



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

# Fonds de formation titres-services

Rapport d'évaluation 2011 - 2012

*Bruxelles, janvier 2013*

Secrétariat de la Commission fonds de formation titres-services  
Rue Ernest Blerot 1  
1070 Bruxelles  
02/233.47.17  
[fondsdeformation.titresservices@emploi.belgique.be](mailto:fondsdeformation.titresservices@emploi.belgique.be)  
<http://www.emploi.belgique.be/fondsdeformations/>

472 demandes d'approbation par des formateurs externes  
3.476 demandes d'approbation par des entreprises de titres-services  
4.144 formations remboursées  
128.656 participations

Ou cinq ans de fonds de formation titres-services...

Dans ce quatrième rapport d'évaluation, nous nous pencherons sur les activités de l'exercice écoulé. Tout d'abord, nous analyserons les demandes d'approbation reçue par le secrétariat du fonds de formation titres-services, entre le 1<sup>er</sup> juillet 2011 et le 30 juin 2012, émanant de formateurs externes et d'entreprises titres-services.

Cette approbation n'est que le moyen d'enclencher le processus de financement par le fonds. Le présent rapport met l'accent sur l'aspect financier, à savoir les demandes de remboursement de formations organisées par les entreprises titres-services en 2011. Nous examinerons dans quelle mesure les moyens prévus ont été affectés et quelles entreprises se sont majoritairement tournées vers le fonds.

Après cinq ans, plus question de se dissimuler derrière les maux de la croissance. Les modifications entrées en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2009 ont, elles aussi, atteint leur vitesse de croisière. Le précédent rapport d'évaluation nous a appris que ces adaptations n'ont pas engendré de profond renversement de tendance. Les moyens dont dispose le fonds restent supérieurs aux sommes allouées.

Toutefois, la dernière enquête menée par Idea Consult auprès des travailleurs a démontré que le Fonds de formation n'était pas inutile. 38,2% des travailleurs sous contrat de travail titres-services ont indiqué avoir reçu une formation en 2011, soit le double par rapport à 2007 (19,1%). Si nous comparons à 2006 (14,1%), alors que le fonds n'existait pas encore, la différence est de taille.

La progression des chiffres de la formation est sans conteste une bonne nouvelle, mais les partenaires sociaux sont convaincus que le budget du Fonds de formation doit permettre davantage. C'est la raison pour laquelle ils ont décidé (au sein de la sous-commission paritaire 322.01) d'organiser une concertation avec le cabinet de la Ministre de l'Emploi, Monica De Coninck, afin d'assurer une meilleure utilisation des excédents du fonds. Les résultats concrets sont attendus dans le courant de 2013.

Bonne lecture !

Les membres de la Commission fonds de formation titres-services

*Agnes Bode, Ann Cattelain, John Colpaert, Youri Crahay, Steven De Cleer, Sophie du Bled, Joost Engelaar, Hilde Engels, Stijn Gryp, Bart Labeeuw, Séverine Lebegge, Anne Leonard, Véronique Leroy, Kurt Marysse, Joris Mertens, Thibaut Montjardin, Herwig Muyltermans, Eric Neuprez, Nele Ottevaere, Aurélie Rigo, Alain Roggeman, Frederik Scheerlinck, Nancy Tas, Werner Van Heetvelde, Maarten Van Severen, Isabelle Vanhorick, Lieve Verboven, Philippe Yerna*

## Table des matières

Introduction.....	3
1. Demandes d’approbation (1/7/11 – 30/6/12) .....	4
1.1. Demandes d’approbation par une entreprise titres-services agréée .....	6
1.1.1. Chiffres généraux (nombres, catégorie, suite).....	6
1.1.2. Décisions négatives .....	7
1.1.3. Délais de traitement.....	8
1.2. Demandes d’approbation par un formateur externe .....	10
1.2.1. Chiffres généraux (nombres, catégorie, suite).....	10
1.2.2. Décisions négatives .....	10
1.2.3. Délais de traitement.....	12
2. Demandes de remboursement .....	13
2.1. Chiffres généraux (nombres et montants remboursés).....	13
2.2. Analyse des entreprises titres-services .....	14
2.2.1. Nombre d’entreprises titres-services ayant obtenu remboursement, selon le type d’entreprise .....	15
2.2.2. Nombre d’entreprises titres-services ayant obtenu remboursement, selon le droit maximum.....	16
2.2.3. Nombre d’entreprises titres-services ayant obtenu remboursement, selon la région (siège social).....	17
2.3. Analyse des formations remboursées.....	18
2.3.1. Analyse selon la catégorie de formation.....	18
2.3.2. Remboursement de formations pour lesquelles le formateur externe a obtenu approbation (formations dispensées par voie informatique).....	18
2.3.3. Délais de traitement.....	19
Conclusion .....	21
Annexe 1: formations approuvées introduites par un formateur externe (1/7/2011 – 30/6/2012)....	22
Annexe 2: liste des membres de la commission fonds de formation titres-services .....	26
Liste des figures.....	27
Liste des tableaux .....	28

## Introduction

Le Fonds de formation titres-services alloue chaque année un budget de formation à chaque entreprise titres-services agréée. Une entreprise peut recevoir (une partie de) ce montant lorsqu'elle organise une ou plusieurs formation(s) pour ses travailleurs sous contrat de travail titres-services.

Au travers du fonds de formation titres-services, le Gouvernement fédéral entend soutenir les efforts de formation dans le secteur des titres-services et, ce, depuis 2007. Disposer de travailleurs bien formés constitue un atout supplémentaire pour une entreprise. En effet, la formation ne doit pas être considérée comme un coût par l'employeur, mais bien comme un investissement dans l'avenir de son entreprise. Les travailleurs qui suivent une formation se sentent valorisés et effectuent un meilleur travail, ce qui contribue à un emploi durable. Les clients y trouvent également leur compte et feront davantage confiance à du personnel possédant une bonne formation.

Le Fonds de formation titres-services disposait, en 2011, d'un montant de € 7.416.000, qu'il a réparti entre 3.007 entreprises titres-services agréées. Au total, 622 entreprises ont utilisé leur budget. Le fonds a remboursé des frais de formation pour une somme de € 2.798.790,16.

En 2012, le budget total du fonds se chiffrait à € 7.564.000. Les entreprises peuvent introduire, jusqu'au 30 juin 2013, leur demande de remboursement pour les formations clôturées en 2012.

Un remboursement n'est possible que pour les formations dans le domaine du secourisme et les formations relatives à la fonction (ex. communication, attitude au travail, ergonomie, connaissances linguistiques, techniques de nettoyage et de repassage,...) qui ont fait l'objet d'une approbation. Une demande d'approbation est requise avant le début de la formation. Entre le 1<sup>er</sup> juillet 2011 et le 30 juin 2012, le secrétariat du fonds de formation titres-services a reçu 504 demandes d'approbation de la part d'entreprises titres-services et 174 demandes émanant de formateurs externes.

Le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (<http://www.emploi.belgique.be/fondsdeformations/>) vous propose davantage d'informations sur:

- les catégories de formation (internes/externes/sur le terrain)
- les coûts (forfaitaires) remboursés par le fonds de formation titres-services
- la procédure de demande de remboursement d'une formation
- la procédure de demande d'approbation
  - par une entreprise titres-services
  - par un formateur externe
- la manière de calculer la répartition du budget total.

## 1. Demandes d'approbation (1/7/11 - 30/6/12)

Le Fonds de formation titres-services ne rembourse les formations que si elles ont fait l'objet d'une approbation par le représentant du Ministre de l'Emploi. L'entreprise titres-services ou le formateur externe doit introduire une demande d'approbation auprès du secrétariat du fonds de formation titres-services avant le début de la formation.

Dès que le représentant du Ministre de l'Emploi approuve une formation, cette décision reste valable pour une durée indéterminée<sup>1</sup>. Il est donc parfaitement possible qu'une entreprise titres-services organise, par exemple, en 2011 (pour une énième fois) une formation approuvée en 2008.

Si un formateur externe obtient une approbation pour une formation, plusieurs entreprises titres-services peuvent organiser cette formation, sans introduire aucune demande préalable. Il est également possible qu'une entreprise sollicite une approbation, sans pour autant mettre en pratique concrètement l'idée. Pour toutes ces raisons, nous pouvons conclure que les demandes d'approbation ne reflètent pas exactement le nombre de formations (remboursées) au sein du secteur des titres-services.

