. Ces chiffres indiquent une hausse de 43%, tandis que le nombre de travailleurs titres-services affichait une progression de 14%. Depuis la création du Fonds, environ 10 000 participations remboursées s'ajoutent chaque année.

On observe également une forte augmentation du nombre de dossiers remboursés : 832 en 2009 et déjà 1.153 en 2010 (2007: 207, 2008: 473). Ces dossiers ont été introduits par 449 entreprises titres-services différentes en 2009 et 532 entreprises en 2010. Dans ce domaine également, la croissance est clairement visible.

Pourtant, seulement une entreprise titres-services agréée sur 5 a reçu un remboursement du Fonds de formation titres-services. Si nous prenons le nombre d'entreprises actives comme base de comparaison, ce pourcentage s'élève à 20,7% en 2010. Toutefois, lorsque nous comparons avec toutes les entreprises auxquelles le Fonds de formation a accordé un budget, ce pourcentage retombe à 17,7%. Pour 2009, ces pourcentages s'élevaient respectivement à 19,6% et 16,7%. Ce sont surtout les entreprises commerciales privées et les personnes physiques (les deux types auxquels la plupart des entreprises appartiennent) qui n'ont pas recouru à leur droit maximum de remboursement. Respectivement 2 et 10 % des entreprises (avec un budget) ont déposé une demande (valable) de remboursement. À l'opposé, on trouve les entreprises d'insertion et les ALE: (plus de) la moitié de ces entreprises ont bénéficié d'un remboursement en 2010.

Le pourcentage de recours au Fonds est bien supérieur aux pourcentages déjà mentionnés : en 2010, les entreprises titres-services se sont vu rembourser 36,2% du budget accordé et, en 2009, 34,4%. Ces chiffres indiquent clairement que ce sont surtout les entreprises titres-services disposant d'un budget plus important qui ont demandé un remboursement. On constate ainsi qu'en 2010, seulement 7,1% des entreprises titres-services s'étant vu octroyer un budget de 1.000 EUR au début de l'année ont (partiellement) utilisé leur droit maximum de remboursement. Ce pourcentage était déjà de 55,6% pour les entreprises avec un budget de plus de 5.000 EUR. Parmi les entreprises dotées d'un budget de plus de 50.000 EUR, une seule n'a pas touché à son droit maximum. Les entreprises titres-services plus importantes disposent dès lors des moyens nécessaires pour demander à un membre du personnel d'encadrement de définir une politique en matière de formation. Sur les 498 nouvelles entreprises ayant obtenu un agrément en 2010, seules 10 ont utilisé leur droit maximum de remboursement.

Les entreprises actives utilisent en moyenne 82,2% du budget alloué et la grande majorité utilise même entièrement son droit maximum. Si le budget n'était pas limité

par entreprise, le pourcentage d'utilisation du budget total serait sans aucun doute plus élevé. En 2010, le Fonds de formation a reçu, par exemple, 68 demandes de remboursement venant d'entreprises qui avaient déjà épuisé leur droit maximum. En gardant ceci à l'esprit, nous pouvons avancer que les modifications de l'arrêté royal, entrées en vigueur le 1er septembre 2009, ont peut-être mis un frein au montant total remboursé. En effet, le Fonds de formation accorde depuis, quoi qu'il en soit, un minimum de 1.000 EUR à chaque entreprise titres-services existante. De plus, les nouvelles entreprises, selon le trimestre durant lequel elles sont créées, se voient également accorder un budget de 1.000, 750, 500 ou 250 EUR. Cette opération a, bien évidemment, réduit la somme disponible pour les acteurs de plus grande envergure et, comme nous l'avons dit précédemment, ce sont précisément ceux-ci qui font le plus appel au Fonds. Ceci étant, nous devons nous demander s'il faut encore renforcer l'« effet Matthieu » constaté.

De plus, il faut savoir qu'un budget formation est lié à un numéro d'agrément bien déterminé : en cas de fusion ou de création d'une nouvelle entreprise, le droit accordé à l'ancienne entreprise (qui a été absorbée) n'est pas transférable à la nouvelle entreprise.

Depuis l'adaptation de l'arrêté royal, les formations en secourisme peuvent également être remboursées. En 2010, le Fonds de formation en a remboursé 67, pour un montant de 149.678,77 EUR (soit 5,8% du total).

Parmi les modifications importantes entrées en vigueur le 1er septembre 2009, on citera également la possibilité pour les formateurs externes de faire approuver une formation une seule fois, ce qui épargne à chaque entreprise titres-services de devoir le faire à chaque fois pour la même formation. Le représentant de la ministre de l'Emploi a approuvé 238 formations (introduites avant le 1er juillet 2011). Les effets positifs de cette modification ne se sont pas fait attendre : en 2010, 37,7% des remboursements concernaient une formation de ce type, ce qui a épargné beaucoup de travail administratif à la fois aux entreprises titres-services et au Fonds de formation lui-même. L'effet est également clairement perceptible si l'on examine le nombre de demandes d'approbation introduites par les entreprises titres-services : si on en comptait encore 1.002 en 2009, leur nombre a chuté à 520 en 2010.

Dans le passé, de nombreuses entreprises titres-services demandaient une approbation pour des formations figurant aujourd'hui sur la liste des 238 formations approuvées introduites par un formateur externe. On s'attendrait dès lors à ce que le pourcentage d'approbation pour des dossiers introduits par des entreprises titres-services soit inférieur à celui des années précédentes. Or, il n'en est rien. Plus de 9 demandes sur 10 ont été approuvées. Le pourcentage d'approbation pour des demandes introduites par un formateur externe est pratiquement aussi élevé.

Tout comme en 2007 et 2008, durant les deux derniers exercices, environ 7 demandes d'approbation sur 10 concernaient des formations externes. En 2010, le nombre de demandes de formations internes a augmenté légèrement pour atteindre 20 % et 1 demande sur 8 concernait une formation sur le terrain. Au niveau des remboursements, on remarque qu'environ 8 formations sur 10 ont été organisées à l'extérieur. Le Fonds de formation des entreprises titres-services ressortissant à la sous-commission paritaire 322.01, le Fonds de formation sectoriel, pense qu'il faudrait investir uniquement dans des formations externes afin d'obtenir davantage de garanties que les formations seront professionnelles et de qualité.

Enfin, nous avons également analysé la répartition des subventions de formation selon les Régions: en 2010, € 1.641.465,1 (63,1%) ont été accordées à des entreprises titres-services ayant leur siège social en Région flamande, € 499.179,6 (19,2%) en Région wallonne et € 462.605,1 (17,8%) dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Conclusion générale et recommandations

À partir de ces conclusions, les membres de la Commission du Fonds de formation titres-services ont identifié trois problèmes majeurs :

1) Le **budget** du Fonds de formation titres-services est (encore) trop souvent **sous-exploité**.

2) De nombreuses **(petites) entreprises titres-services** ne se sont pas encore orientées vers le fonds de formation titres-services.

3) Les **modifications** de l'arrêté royal en **2009 (en matière de répartition budgétaire)** n'ont clairement **pas** le **succès escompté**.

En réalité, l'adaptation de l'arrêté royal en 2009 a pénalisé les bons élèves (les entreprises titres-services ayant consenti d'importants efforts de formation) car leur droit maximum s'est réduit. C'est pourquoi les membres de la Commission souhaitent revoir la répartition du budget. À cet égard, quelques suggestions avaient déjà été présentées dans le précédent rapport d'évaluation. Maintenant qu'un nouveau gouvernement de plein exercice est en place, les partenaires sociaux entendent entamer un débat avec la ministre de l'Emploi et l'administration afin de donner un nouvel élan au Fonds de formation titres-services.

Par ailleurs, les membres de la Commission espèrent obtenir rapidement davantage d'éclaircissements sur l'avenir du Fonds de formation titres-services, à la lumière de la régionalisation des titres-services. L'incertitude qui règne aujourd'hui au sein des entreprises n'est propice ni aux investissements, ni à la formation. Les représentants des travailleurs et des employeurs ne veulent surtout pas sous-estimer l'importance de la formation. Preuve en est l'engagement sectoriel récent visant à accorder un droit de formation aux nouveaux travailleurs titres-services. C'est pourquoi les partenaires sociaux espèrent vraiment que le rôle intersectoriel joué aujourd'hui par le Fonds de formation ne disparaîtra pas.