Dans le présent chapitre, nous analyserons les demandes d'approbation reçues par le secrétariat du fonds de formation entre le 1<sup>er</sup> juillet 2011 et le 30 juin 2012<sup>2</sup>.

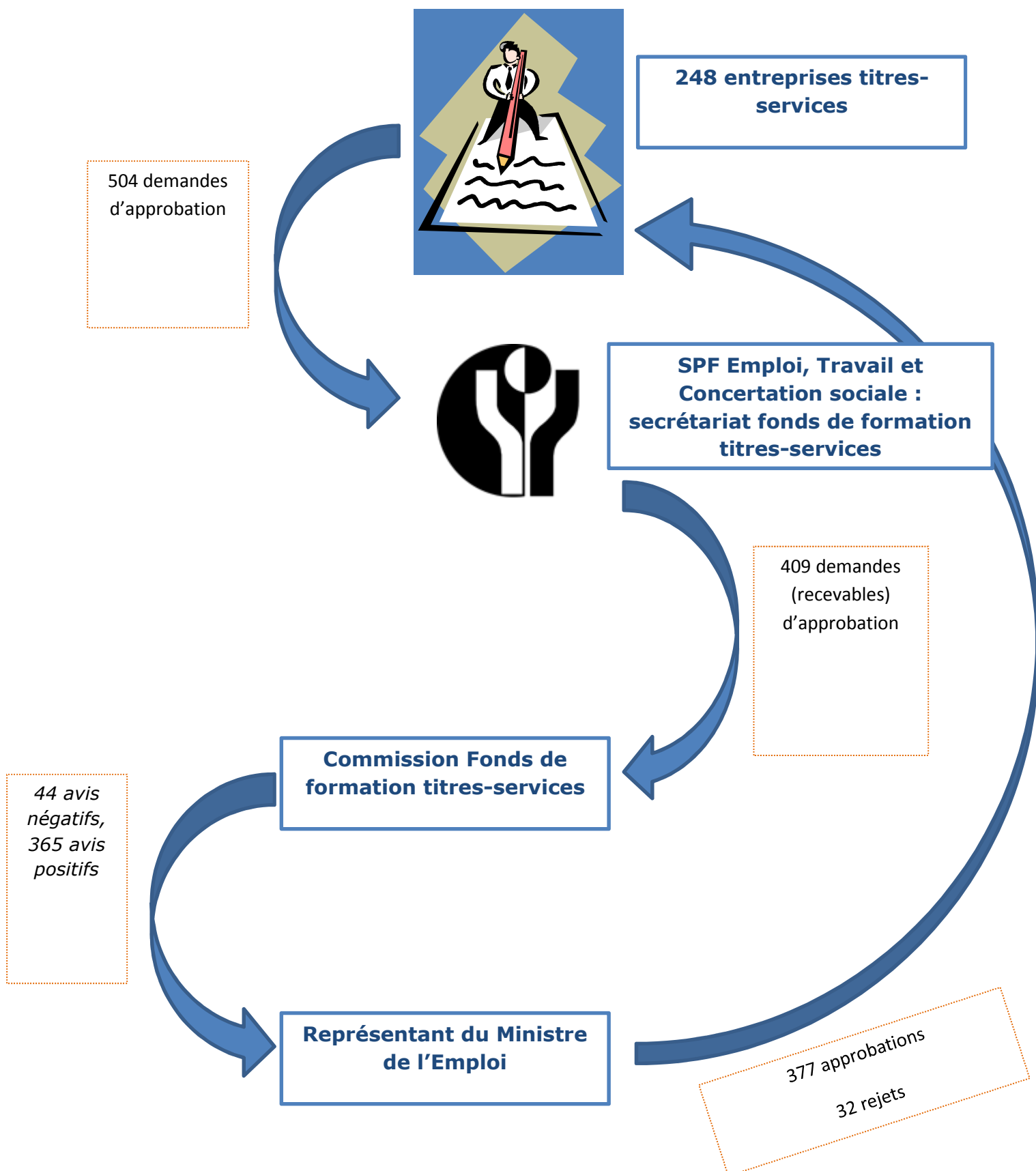
---

<sup>1</sup>Art.5, §4, alinéa dernier de l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services: « La décision d'approbation est valable pour une durée indéterminée ou jusqu'à ce que le Ministre revoie cette durée de validité. »

<sup>2</sup>Les informations relatives aux demandes d'approbation des exercices précédents sont disponibles dans les rapports d'évaluation antérieurs :

- 11 juillet 2007 - 30 juin 2008: [rapport d'évaluation 2007 - 2008](#)
- 1<sup>er</sup> juillet 2008 - 30 juin 2009: [rapport d'évaluation 2008 - 2009](#)
- 1<sup>er</sup> juillet 2009 - 30 juin 2010 et 1<sup>er</sup> juillet 2010 – 30 juin 2011: [rapport d'évaluation 2009 - 2011](#).

Figure 1 : Procédure de demande d'approbation par une entreprise titres-services



## 1.1. Demandes d'approbation par une entreprise titres-services agréée

### 1.1.1. Chiffres généraux (nombres, catégorie, suite)

Au total, 248 entreprises titres-services ont introduit 504 demandes d'approbation auprès du secrétariat du fonds de formation titres-services. En comparaison avec l'exercice précédent (1/7/10 – 30/6/11), le nombre de formulaires de demande reste assez stable, puisque, durant cette période, le secrétariat avait reçu 520 demandes. Pour la première fois, le fonds a enregistré davantage de demandes francophones (287) que néerlandophones (217).

Tableau 1 Demandes d'approbation (par une entreprise titres-services) selon la catégorie de formation

	Demandes d'approbation			
	NL	FR	Total	%
<b>Formation externe</b>	135	81	216	42,9%
<b>Formation interne</b>	56	134	190	37,7%
<b>Formation sur le terrain</b>	26	72	98	19,4%
	<b>217</b>	<b>287</b>	<b>504</b>	<b>100%</b>

La plupart des demandes d'approbation portent sur une formation externe (42,9%), même si l'écart par rapport aux formations internes (37,7%) s'est fortement réduit au regard du passé<sup>3</sup>. On note également une augmentation des demandes pour des formations sur le terrain.

Tableau 2 Demandes d'approbation (par une entreprise titres-services) selon la suite réservée à ces demandes

	Demandes d'approbation			
	NL	FR	Total	%
<b>Approuvées</b>	160	217	377	74,8%
<b>Rejetées</b>	18	14	32	6,3%
<b>Irrecevables – non fondées</b>	39	56	95	18,8%
	<b>217</b>	<b>287</b>	<b>504</b>	<b>100%</b>

L'ensemble des 504 demandes d'approbation n'a pas abouti à une décision, le secrétariat a considéré 95 dossiers comme irrecevables ou non fondés parce que:

- La formation avait déjà été approuvée par le passé (suite à une demande émanant de l'entreprise titres-services elle-même ou d'un formateur externe).
- L'entreprise titres-services n'a pas donné suite, dans le mois, à un courrier de rappel du secrétariat, lui demandant de compléter le dossier.
- L'entreprise titres-services a sollicité l'annulation du dossier.

<sup>3</sup> Durant le quatrième exercice, 67,7% des demandes concernaient des demandes externes, contre une demande sur cinq portant sur une formation interne et 12,3% sur une formation sur le terrain.

Le représentant du Ministre de l'Emploi a pris 409 décisions, soit 377 approbations et 32 rejets. Pour ce faire, il a suivi de près les avis de la Commission fonds de formation titres-services<sup>4</sup>, il n'a dérogé qu'à douze reprises à l'avis négatif remis par la commission.

### 1.1.2. Décisions négatives

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des dossiers rejetés:

Tableau 3 Formations rejetées (après une demande par une entreprise titres-services) selon le motif

Formations rejetées				
Motif	NL	FR	Total	%
Lien insuffisant avec la fonction exercée	16	7	23	71,9%
Il ne s'agit pas d'une formation		1	1	3,1%
Accueil / organisation interne du travail	1	5	6	18,8%
Ne s'adresse pas aux travailleurs titres-services	1	1	2	6,3%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

La majorité des demandes rejetées l'ont été pour cause de lien insuffisant avec les tâches des travailleurs titres-services. Les formations suivantes ont été rejetées pour ce motif :

• Communicatie voor de ervaren medewerker [Formation pour devenir coach]
• Gestion de budget : module de sensibilisation (X2)
• Dementie: Wat is het? - omgaan met dementerende ouderen
• Field Coach [Stimuler le taux d'autonomie]
• Omgaan met moeilijk gedrag van bejaarden
• Miser sur ses atouts pour faire bonne impression ou comment optimiser son image au quotidien ?
• Verdwaald in het geheugenpaleis
• Atelier image
• Les économies d'énergie de la cave au grenier
• Handverzorging
• La personne âgée: anticipation de problèmes fréquents
• Dementie
• Valpreventie bij thuiswonende ouderen
• Comment mieux gérer son budget? - Module de sensibilisation
• Herkennen van psychiatrische problematiek

<sup>4</sup> La commission fonds de formation titres-services rend un avis non contraignant sur les demandes d'approbation. La commission fonds de formation titres-services se réunit chaque mois. En voici sa composition:

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



• Kwaliteitsvol wonen
• Preventie van ongevallen bij ouderen in de woning via de thuisverzorgende
• Dementie op maat van huishoudhulpen
• Omgaan met senioren
• Fit in je hoofd
• Inwerking in de job en de organisatie [Qualité de vie]
• Gezond zijn en gezond blijven

Il s'agit donc généralement de formations relatives à la gestion du budget, au logement, à la santé, à l'hygiène de vie ou à la démence. Durant les formations portant sur ce dernier thème, on explique aux travailleurs titres-services le rôle d'accompagnement ou la fonction de signal qu'ils peuvent exercer.

Dans six cas, la demande introduite par l'entreprise titres-services a été rejetée parce que la formation portait sur des thèmes qui doivent normalement être abordés durant la phase d'accueil du travailleur ou sur l'organisation interne du travail. Ces formations concernaient notamment la description des tâches d'un travailleur titres-services, le traitement administratif d'un accident de travail, le règlement de travail et la fiche de salaire.

Deux autres décisions négatives ont été rendues parce que la formation n'était pas destinée aux travailleurs titres-services. Le premier dossier concernait une formation de chef d'équipe et le second, une formation de management pour dirigeants et administrateurs.

Enfin, une dernière demande a été rejetée par ce qu'elle ne portait pas sur une formation; l'entreprise titres-services souhaitait obtenir un remboursement pour des entretiens lors desquels l'aspect formation a été abordé.

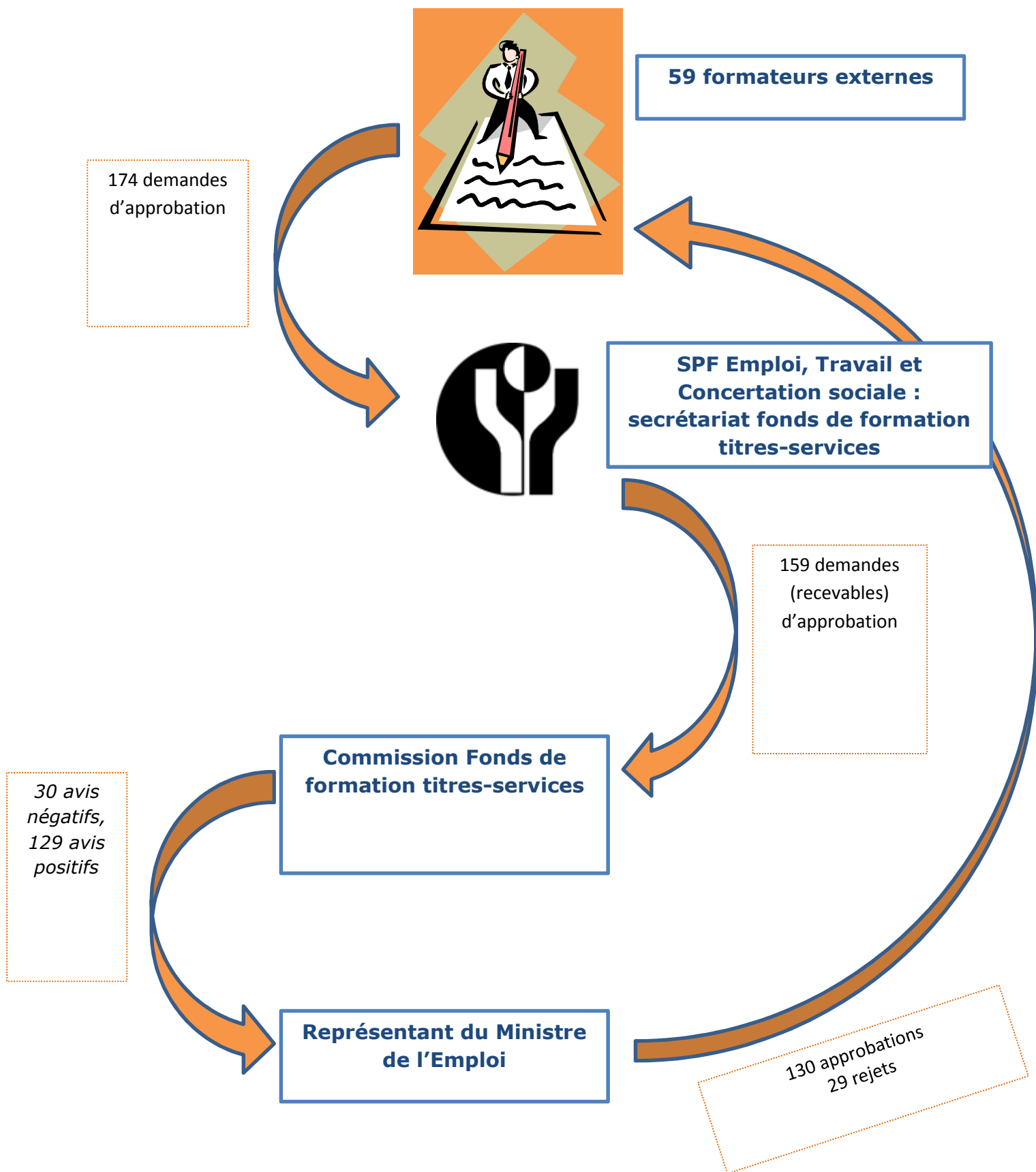
### 1.1.3. Délais de traitement

Pour conclure cette partie, penchons-nous sur les délais de traitement. Le délai moyen entre la date de réception, c'est-à-dire la date de la poste figurant sur la demande d'approbation, et la date d'envoi de l'accusé de réception, est de six jours.

En moyenne, il s'écoule cinquante jours entre la date de réception et la décision par le représentant du Ministre de l'Emploi. Après un avis négatif de la commission, l'entreprise dispose de deux semaines pour réagir par écrit, ce qui porte le délai moyen à 79,4 jours avant qu'une décision ne tombe, contre 46,5 jours dans le cas d'un avis positif.

Lorsqu'une entreprise titres-services envoie directement un dossier complet et que le secrétariat ne doit pas réclamer de complément d'informations, le délai avant décision est de 38,6 jours en moyenne.

Figure 2 Procédure de demande d'approbation par un formateur externe



## 1.2. Demandes d'approbation par un formateur externe

### 1.2.1. Chiffres généraux (nombres, catégorie, suite)

Depuis septembre 2009, les formateurs ont également la possibilité de demander l'approbation d'une formation. 59 formateurs ont eu recours à cette opportunité entre le 1<sup>er</sup> juillet 2011 et le 30 juin 2012. 57% des remboursements concernaient ce type de formation (cf. chapitre 2.3.2.). Le secrétariat du fonds de formation titres-services a reçu 174 demandes d'approbation, soit 56 de plus que durant l'exercice précédent. Contrairement aux demandes émanant des entreprises titres-services, le nombre de dossiers néerlandophones (100) est supérieur au nombre de dossiers francophones (74).