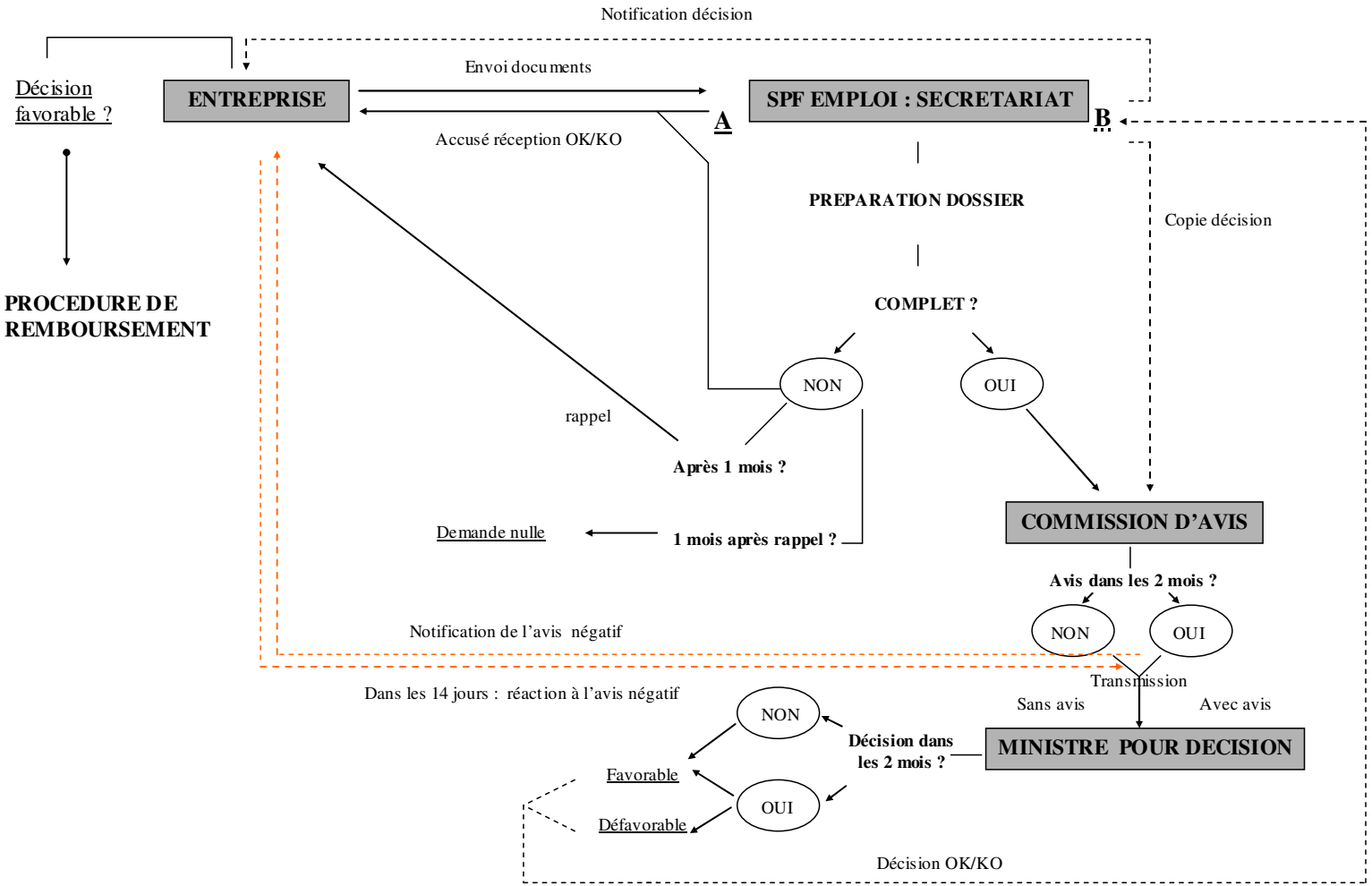
Pour la prochaine évaluation, la Commission disposera de plus d'éléments pour évaluer plus précisément la sous-exploitation du budget. À l'heure actuelle, il est très difficile de dire pourquoi tant d'entreprises titres-services laissent leur budget formation intact. Mieux faire connaître le système auprès du public cible et simplifier les démarches administratives pourraient déjà apporter un début de solution. Les membres de la Commission sont en faveur d'une annonce par la ministre de l'Emploi lors de l'envoi des budgets accordés. Par ailleurs, on pourrait envisager la création d'une plate-forme permettant d'introduire par voie électronique les demandes d'approbation et de remboursement, ce qui allégerait considérablement la procédure administrative et permettrait également à l'avenir de calculer plus concrètement les chiffres de participation. Vu l'intérêt croissant que suscitent les formations sur le terrain, les membres de la Commission souhaiteraient également, pour la prochaine évaluation, disposer de plus d'informations sur la manière dont se déroulent concrètement ce type de formations.

Annexe 1 : Parcours des dossiers – Phase d'approbation

1/

PARCOURS DOSSIERS FONDS DE FORMATIONS TITRES-SERVICES
1. Approbation de la formation