Tableau 4 Demandes d'approbation (par un formateur) selon la catégorie de formation

	Demandes d'approbation			
	NL	FR	Total	%
<b>Formation externe</b>	96	73	169	97,1%
<b>Formation sur le terrain</b>	4	1	5	2,9%
	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

Seules 5 des 174 demandes d'approbation concernaient une formation sur le terrain. Pour un formateur externe, il n'est pas évident de dispenser une formation au domicile du client. Seules deux des cinq demandes ont été approuvées. Une demande a fait l'objet d'une décision négative de la part du représentant du Ministre, les deux autres dossiers n'ont pas été complétés par le demandeur.

Tableau 5 Demandes d'approbation (par un formateur) selon la suite réservée à ces demandes

	Demandes d'approbation			
	NL	FR	Total	%
<b>Approuvées</b>	79	51	130	74,7%
<b>Rejetées</b>	14	15	29	16,7%
<b>Irrecevables – non fondées</b>	7	8	15	8,6%
	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

Les trois-quarts des demandes envoyées au secrétariat par courrier, courriel ou fax, ont été approuvées. 29 dossiers ont reçu une décision négative. Dans quinze cas, le formateur a retiré sa demande ou n'a pas donné suite au courrier de rappel. L'ensemble des 130 formations approuvées sont mentionnées en annexe ainsi que sur le site internet du fonds de formation titres-services: <http://www.emploi.belgique.be/fondsdeformations/>.

### 1.2.2. Décisions négatives

Le représentant du Ministre a suivi 156 des 159 avis préalables de la commission. Pour deux avis négatifs, le représentant du Ministre a décidé que la formation s'inscrivait bel et bien dans le cadre

légal du fonds de formation. Dans un dossier, un avis positif de la commission (portant sur le contenu de la formation) a été suivi d'une décision négative. Dans le cas d'un cours de nettoyage dispensé par voie électronique, le représentant du Ministre de l'Emploi a estimé que le demandeur ne faisait que mettre à disposition une application informatique mais n'organisait pas une formation au sens de l'art.2, §2, alinéa dernier de l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services.

Tableau 6 Formations rejetées (après une demande par un formateur externe) selon le motif

Formations rejetées				
Motif	NL	FR	Total	%
<b>Lien insuffisant avec la fonction exercée</b>	12	10	22	75,9%
<b>Il ne s'agit pas d'une formation</b>	1		1	3,4%
<b>Accueil / organisation interne du travail</b>	1	5	6	20,7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Outre cette formation, 28 autres dossiers ont connu le même sort. Au total, 22 demandes ont été rejetées pour cause de lien insuffisant avec les tâches des travailleurs titres-services :

• Helpen bij verlies en verdriet
• Relaxeren kan je leren
• Inlevend luisteren
• Omgaan met dementie
• Connaître et comprendre son entreprise
• Veiligheidsopleiding voor schoonmaaksters [Fiche d'instruction de sécurité, échelle trop élevée,...]
• Projet de vie et projet professionnel
• Image de soi et confiance en soi
• Gestion du stress
• Prévention du surendettement
• Met energie op de werkvloer
• Deontologie binnen de dienstenchequesector (maattraining) [localisation historique, vieillissement de la société, situations économiques,...]
• Remise à niveau en mathématique
• Invitation à la vie sociale et économique
• Connaissance du métier de l'aide-ménagère [profil du travailleur titres-services,...]
• Sécurité prévention des accidents domestiques [Vérification de la sécurité grâce à une check-list ,...]
• Zorg voor jezelf in relatie met anderen (3,5 u)
• Zorg voor jezelf in relatie met anderen (7,5 u)
• ZEN-Powerdag
• 50plus-Powerdag
• ECO-Powerdag
• Hygiène [Entre autres la législation européenne concernant l'agriculture, le transport et l'industrie alimentaire]

Tout comme pour les demandes émanant des entreprises de titres-services, on note des formations relatives à la gestion du budget, la démenche et l'hygiène de vie. Deux formations en sécurité dépassaient le cadre des tâches d'un travailleur titres-services:

- Travail sur haute échelle
- Contrôle de sécurité d'une maison sur la base d'une checklist.

Dans six cas, le formateur externe a reçu une réponse négative, parce que la formation touchait à des thématiques relevant de la phase d'accueil du travailleur ou de l'organisation interne du travail : réglementation du travail et du bien-être, présentation des acteurs d'une entreprise ou exposé des tâches.

### **1.2.3. Délais de traitement**

Pour conclure cette partie, penchons-nous sur les délais de traitement. 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 huit jours.

En moyenne, il s'écoule 59 jours entre la date de réception et la décision par le représentant du Ministre de l'Emploi. Après un avis négatif de la commission, le formateur dispose de deux semaines pour réagir par écrit, ce qui porte le délai moyen à 89 jours avant qu'une décision ne tombe, contre 52 jours dans le cas d'un avis positif.

Lorsqu'un formateur externe envoie directement un dossier complet et que le secrétariat ne doit pas réclamer de complément d'informations, le délai avant décision est de 41,3 jours en moyenne.

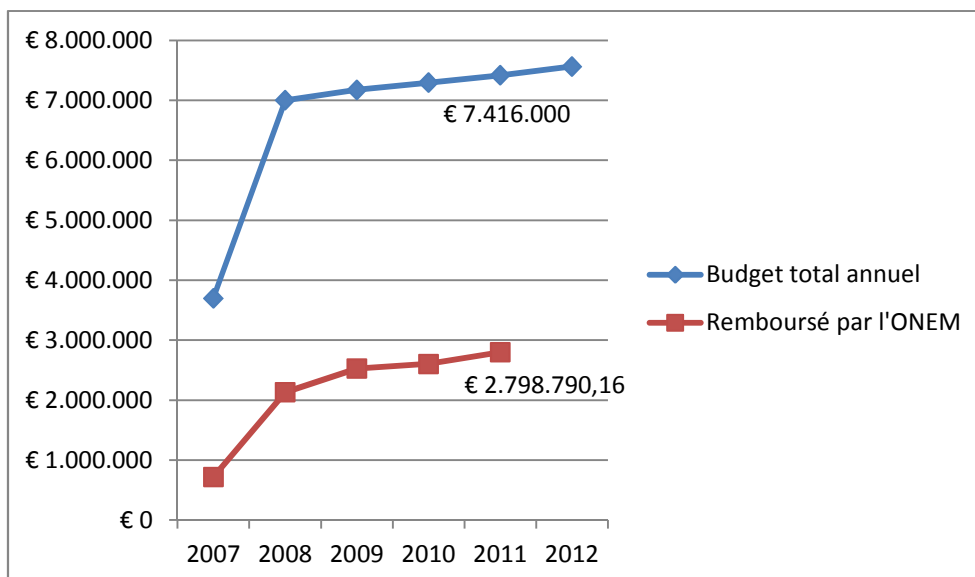
## 2. Demandes de remboursement

Lorsque la formation approuvée a eu lieu, l'entreprise titres-services peut introduire une demande de remboursement. Le montant remboursé est plafonné. Le droit maximum pour 2011 a été fixé sur la base du nombre de titres-services remboursés (par Sodexo) en 2010 ou en fonction du trimestre de 2011 au cours duquel l'entreprise a été créée. Dès qu'une entreprise titres-services obtient un remboursement, cette somme est comptabilisée au budget de l'année durant laquelle la formation s'est terminée. Les entreprises doivent rentrer leur demande de remboursement pour le 30 juin de l'année civile suivante au plus tard. Les entreprises titres-services avaient donc jusqu'au 30 juin 2012 pour renvoyer, au secrétariat du fonds de formation titres-services, les formulaires et preuves relatives aux formations qui ont pris fin en 2011.

### 2.1. Chiffres généraux (nombres et montants remboursés)

Au total, le fonds de formation titres-services a reçu 1.772 formulaires de remboursement, par courrier, fax ou courriel. 1.465 dossiers (84,0%) ont fait l'objet d'un remboursement. 251 demandes n'ont pas pu recevoir de suite favorable parce que l'entreprise avait déjà épuisé son droit maximum. Enfin, le secrétariat a considéré 56 demandes comme irrecevables, parce que l'entreprise n'a pas réagi (à temps) au courrier de rappel lui demandant de compléter ou corriger les formulaires et/ou pièces probantes.

Figure 3 Total des montants remboursés par rapport au budget annuel du fonds de formation titres-services (2007 - 2011)



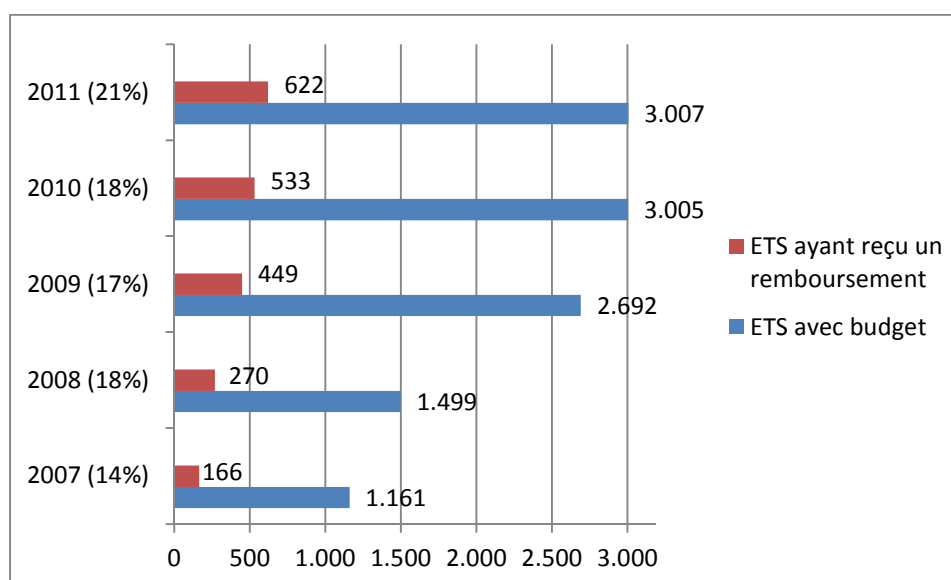
Les entreprises titres-services ont perçu un total de € 2.798.790,16 de la part du fonds de formation titres-services, pour les formations organisées en 2011. Ce qui représente 37,7% du budget annuel.

Tableau 7 Total des montants remboursés par rapport au budget annuel total – pourcentage d'utilisation (2007 - 2011)

	Budget annuel total	Remboursés par l'ONEm	Pourcentage d'utilisation
2007	€ 3.700.000	€ 718.362,81	19,4%
2008	€ 7.000.000	€ 2.133.101,55	30,5%
2009	€ 7.175.000	€ 2.526.123,77	35,2%
2010	€ 7.293.000	€ 2.604.855,89	35,7%
2011	€ 7.416.000	€ 2.798.790,16	37,7%
2012	€ 7.564.000		

Ce faible pourcentage d'utilisation est la conséquence directe du petit nombre d'entreprises titres-services faisant appel au fonds de formation. Sur les 3.007 entreprises pour lesquelles un budget a été alloué en 2011, seules 622 ont obtenu un remboursement (20,7%). On peut toutefois parler d'un succès relatif, le nombre d'entreprises qui ont perçu un remboursement n'ayant jamais été aussi élevé.

Figure 4 Nombre d'entreprises titres-services (ETS) ayant obtenu un remboursement (2007 -2011)



Sur les 622 entreprises qui ont obtenu un remboursement, 324 ont épuisé leur droit maximum au remboursement pour 2011. Seize autres entreprises disposaient d'un budget résiduel inférieur à € 50. En moyenne, une entreprise titres-services (qui obtient au moins un remboursement) utilise 84,0% de son droit maximum.

## 2.2. Analyse des entreprises titres-services

Le secteur des titres-services se caractérise par sa grande diversité; comme le montrent les précédents rapports d'évaluation, certaines entreprises telles que les ALE et les entreprises d'insertion font nettement plus appel aux fonds que les autres types d'entreprise. La taille de l'entreprise joue également un rôle déterminant : davantage d'entreprises ayant un important budget de formation que d'entreprises affichant un droit maximum de € 1.000 ont sollicité un

remboursement. Voyons si la tendance des années précédentes se poursuit et penchons-nous ensuite sur la répartition régionale.

### 2.2.1. Nombre d'entreprises titres-services ayant obtenu remboursement, selon le type d'entreprise

Tableau 8 Nombre d'entreprises titres-services ayant obtenu remboursement et montant remboursé selon le type d'entreprise

Type d'entreprise <sup>5</sup>	Nombre budget	Nombre remboursement	%	Budget alloué	Montant remboursé	%
ALE	230	143	62,2%	€ 633.236,59	€ 379.477,94	59,9%
Entreprise d'insertion	109	64	58,7%	€ 499.315,75	€ 327.703,24	65,6%
CPAS	246	96	39,0%	€ 478.681,84	€ 192.993,09	40,3%
Agence intérim	31	10	32,3%	€ 708.711,13	€ 548.728,27	77,4%
ASBL	379	92	24,3%	€ 1.037.714,89	€ 562.235,87	54,2%
Commune	10	2	20,0%	€ 22.792,64	€ 2.406,40	10,6%
Entr. comm. privée	1.407	191	13,6%	€ 3.473.769,29	€ 763.403,68	22,0%
Personne physique	595	24	4,0%	€ 670.527,79	€ 21.841,67	3,3%
<b>Total</b>	<b>3.007</b>	<b>622</b>	<b>20,7%</b>	<b>€ 7.524.749,92<sup>6</sup></b>	<b>€ 2.798.790,16</b>	<b>37,2%</b>

Le calcul de la proportion entre le nombre d'entreprises ayant obtenu remboursement et le nombre d'entreprises possédant un droit maximum, fait apparaître de grandes différences. Les deux types d'entreprises titres-services les plus fréquents, à savoir les personnes physiques (4,0%) et les entreprises commerciales privées (13,6%), font, proportionnellement, le moins usage du budget.

En tête du classement, on retrouve les ALE (62,2%) ; les entreprises d'insertion (58,7%) réalisent, cette année, un score un peu moins élevé. La troisième marche du podium est occupée par les CPAS, suivis des agences intérim (32,3%) et des ASBL (près de 25%). Sur les dix seules communes reconnues comme entreprise titres-services, deux ont obtenu un remboursement.

La partie droite du tableau montre que le pourcentage d'utilisation du budget commun alloué des agences intérim, ASBL et entreprises commerciales privées (et, dans une moindre mesure, les entreprises d'insertion et les CPAS) est supérieur au pourcentage d'entreprises ayant utilisé le droit maximum. Par exemple, 10 agences intérim sur 31 ont utilisé 77,4% de leur budget commun de formation. Ce qui confirme que ce sont essentiellement les entreprises disposant d'un budget important qui font appel au fonds et ont acquis une grande partie de leur droit maximum par le biais d'une politique de formation suivie.

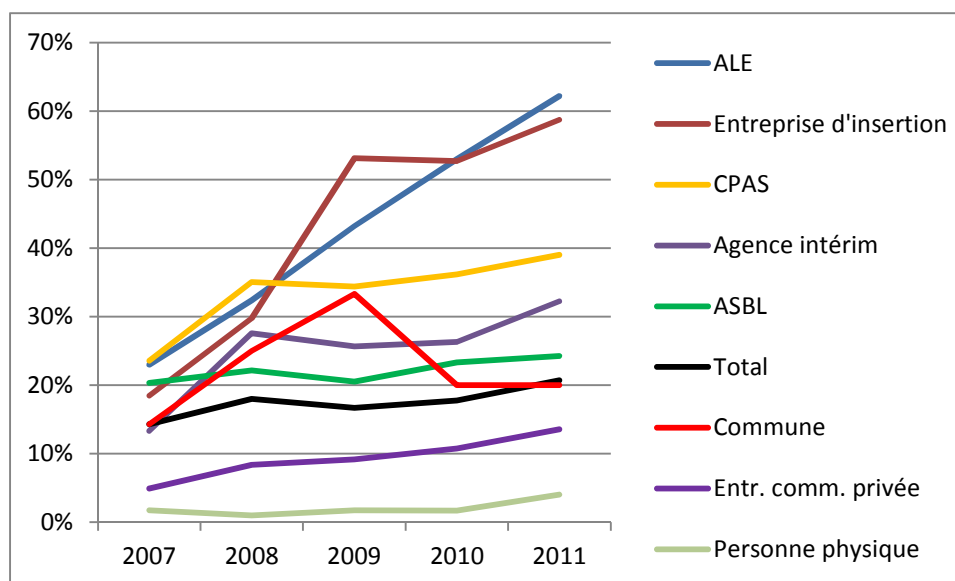
Tous les types d'entreprises, à l'exception des communes, présentent des pourcentages plus élevés qu'en 2010 mais, au fil des ans, la répartition entre les différents types reste relativement stable.