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

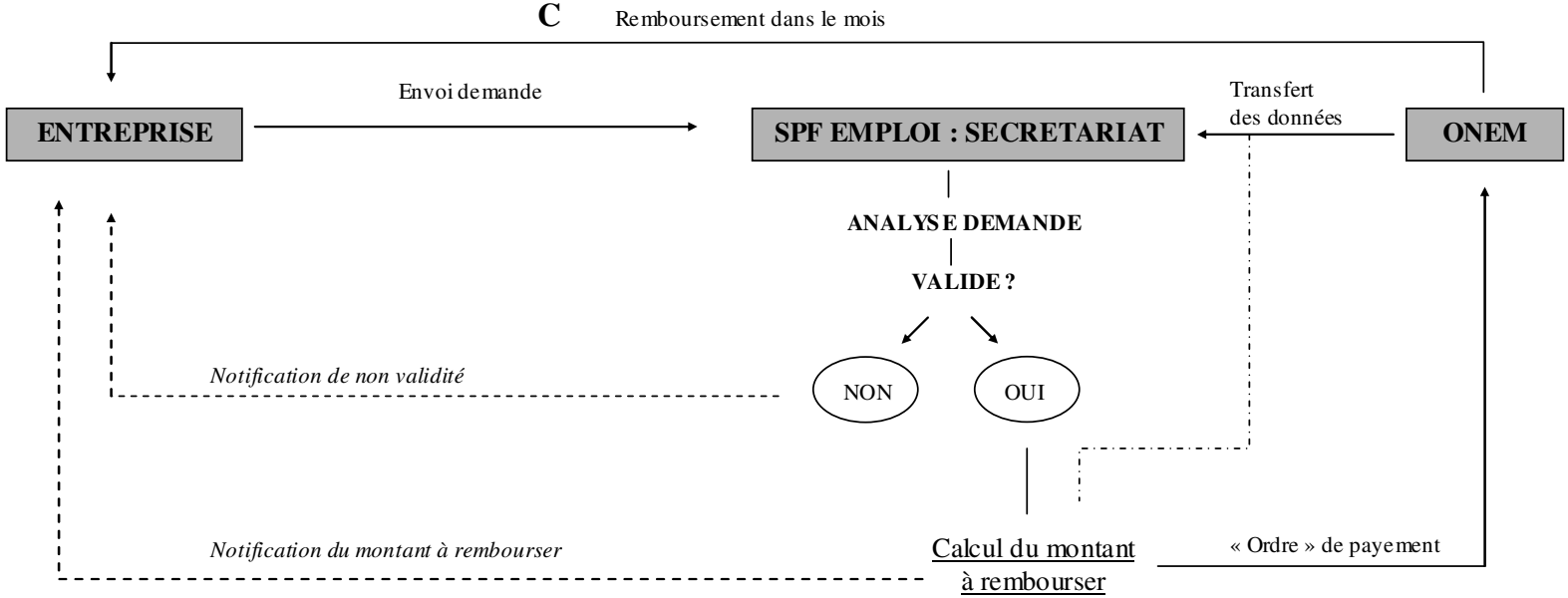


Annexe 2 : Parcours des dossiers – Phase de remboursement

2/

PARCOURS DOSSIERS FONDS DE FORMATIONS TITRES-SERVICES
2. Procédure de remboursement

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



Annexe 3 : Liste des tableaux

Tableau 1 Répartition des demandes d'approbation par langue 19
Tableau 2 Répartition des demandes d'approbation reçues selon leur suite donnée (exercice 3) 20
Tableau 3 Répartition des demandes d'approbation reçues selon leur suite donnée (exercice 4) 21
Tableau 4 Répartition des refus d'approbation selon la nature de la raison (exercice 3) 21
Tableau 5 Répartition des refus d'approbation selon la nature de la raison (exercice 4) 22
Tableau 6 Répartition des demandes d'approbation selon le type d'entreprise (exercice 3) 24
Tableau 7 Répartition des demandes d'approbation selon le type d'entreprise (exercice 4) 24
Tableau 8 Répartition des entreprises ayant recouru au fonds de formation titres-services selon le type d'entreprise 25
Tableau 9 Répartition des demandes selon la catégorie de formation 26
Tableau 10 Répartition des demandes de formation sur le terrain selon le type de formateur 26
Tableau 11 Répartition des demandes d'approbation, selon la suite donnée (1er septembre 2009 – 30 juin 2010) 28
Tableau 12 Répartition des demandes d'approbation, selon la suite donnée (1er juillet 2010 – 30 juin 2011) 29
Tableau 13 Répartition des formation non approuvées, selon la raison (exercice 3) 29
Tableau 14 Répartition des formation non approuvées, selon la raison (exercice 4) 29
Tableau 15 Répartition des demandes selon la catégorie de la formation (1er septembre 2009 – 30 juin 2011) 30
Tableau 16 Répartition des demandes de remboursement reçues selon leur statut final 32
Tableau 17 Nombre d'entreprises titres-services ayant reçu un remboursement (partiel) selon le droit maximum octroyé 34
Tableau 18 Entreprises actives selon l'année d'agrément 35
Tableau 19 Entreprises actives et montant remboursé par type d'entreprise en 2009 36
Tableau 20 Entreprises actives et montant remboursé par type d'entreprise en 2010 36
Tableau 21 Pourcentage d'utilisation du droit maximum au remboursement en 2009 selon le budget accordé 37
Tableau 22 Pourcentage d'utilisation du droit maximum au remboursement en 2010 selon le budget accordé 37
Tableau 23 Nombre de participations par rapport au nombre de travailleurs titres-services 38
Tableau 24 Nombre de participations par rapport au nombre de travailleurs titres-services selon le type d'entreprise 39
Tableau 25 Répartition du nombre de formations remboursées selon la catégorie de formation 39
Tableau 26 Répartition des montants remboursés selon la catégorie de formation 40
Tableau 27 Prix moyen par formation selon la catégorie de formation 40
Tableau 28 Montants moyens remboursés pour les participants selon la catégorie de formation 40
Tableau 29 Répartition des dossiers de remboursement selon le type d'approbation 41
Tableau 30 Formations en secourisme : nombre, type de dossier, nombre de participations, montants remboursés 42
Tableau 31 Dossiers remboursés selon la Région 42
Tableau 32 Montants remboursés selon la Région 43
Tableau 33 Nombre de participations (remboursées) selon la Région 43

Annexe 4 : Liste des Figures

Figure 1 Types de formations remboursées par le fonds de formation titres-services 11
Figure 2 Part des demandes d'approbation selon la décision prise (exercice 3)..... 20
Figure 3 Part des demandes d'approbation selon la décision prise (exercice 4)..... 21
Figure 4 Schéma du parcours d'un dossier de demande d'approbation de formation..... 27
Figure 5 Montants totaux remboursés / Budget octroyé 33

Annexe 5 : Composition de la Commission fonds de formation titres-services depuis le 01 août 2011.