<sup>5</sup> Types d'entreprises sur la base des données ONEm de novembre 2012.

<sup>6</sup> Au total, le fonds de formation titres-services a mis € 7.524.749,92 à la disposition des entreprises titres-services en 2011, alors que son budget total était de € 7.416.000. L'estimation du nombre de nouvelles entreprises créées en 2011 tient également compte des entreprises ayant perdu leur agrément en 2011.



Figure 5 Pourcentage d'entreprises titres-services avec remboursement, selon le type d'entreprise (2007 - 2011)



## 2.2.2. Nombre d'entreprises titres-services ayant obtenu remboursement, selon le droit maximum

Tableau 9 Nombre d'entreprises titres-services ayant obtenu remboursement selon le droit maximum

Budget	Nombre budget	Nombre remboursement	%
€ 250 (°2011)	48	1	2,1%
€ 500 (°2011)	88	3	3,4%
€ 750 (°2011)	89	2	2,2%
€ 1.000 (°2011)	118	4	3,4%
€ 1.000	1.479	142	9,6%
> € 1.000 ≤ € 2.000	253	71	28,1%
> € 2.000 ≤ € 3.000	429	162	37,8%
> € 3.000 ≤ € 4.000	212	86	40,6%
> € 4.000 ≤ € 7.000	175	83	47,4%
> € 7.000 ≤ € 20.000	84	45	53,6%
> € 20.000 ≤ € 50.000	20	13	65,0%
> € 50.000	12	10	83,3%
<b>Total</b>	<b>3.007</b>	<b>622</b>	<b>20,7%</b>

Le Tableau 9 confirme la tendance du précédent rapport d'évaluation (2009-2011), à savoir la corrélation entre la taille du droit maximum (et, avec lui, de l'entreprise), et la probabilité d'un remboursement d'une formation par le fonds. Sur les 12 entreprises qui avaient droit à plus € 50.000, seules 2 n'ont pas fait appel au fonds, alors qu'à peine 10% des entreprises ayant droit à € 1.000 (et déjà agréées avant le 1/1/2011) ont sollicité l'aide financière du fonds.

Le budget alloué aux nouvelles entreprises n'a rencontré que très peu de succès. Seules 10 entreprises sur les 343 nouvelles (2,9%) se sont adressées au fonds.

### 2.2.3. Nombre d'entreprises titres-services ayant obtenu remboursement, selon la région<sup>7</sup> (siège social)

Penchons-nous maintenant sur la répartition régionale. Le critère utilisé à cet effet est l'adresse du siège social, bien qu'il ne donne pas une image à 100% correcte des efforts de formation au sein des différentes régions. En effet, une entreprise titres-services peut parfaitement disposer de bureaux dans différentes régions (et y dispenser des formations) alors que son siège social est situé à Bruxelles. Les informations dont dispose actuellement le fonds de formation titres-services ne permettent pas d'être plus précis.

Tableau 10 Nombre d'entreprises titres-services ayant obtenu remboursement selon la région (siège social)

	Nombre budget	Nombre remboursement	%	Budget alloué	Montant remboursé	%
<b>Région Bxl-Cap.</b>	544	50	9,2%	€ 1.805.503,15	€ 739.579,24	26,4%
<b>Région flamande</b>	1.288	335	26,0%	€ 3.599.057,53	€ 1.499.480,29	53,6%
<b>Région wallonne</b>	1.175	237	20,2%	€ 2.120.189,24	€ 559.730,63	20,0%
<b>Total</b>	<b>3.007</b>	<b>622</b>	<b>20,7%</b>	<b>€ 7.524.749,92</b>	<b>€ 2.798.790,16</b>	<b>37,2%</b>

Plus du quart des entreprises titres-services ayant leur siège social en Flandre ont utilisé leur budget. En Région wallonne, la proportion est d'une entreprise sur cinq, alors que la Région de Bruxelles-Capitale est clairement à la traîne, avec un pourcentage de seulement 9,2% des entreprises qui ont fait appel au fonds de formation.

En Région flamande, les entreprises titres-services ont utilisé 53,6% du budget alloué, soit plus du double du pourcentage des entreprises ayant obtenu remboursement. En Région de Bruxelles-Capitale, la disparité est également criante, puisque 9,2% des entreprises ont utilisé ensemble 26,4% du budget alloué. Cette tendance ne se marque pas en Région wallonne, où 20,2% des entreprises ont utilisé 20,0% du budget.

<sup>7</sup> Adresse du siège social sur la base des données ONEm de novembre 2012.

## 2.3. Analyse des formations remboursées

### 2.3.1. Analyse selon la catégorie de formation

La grande majorité des demandes remboursées concernent des formations externes (78,6%), dispensées donc par un formateur externe à des travailleurs titres-services qui ne sont pas en train de travailler. Le fonds de formation titres-services a remboursé davantage de formations internes (12,3%) que de formations sur le terrain (9,1%).

Le nombre de participations suit le même schéma, bien que la position de tête des formations externes soit moins marquée (21.828 participations) ; on note davantage de participations aux formations internes (7.391) qu'aux formations sur le terrain (4.688).

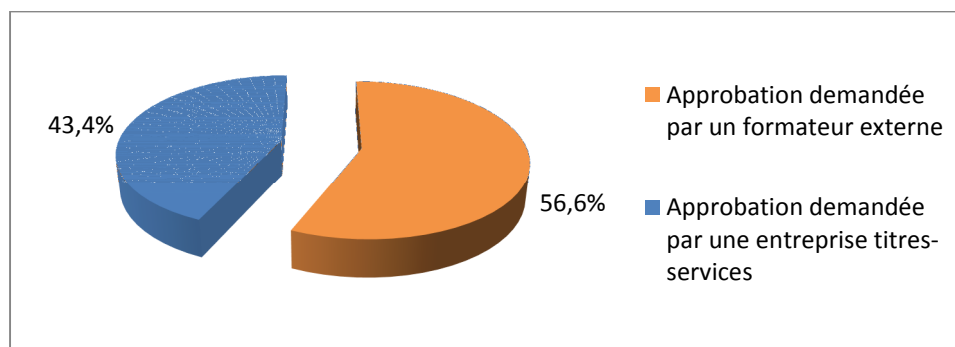
Au total, 65,6% des subsides servent à financer des formations externes. Les formations sur le terrain représentent 19,3% du total. Tant pour les formations internes que sur le terrain, le fonds intervient dans le coût du formateur ; dans le cas des formations internes, il faut y ajouter une intervention pour le salaire du travailleur titres-services. Néanmoins, le coût moyen par participation est plus élevé pour une formation sur le terrain<sup>8</sup> : cela s'explique par le fait qu'une formation sur le terrain est généralement dispensée par un formateur à un seul travailleur titres-services, tandis que les formations internes s'adressent, le plus souvent, à un groupe de travailleurs.

Tableau 11 Nombre de demandes, participations et montants remboursés, selon la catégorie de formation

	Nbre demandes		Nbre participations		Montant remboursé	
	Nbre	Pourcentage	Nbre	Pourcentage	Montant	Pourcentage
<b>Formation externe</b>	1.152	78,6%	21.828	64,4%	€ 1.835.347,95	65,6%
<b>Formation interne</b>	180	12,3%	7.391	21,8%	€ 424.067,71	15,2%
<b>Formation sur le terrain</b>	133	9,1%	4.688	13,8%	€ 539.374,50	19,3%
<b>Total</b>	<b>1.465</b>	<b>100%</b>	<b>33.907</b>	<b>100%</b>	<b>€ 2.798.790,16</b>	<b>100%</b>

### 2.3.2. Remboursement de formations pour lesquelles le formateur externe a obtenu approbation (formations dispensées par voie informatique)

Figure 6 Demandes de remboursement selon le demandeur



<sup>8</sup> En moyenne, une formation interne a une durée de 3 heures et 19 minutes. Une participation à une formation sur le terrain, quant à elle, a une moyenne de 3 heures et 8 minutes.