Titre	Nom	Prénom	Organisation	Qualité
Mevrouw	**Verboven**	**Lieve**	Minister	voorzitter
Madame	**du Bled**	**Sophie**	Ministre	suppléante
Monsieur	**Yerna**	**Philippe**	CSC	membre effectif
Madame	**Leonard**	**Anne**	CSC	membre effectif
Mijnheer	**Labeeuw**	**Bart**	ACV	werkend lid
Mijnheer	**Gryp**	**Stijn**	ACV	plaatsvervanger
Mevrouw	**Tas**	**Nancy**	ACV	plaatsvervanger
Mijnheer	**Engelaar**	**Joost**	ABVV	werkend lid
Madame	**Blondeel**	**Julie**	FGTB	membre effectif
Mijnheer	**Van Heetvelde**	**Werner**	ABVV	plaatsvervanger
Mijnheer	**Colpaert**	**John**	ABVV	plaatsvervanger
Monsieur	**Neuprez**	**Eric**	FGTB	suppléant
Monsieur	**Montjardin**	**Thibaut**	CGSLB	membre effectif
Mijnheer	**Marysse**	**Kurt**	ACLVB	plaatsvervanger
Mevrouw	**Bode**	**Agnes**	VBO	werkend lid
Monsieur	**Delfosse**	**Sébastien**	FEB	membre effectif
Mijnheer	**Van Severen**	**Maarten**	VBO	werkend lid
Madame	**Lebegge**	**Séverine**	FEB	membre effectif
Monsieur	**Roggeman**	**Alain**	FEB	membre effectif
Mijnheer	**Muyldermans**	**Herwig**	VBO	werkend lid
Mijnheer	**De Cleer**	**Steven**	VBO	plaatsvervanger
Mevrouw	**Engels**	**Hilde**	VBO	plaatsvervanger
Mijnheer	**Mertens**	**Joris**	VBO	plaatsvervanger
Mijnheer	**Vervaet**	**Guy**	VBO	plaatsvervanger
Mevrouw	**Leroy**	**Véronique**	VBO	plaatsvervanger
Madame	**Vanhorick**	**Isabelle**	FEB	suppléante
Mijnheer	**Scheerlinck**	**Frederik**	FOD WASO	werkend lid
Madame	**Joly**	**Isabelle**	SPF ECTS	suppléante

Annexe 6 : Liste des formations approuvées introduites par des formateurs externes (d.d. 6/12/2011)

Numéro		Nom de la formation	Formateur externe
E	2	Méthodes de travail et ergonomie pour le nettoyage à domicile	Ipso sprl
E	3	Maîtrise des produits/revêtements lors du nettoyage à domicile	Ipso sprl
E	4	Attitudes professionnelles et déontologie	Formacoach
E	5	Communication en situation professionnelle	Formacoach
E	8	Entretien des locaux	COBEFF asbl
E	9	Repassage du linge	COBEFF asbl
E	10	Produits d'entretien bio	COBEFF asbl
E	11	Ecologie/gestion des déchets	COBEFF asbl
E	12	Contact clientèle/communication	COBEFF asbl
E	13	Assertivité	COBEFF sprl
E	14	Huishoudelijk strijken	VZW Vokans
E	15	M'organiser, gérer mon temps et mes priorités	BRUXELLES FORMATION Entreprises
E	16	Faire face aux situations problématiques, aux clients difficiles	BRUXELLES FORMATION Entreprises
E	17	Apprendre à dire 'non' et poser ses limites	BRUXELLES FORMATION Entreprises
E	18	Communiquer clairement et m'affirmer calmement	BRUXELLES FORMATION Entreprises
E	19	Ergonomisch schoonmaken	VDAB
E	20	Productenkennis en veilig gebruik	VDAB
E	22	Strijken voor beginners	VDAB
E	23	Strijken voor gevorderden	VDAB
E	24	Werkorganisatie	VDAB
E	25	Interieuronderhoud	VDAB
E	26	Sanitaironderhoud	VDAB
E	27	Reinigen voor verticale oppervlakken	VDAB
E	28	Onderhoud van verschillende vloeren	VDAB
E	29	Taalondersteuning (Ndl): fv. huishoudelijke schoonmaak	VDAB
E	30	Huishoudelijke hulp	VDAB
E	33	Huishoudelijk strijken	Wonen en Werken Opleiding vzw
E	37	L'organisation du nettoyage dans une maison	CREASOL asbl
E	38	Les produits d'entretien	CREASOL asbl
E	39	Le nettoyage des vitres	CREASOL asbl
E	40	Le repassage du linge	CREASOL asbl
E	41	Techniques de nettoyage	IBFFP (Bruxelles Formation)

E	43	Nettoyage des sanitaires, salles de bains, vitres et parois	FOREM
E	44	Techniques de repassage	FOREM
E	46	Accompagnement et consolidation dans le poste de travail : le savoir-faire avec les clients	Mission Régionale pour l'Emploi de Liège
E	48	Accompagnement et consolidation dans le poste de travail : l'assertivité	Mission Régionale pour l'Emploi de Liège
E	49	Accompagnement et consolidation dans le poste de travail : la détection des besoins de formation et la conduite vers les formations	Mission Régionale pour l'Emploi de Liège
E	50	Accompagnement et consolidation dans le poste de travail : la communication	Mission Régionale pour l'Emploi de Liège
E	52	Rugsparend werken voor niet-zorgpersoneel	vzw VORM
E	55	Professioneel schoonmaken in de thuiszorg	vzw VORM
E	56	Dringende hulpverlening voor niet-zorgpersoneel	vzw VORM
E	57	Omgaan met privacy	vzw VORM
E	59	Assertiviteit	vzw VORM
E	63	Communicatie vanuit mezelf	DIV IGO Leuven project ASVO
E	66	Onthaalpakket	DIV IGO Leuven project ASVO
E	67	Huisstofmijt	DIV IGO Leuven project ASVO
E	68	Ontsmetten of javel	DIV IGO Leuven project ASVO
E	73	Nettoyage des sols	FOREM
E	75	Technique de nettoyage et communication	MARC PIERARD SPRL
E	77	Communication-services aux personnes-Déontologie	FOREM
E	78	Repassage-perfectionnement	FOREM
E	79	Entretien sanitaire	FOREM
E	80	Entretien cuisine	FOREM
E	81	Technologie des produits	FOREM
E	82	Organisation du travail en général	FOREM
E	83	Ergonomie et sécurité	FOREM
E	84	Lessivage	FOREM
E	87	Déontologie : j'adopte les meilleures attitudes	AGES asbl
E	88	Français - Je communique avec les utilisateurs	AGES asbl
E	90	Mobilité - Je sais lire un plan, utiliser internet pour trouver les horaires des bus et des trains.	AGES asbl
E	91	Werkorganisatie	AGORA vzw
E	92	Klantvriendelijkheid-klantgerichtheid	AGORA vzw