830 des 1.467 dossiers de remboursement (56,6%) portaient sur une formation pour laquelle l'approbation était demandée par un formateur externe (voir 1.2). L'évolution du fonds de formation titres-services<sup>9</sup> en septembre 2009, qui permet désormais aux formateurs externes de solliciter une approbation, commence clairement à porter ses fruits.

Voici un aperçu des formations les plus populaires, en termes de participations :

**Tableau 12 Formations les plus populaires (dont l'approbation a été sollicitée par un formateur externe) sur la base du nombre de participations en 2011**

N° d'approbation	Formation	Formateur	Participations
E223	Eerste hulp voor dienstenchequewerknemers	Vormingsinstituut Rode Kruis Vlaanderen VZW	798
E20	Productenkennis en veilig gebruik	VDAB	507
E83	Ergonomie et sécurité	FOREM	493
E224	Sensibilisation à l'autoprotection du travailleur	Croix rouge de Belgique	436
E19	Ergonomisch schoonmaken	VDAB	357
E310	Professionele schoonmaaktechnieken	Alpheios	356
E81	Technologie des produits	FOREM	293
E156	EHBO basismodule: Omgaan met noodsituaties	VIAC VZW	283
E350	Techniques de nettoyage professionnel	Alpheios	262
E24	Werkorganisatie	VDAB	255

Dans le top-10 figurent trois formations en secourisme : la formation de la 'Rode Kruis Vlaanderen' occupe la première place, celle de la 'Croix rouge de Belgique', la quatrième et celle de la 'VIAC VZW', la neuvième. Le remboursement des formations en secourisme a également été rendu possible par l'adaptation du fonds de formation de septembre 2009. Les formations portant sur l'ergonomie et la connaissance des produits sont aussi très populaires.

### 2.3.3. Délais de traitement

Afin de boucler cette évaluation du fonds de formation titres-services, examinons les délais de traitement des dossiers de remboursement. Le secrétariat est chargé de la totalité du traitement des dossiers mais le remboursement en lui-même relève de la responsabilité de l'ONEm. Chaque mois, le fonds de formation transmet une liste des ordres de paiement, l'ONEm dispose alors d'un mois pour effectuer les versements.

Le calcul du délai de traitement consiste à calculer le nombre de jours séparant la date de réception (le cachet de la poste figurant sur le courrier de demande de remboursement) et la date de l'envoi de l'ordre de paiement à l'ONEm.

<sup>9</sup> Arrêté royal du 22 juillet 2009 modifiant l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services.

Lorsque l'entreprise titres-services envoie directement un dossier complet, le délai est en moyenne de 48,4 jours. Si le secrétariat doit réclamer des informations complémentaires ou des corrections, le délai moyen de traitement passe à 59,0 jours.

## Conclusion

2011 ne marque pas une rupture de tendance par rapport à 2010. Les conclusions du précédent rapport d'évaluation restent valables : les petites et nouvelles entreprises effectuent difficilement la démarche vers le fonds de formation.

Les formations externes restent majoritaires (pour les demandes d'approbation et de remboursement) et les différences entre les types d'entreprises demeurent bien présentes : plus de 6 ALE sur 10 ont sollicité un remboursement de la part du fonds, suivies des entreprises d'insertion. A l'autre bout du classement, on retrouve les types d'entreprises regroupant pourtant le plus grand nombre d'entreprises titres-services : les entreprises commerciales privées (13,6%) et les personnes physiques (4,0%).

Au total seulement **une entreprise sur cinq (20,7%) a fait appel au fonds**, cependant il convient de remarquer que dans le passé il n'y a jamais eu autant d'entreprises qui ont reçu un remboursement. En comparaison avec 2010 il est à noter qu'il y a eu une **augmentation de 2,9%**. Ce faisant, le fonds a versé un montant total de compensations de € 2.798.790,16 pour les frais de formation réalisés dans le secteur des titres-services en 2011. **62,8% du budget total est néanmoins restés inutilisés**, bien que 324 entreprises aient épuisé la totalité de leur droit maximum.

Les chiffres positifs du fonds sont à mettre en parallèle avec ceux de l'enquête menée auprès des travailleurs par Idea Consult<sup>10</sup>. Ceux-ci indiquent que 38,2% des travailleurs sous contrat de travail titres-services ont reçu une formation en 2011, soit deux fois plus qu'en 2007 (19,1%). Si l'on compare avec 2006 (14,1%), on peut dire que la croissance est substantielle. Le fonds de formation titres-services a indubitablement joué un rôle important ces dernières années.

---

<sup>10</sup> Idea Consult a réalisé son enquête auprès des travailleurs dans le cadre de l'évaluation du système des titres-services 2011.

## Annexe 1: formations approuvées introduites par un formateur externe (1/7/2011 – 30/6/2012)

N° d'approbation	Formateur	Dénomination de la formation
E 310	ALPHEIOS BELGIUM NV	Professionele schoonmaaktechnieken
E 311	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Weerbaar reageren op ongewenste toenaderingen
E 312	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Omgaan met verschillen
E 315	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Positief zelfbeeld en beslist opkomen voor jezelf
E 318	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Omgaan met kritiek
E 319	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Zorgen voor jezelf. Omgaan met stress op het werk
E 320	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Hoe ik ook mijn best doe, er is altijd iets wat ik niet goed doe
E 321	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Oog en oor hebben voor non-verbale communicatie
E 322	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW	Job- en taalcoaching
E 323	C.I.F.O.P.	Prévention des accidents liés aux techniques de nettoyage
E 325	Forma Services	Attitudes, image de soi et communication professionnelles
E 326	Forma Services	Produits d'entretien et nettoyage écologique
E 327	Stad Gent - Dienst Werk	Job- en taalcoaching op de werkvloer
E 328	Mensura EDPB	Werken met dienstencheques - Veilig en gezond werken
E 329	Mensura SEPP	Travailler avec des titres-services
E 332	Explorensia VOF	Communicatie I voor poetsvrouwen
E 333	Explorensia VOF	Communicatie II voor poetsvrouwen
E 334	Explorensia VOF	Omgaan met stress voor poetsvrouwen
E 335	Explorensia VOF	Omgaan met agressie voor poetsvrouwen
E 336	Explorensia VOF	Ergonomie I voor poetsvrouwen
E 337	Explorensia VOF	Veiligheid op de werkvloer voor poetsvrouwen
E 338	Explorensia VOF	EHBO voor poetsvrouwen
E 339	Explorensia VOF	Productkennis en schoonmaaktechnieken voor de huishoudhulp
E 340	Explorensia VOF	Professioneel en efficiënt schoonmaken voor de huishoudhulp
E 341	Explorensia VOF	Productkennis voor de huishoudhulp
E 342	Explorensia VOF	Werkplanning en schoonmaaktechnieken voor de huishoudhulp
E 343	Explorensia VOF	Ergonomie II voor poetsvrouwen
E 344	Explorensia VOF	Werkplanning en werkorganisatie voor de huishoudhulp