E	93	Beroepsgeheim en discretie	AGORA vzw
E	94	Familiarisation aux produits, organisation du travail	ASBL AGIR ENSEMBLE
E	95	Ergonomisch werken: knie- en enkelklachten	VIAC vzw
E	96	Ergonomisch werken: nek- en schouderklachten	VIAC vzw
E	97	Ergonomisch werken: elleboog- en polsklachten	VIAC vzw
E	98	Rugschool	VIAC vzw
E	99	Bewust schoonmaken	VIAC vzw
E	100	Ik deed de deur open...en daar lag hij/zij	VIAC vzw
E	101	Omgaan met moeilijk gedrag van bejaarden	VIAC vzw
E	102	Beroepshouding, deontologie en ethiek	VIAC vzw
E	103	La communication avec le client	SEMAPHORE CONSEIL SCRL FS
E	106	Een goede collegiale sfeer geeft vleugels	DIV IGO Leuven
E	108	Nettoyage d'un intérieur	FOREM
E	114	Méthodes de nettoyage - Moyens techniques	MARC PIERARD SPRL
E	115	Produits de nettoyage - moyens chimiques	MARC PIERARD SPRL
E	116	Entretien des sanitaires	COBEFF ASBL
E	117	Entretien cuisine	COBEFF asbl
E	118	Entretien général de la maison	COBEFF ASBL
E	119	Repassage débutant	COBEFF ASBL
E	120	Repassage intermédiaire	COBEFF ASBL
E	121	Repassage perfectionnement	COBEFF ASBL
E	122	Produits d'entretien 'Faits Maison'	COBEFF ASBL
E	123	Produits bio	COBEFF ASBL
E	124	Travailler en sécurité	SEMAPHORE Conseil scrl FS
E	125	Nettoyage à domicile...Oui mais comment s'y prendre?	SEMAPHORE Conseil scrl FS
E	127	Individuele werkplekcoaching voor dienstenchequewerknemers	GROEP INTRO vzw
E	128	Beroepsgeheim en privacy	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	129	Petits travaux de couture	FOREM
E	131	Basisopleiding voor nieuwe medewerkers dienstenchequebedrijf	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	132	Opleiding was- en strijktechnieken	RANDSTAD TRAINING NV
E	133	Particuliere schoonmaaktechnieken	RANDSTAD TRAINING NV
E	134	Ergonomisch werken	Vormingscentrum HIVSET
E	135	Klantvriendelijkheid: omgaan met klanten en kritiek	Vormingscentrum HIVSET
E	137	NODO-Nederlands op de werkvloer	VZW Vokans

E	138	Assertivité : 'comment trouver sa place ?'	PLI asbl
E	139	Savoir dire NON et entendre un NON	PLI asbl
E	140	Attitude professionnelle et déontologie	PLI asbl
E	141	Gestion de conflits sur le lieu de prestation	PLI asbl
E	142	Communication en situation professionnelle	PLI asbl
E	144	Werkorganisatie en planning	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	145	Communicatie en beroepshouding	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	146	Nederlands voor huishoudhulp-1	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	147	Nederlands voor de huishoudhulp - 2	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	148	Productkennis voor de thuishulp	Groep INTRO vzw
E	149	Travailler en sécurité	EVOLUTION
E	150	Technique de nettoyage	EVOLUTION
E	151	Sanitair poetsen	Groep INTRO vzw
E	152	Onderhoud keuken	Groep INTRO vzw
E	153	Onderhoud in de woning	Groep INTRO vzw
E	154	Mijn job, mijn trots	VIAC vzw
E	155	Omgaan met conflicten	VIAC vzw
E	156	EHBO basismodule: Omgaan met noodsituaties	VIAC vzw
E	157	EHBO basismodule: Reanimatie	VIAC vzw
E	158	Fit op het werk	VIAC vzw
E	159	Onderhoudstechnieken	VIAC vzw
E	160	Time-management voor poetshulpen	VIAC vzw
E	161	Schoonmaaktechnieken	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	162	Schoonmaakadviezen: Ergonomie	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	163	Attitude	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	164	EHBO	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	165	Strijktechnieken	VDAB
E	166	Strijktechnieken	VDAB
E	167	Strijktechnieken voor dienstencheque-werknemers strijkcentrale	VDAB
E	168	Strijktechnieken voor dienstencheque-werknemers strijkcentrale (2x)	VDAB
E	169	Ik deed dat met mijn vrouw toch ook...?!	DIV IGO Leuven
E	170	Lastige contactmomenten: kansen voor jezelf en de relatie	DIV IGO Leuven
E	171	Gezond koken en koken met de microgolfoven	DIV IGO Leuven
E	172	Zwijgen biedt geen uitkomst	DIV IGO Leuven
E	173	Strijktechnieken en ergonomisch werken	VZW Vokans

E	174	Schoonmaakadviezen: Keukenhygiëne	H.I.P. ADVIESBUREAU Comm. V
E	175	Schoonmaakadviezen: Allochtone werknemers 3 lessen	H.I.P. ADVIESBUREAU Comm. V
E	180	Amélioration de la communication orale et écrite	ASBL PROCESSUS
E	181	Organisation du nettoyage	FORMA SERVICES SCRL FS
E	182	Techniques de lavage de vitres	FORMA SERVICES SCRL FS
E	183	Entretien du linge	FORMA SERVICES SCRL FS
E	184	Prévention des maux de dos/ergonomie	FORMA SERVICES SCRL FS
E	185	Aide-ménagère mais pas bonne à tout faire !	FORMA SERVICES SCRL FS
E	186	Professionele schoonmaaktechnieken	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	187	EHBO - basisprincipes	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	188	Communicatie voor beginners	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	189	Communicatie voor gevorderden	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	190	Deontologie en attitude	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	191	Efficiënt werken	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	192	Veilig Werken	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	193	Ergonomie voor beginners	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	194	Ergonomie voor gevorderden	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	195	Stress en Burn-out	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	196	Communiquer avec le client	FORMA SERVICES SCRL FS
E	197	Repassage	FORMA SERVICES SCRL FS
E	198	Couture	FORMA SERVICES SCRL FS
E	201	H.I.P. Schoonmaakadviezen : Werkorganisatie	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	202	H.I.P. Schoonmaakadviezen : Starteropleiding 3 lessen	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	203	Nederlands op de Werkvloer - module A1	Job en Coach
E	204	Nederlands op de Werkvloer - module A2 vervolmaking	Job en Coach
E	205	Nederlands op de Werkvloer - module A2 basis	Job en Coach
E	206	Klantgerichte communicatie voor huishoudhulpen	Anigee Communication
E	207	Technologie des produits : comprendre et utiliser correctement les moyens chimiques mis à disposition pour le nettoyage à domicile	IBFFP
E	209	Stress Burn-out	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	210	Professionele Schoonmaaktechnieken	VZW OC Solidariteit voor het Gezin

E	211	Veilig Werken	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	212	EHBO - Basisprincipes	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	213	Communicatie voor beginners	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	214	Communicatie voor gevorderden	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	215	Deontologie	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	216	Efficiënt Werken	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	217	Ergonomie voor beginners	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	218	Ergonomie voor gevorderden	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	221	Hygiëne in de keuken	VIAC vzw
E	222	Ecoute active et assertivité	CENECO Belgium sprl
E	223	Eerste hulp voor dienstenchequewerknemers	VZW Vormingsinstituut Rode Kruis Vlaanderen
E	224	Sensibilisation à l'autoprotection du travailleur	CROIX ROUGE DE BELGIQUE
E	228	Initiation technique au métier d'aide-ménager	Formation PME ASBL Liège - Huy-Waremme
E	229	Communication, éthique et organisation des tâches	Formation PME ASBL Liège-Huy-Waremme
E	230	Ergonomie et sécurité	Formation PME ASBL Liège-Huy-Waremme
E	231	Renforcement de compétences et de savoir-être	FORMA SERVICES SCRL FS
E	232	Pouvoir poser ses limites, savoir dire 'non' au client	FORMA SERVICES SCRL FS
E	233	Le petit plus qui fidélise le client	FORMA SERVICES SCRL FS
E	234	Nettoyer à fond : mode d'emploi	FORMA SERVICES SCRL FS
E	235	Image personnelle, attitude et communication	IMAGE-en-SOI pour AWP Consult bvba
E	236	Module 3. Ergonomie	IBFFP (BRUXELLES FORMATION)
E	238	Les petits travaux de couture	Formation PME ASBL Liège-Huy-Waremme
E	239	Le repassage du linge	Formation PME ASBL Liège-Huy-Waremme
E	240	Déontologie et professionnalisme	FORMA SERVICES SCRL FS
E	241	Acquisition d'une meilleure connaissance de son environnement de travail	FORMA SERVICES SCRL FS
E	245	Wokken	DIV IGO Leuven
E	248	Maîtrise des produits et techniques les plus utilisés	FORMA SERVICES SCRL FS

E	249	Schoonmaakadviezen: productenkennis	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	250	EHBO Basis en reanimatietechnieken	VZW Vokans
E	251	Klantgericht werken	VZW Vokans
E	252	Poetstechnieken	SimoenConsult
E	254	Organisatie en overleg	SimoenConsult
E	255	Premier secours	FORMA SERVICES SCRL FS
E	256	Entretien des vitres et surface verticale chez le particulier	IPSO sprl
E	258	Grenzen in de zorg	ZORG-SAAM VZW
E	259	Contact clientèle/communication	BClean
E	260	Jobcoaching en taalcoaching op de werkvloer (OP HET TERREIN)	VZW Vokans
E	261	Was- en strijktechnieken	ALPHEIOS BELGIUM
E	262	Praktische assertiviteit	VIAC vzw
E	263	Klantvriendelijk werken en attitude	VIAC vzw
E	264	Nederlands op de werkvloer	VDAB
E	265	Ergonomie en veiligheid	Securex Externe Dienst en Bescherming vzw
E	266	Taalcoaching op de werkvloer	VZW KOPA
E	267	Jobcoaching op de werkvloer	VZW KOPA
E	268	Beroepsgeheim, privacy en roddelen	VIAC VZW
E	270	Techniques de repassage à l'attention des travailleuses titres-services	Mobitex
E	271	Révélez-vous !	Vis-à-Vis
E	273	Coaching individuel sur le terrain	Forma services
E	274	Coaching individuel	Forma Services
E	275	Schoonmaaktechnieken	Begeleidingsdienst Limburgs Mijngebied vzw
E	276	Ergonomie, santé, sécurité. Les bons réflexes !	Marc Pierard Belgian Clean Academy
E	278	Communicatie	Begeleidingsdienst Limburgs Mijngebied vzw
E	280	Veiligheid en hygiëne	SimoenConsult
E	281	Repassage de base	MARC PIERARD
E	282	Organisation, gestion du temps (nettoyage pièce par pièce)	MARC PIERARD
E	283	Le ménage écologique	MARC PIERARD
E	284	Entretien des différents types de sols	MARC PIERARD
E	285	Sensibilisation aux comportements professionnels	MARC PIERARD
E	286	Nederlandse woordenschat onderhoud van woningen	VZW Vokans
E	288	Techniques de nettoyage professionnel	Alpheios Belgium SA
E	289	Secourisme = principes de base	Alpheios Belgium SA
E	290	Travailler de façon efficace	Alpheios Belgium SA
E	291	Travailler de façon ergonomique	Alpheios Belgium SA

E	292	Techniques de lavage et repassage	Alpheios Belgium SA
E	294	Entretien des locaux chez des particuliers	iConsult asbl
E	295	Praktische valpreventie	Explorensia VOF
E	296	EHBO deel 2	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	297	Handhygiëne	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	298	Cours de français (FLE) pour travailleurs allophones actifs dans le nettoyage domestique dans le secteur des Titres-Services	Bruxelles Formation, Bruxelles Formation Langues
E	299	Organisation, gestion du temps (nettoyage pièce par pièce)	IBFFP (Bruxelles Formation)
E	301	Déontologie	Sinnaeve Sylvie
E	302	Techniques de nettoyage - formation générale	Sinnaeve Sylvie
E	304	Nettoyage écologique à domicile	IPSO SPRL
E	305	Jobcoaching en taalcoaching op de werkvloer (EXTERN)	VZW Vokans
E	306	Travailler en toute sécurité	Mobitex
E	307	Ergonomie des postures	ABC Ergonomics SPRL
E	308	Techniques de nettoyage et organisation du travail	mobitex
E	310	Professionele schoonmaaktechnieken	Alpheios Belgium NV
E	311	Weerbaar reageren op ongewenste toenaderingen	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	312	Omgaan met verschillen	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	315	Positief zelfbeeld en beslist opkomen voor jezelf	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	318	Omgaan met kritiek	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	319	Zorgen voor jezelf. Omgaan met stress op het werk	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	320	Hoe ik ook mijn best doe, er is altijd iets wat ik niet goed doe	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	321	Oog en oor hebben voor non-verbale communicatie	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	322	Job- en taalcoaching	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	323	Prévention des accidents liés aux techniques de nettoyage	C.I.F.O.P.
E	325	Attitudes, image de soi et communication professionnelles	Forma Services
E	326	Produits d'entretien et nettoyage écologique	Forma Services
E	327	Job- en taalcoaching op de werkvloer	Stad Gent - Dienst Werk
E	328	Werken met dienstencheques - Veilig en gezond werken	Mensura EDPB
E	329	Travailler avec des titres-services	Mensura SEPP
E	332	Communicatie I voor poetsvrouwen	Explorensia VOF

E	333	Communicatie II voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	334	Omgaan met stress voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	335	Omgaan met agressie voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	336	Ergonomie I voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	337	Veiligheid op de werkvloer voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	338	EHBO voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	339	Productkennis en schoonmaaktechnieken voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	340	Professioneel en efficiënt schoonmaken voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	341	Productkennis voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	342	Werkplanning en schoonmaaktechnieken voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	343	Ergonomie II voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	344	Werkplanning en werkorganisatie voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	345	Werkplanning en productkennis voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	349	Efficiënt en klantgericht aan de slag als poetshulp	VZW Vokans
E	350	Techniques de nettoyage professionnel	Alpheios Belgium SA
E	351	Communicatie op de werkvloer	VZW Vokans
E	355	Lastige contactmomenten : kansen voor jezelf en de relatie	van Eekelen
E	356	Een goede collegiale sfeer geeft vleugels	van Eekelen
E	357	Communicatie vanuit mezelf (basiscursus)	van Eekelen