E	345	Explorensia VOF	Werkplanning en productkennis voor de huishoudhulp
E	349	vzw Vokans	Efficiënt en klantgericht aan de slag als poetsvrouw
E	350	Alpheios Belgium SA	Techniques de nettoyage professionnel
E	351	vzw Vokans	Communicatie op de werkvloer
E	355	van Eekelen	Lastige contactmomenten : kansen voor jezelf en de relatie
E	356	van Eekelen	Een goede collegiale sfeer geeft vleugels
E	357	van Eekelen	Communicatie vanuit mezelf (basiscursus)
E	359	Job en Coach	Nederlands op de werkvloer
E	360	vzw Vorm	Veiligheid voor huishoudhulp
E	363	Huis van het Nederlands provincie Antwerpen VZW	Proper Nederlands
E	364	Huis van het Nederlands Gent VZW	Starten met proper Nederlands
E	365	Huis van het Nederlands Brussel vzw	Starten met proper Nederlands
E	366	Huis van het Nederlands Vlaams-Brabant	Starten met proper Nederlands
E	368	Cobeff	Gestion du stress
E	369	Cobeff	Technique vitres et miroirs
E	370	Cobeff	Connaissance des produits : partie I
E	371	Cobeff	Connaissance des produits : partie II
E	373	Vargas Meza Liannella	Technique de nettoyage intérieur
E	374	Explorensia VOF	Communicatie I voor strijk(st)ers
E	375	Huis van het Nederlands Antwerpen	Proper Nederlands
E	376	Devenirs ASBL	Secourisme
E	377	Devenirs ASBL	Partage d'expériences professionnelles et utilisation de techniques de nettoyage
E	382	Devenirs ASBL	Communication avec les clients et les collègues
E	383	Devenirs ASBL	Ecole du dos et prévention de l'arthrose
E	384	Services@Work bvba	Coaching op de werkvloer [OP HET TERREIN]
E	385	Vormingscentrum HIVSET VZW	Nederlands op de werkvloer : productkennis bij het poetsen
E	386	Vormingscentrum HIVSET VZW	EHBO deel 1 : mogelijke aandoeningen en letsels tijdens het werk als huishoudhulp
E	387	Vormingscentrum HIVSET	Reanimatie
E	388	Vormingscentrum HIVSET VZW	Nederlands op de werkvloer: 'Werken in een ander land'
E	389	Vormingscentrum HIVSET VZW	Nederlands op de werkvloer : algemene terminologie gelinkt aan het beroep van huishoudhulp
E	391	Vormingscentrum HIVSET	EHBO deel 2 : verwondingen en andere mogelijke ongevallen als huishoudhulp
E	392	Raskin Maud - Les fées d'Ortho	Ergonomie
E	393	Raskin Maud - Les fées d'Ortho	Organisation du ménage
E	394	SRX	Aide-ménagère : Les clés du succès !
E	395	Véronique Morre	Prévention des problèmes de dos
E	396	Véronique Morre	Décoder et soulager le stress
E	398	CLEAN ADVICE BVBA	Basisopleiding voor dienstenchequesmedewerkers



E	399	CLEAN ADVICE BVBA	Opleiding voor dienstencheques medewerkers met minstens 12 maanden ervaring
E	400	H.I.P. Adviesbureau Comm. V	Strijken met PEVE kennis
E	401	Vormingsinstituut Rode Kruis-Vlaanderen VZW	Preventie van rugklachten en met daarbij de juiste hef- en tilprincipes
E	404	DV Consulting BVBA	Werkplezier : blijf gemotiveerd aan de slag!
E	405	DV Consulting BVBA	Efficiënt communiceren op de werkvloer : deel 2
E	406	DV Consulting BVBA	Efficiënt communiceren op de werkvloer : deel 1
E	407	CLEAN ADVICE BVBA	Basisopleiding voor dienstencheques medewerkers - Strijken in kleinhuishouding
E	409	Form A Pro	Initiation à l'informatique/Internet
E	412	Form A Pro	Communication
E	414	VZW KOPA WERKWILLIG	Assertiviteitstraining
E	415	VZW KOPA WERKWILLIG	Omgaan met klanten
E	416	VZW KOPA WERKWILLIG	Individuele job- en taalcoaching
E	421	Form A Pro	Education à la protection de l'environnement
E	423	Form A Pro	Français pour non francophone (FLE)
E	425	Form A Pro	Art culinaire
E	426	Form A Pro	Maintenance et rangement du linge
E	427	Form A Pro	Entretien et maintenance de l'habitation
E	429	Géo Services Asbl	Chauffeur TPMR module 2
E	430	Géo Services Asbl	Chauffeur TPMR module 1
E	431	Géo Services Asbl	Chauffeur TPMR module 3
E	433	VOF SAGHOS	Workorganisation for cleaning a house
E	436	ELAN LANGUAGES	Nederlands op de werkvloer
E	437	Perspectives ASBL	Métiers du nettoyage : se gérer et être efficace
E	439	Familiehulp VZW	Ergonomisch werken en hef- en tiltechnieken
E	442	Fenrir Consult BVBA	Samenwerken = samen spreken (3,5 u)
E	443	Fenrir Consult BVBA	Samenwerken = samen spreken (7,5 u)
E	444	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 1
E	445	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 2
E	446	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 3
E	447	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 4
E	448	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 5
E	449	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 6
E	450	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 7
E	451	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 8
E	452	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 9
E	453	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 10
E	454	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 11

E	455	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 12
E	456	Job en Coach BVBA	Onderhoud vloeren
E	457	Job en Coach BVBA	Strijken
E	458	Job en Coach BVBA	Productkennis
E	459	Job en Coach BVBA	Onderhoud sanitair
E	460	Job en Coach BVBA	Onderhoud Verticale Oppervlakken
E	461	Job en Coach BVBA	Werkorganisatie
E	462	vzw Vokans	Professioneel omgaan met klanten voor huishoudhulpen
E	467	Job en Co VZW	Opfrismodule schoonmaak
E	468	Groep INTRO vzw	Jobcoaching
E	470	Zorg-Saam vzw	Samenwerken in team
E	472	IDEWE VZW	Preventie van rug- en andere fysieke problemen
E	473	Yamas Communicatie BVBA	Beroepsgeheim en privacy
E	474	vzw Vokans	Veilig en planmatig fietsen
E	475	Yamas Communicatie BVBA	Omgaan met moeilijke klanten
E	476	Viac VZW	Fijn dat ik positief kan zijn
E	477	CLEAN ADVICE BVBA	Formation de base pour travailleurs Titres-Services
E	479	Croix-Rouge de Belgique	Manutention des charges pour les travailleurs Titres-Services
E	480	Forma Concept	Lavage de vitres : la bonne technique
E	481	Forma Concept	Organisation du nettoyage chez les clients
E	482	vzw VORM	Rugsparend werken voor niet-zorgpersoneel: opfrissing
E	483	Marc Pierard Belgian Clean Academy	Organisation, gestion du temps (nettoyage pièce par pièce) [sur le terrain]
E	484	Marc Pierard Belgian Clean Academy	Premiers secours!
E	485	VOF SAGHOS	Starterspakket voor huishoudhulpen
E	486	Interleuven	Veiligheidsonthaal
E	487	D&V Consulting bvba	Bonheur au travail
E	488	D&V Consulting bvba	Communiquer efficacement sur le lieu de travail : 2ième partie
E	489	D&V Consulting bvba	Communiquer efficacement sur le lieu de travail : 1ère partie



Pour davantage d'informations sur les formations (bref descriptif, durée, coût, coordonnées du formateur,...), reportez-vous au module de recherche du site <http://www.emploi.belgique.be/fondsdeformations/>. Chaque mois, le représentant du Ministre de l'Emploi approuve de nouvelles formations, qui figurent directement sur le site internet.

## Annexe 2: liste des membres de la commission fonds de formation titres-services

			Organisation	Qualité
<b>Mevrouw</b>	Verboven	Lieve	Minister	voorzitter
<b>Madame</b>	du Bled	Sophie	Ministre	suppléante
<b>Monsieur</b>	Yerna	Philippe	CSC	membre effectif
<b>Madame</b>	Leonard	Anne	CSC	membre effectif
<b>Mijnheer</b>	Labeeuw	Bart	ACV	werkend lid
<b>Mijnheer</b>	Gryp	Stijn	ACV	plaatsvervanger
<b>Mevrouw</b>	Tas	Nancy	ACV	plaatsvervanger
<b>Mijnheer</b>	Engelaar	Joost	ABVV	werkend lid
<b>Madame</b>	Rigo	Aurélie	FGTB	suppléante
<b>Mijnheer</b>	Van Heetvelde	Werner	ABVV	plaatsvervanger
<b>Mijnheer</b>	Colpaert	John	ABVV	plaatsvervanger
<b>Monsieur</b>	Neuprez	Eric	FGTB	membre effectif
<b>Monsieur</b>	Montjardin	Thibaut	CGSLB	membre effectif
<b>Mijnheer</b>	Marysse	Kurt	ACLVB	plaatsvervanger
<b>Mevrouw</b>	Bode	Agnes	VBO	werkend lid
<b>Mevrouw</b>	Engels	Hilde	VBO	werkend lid
<b>Mijnheer</b>	Van Severen	Maarten	VBO	werkend lid
<b>Madame</b>	Lebegge	Séverine	FEB	membre effectif
<b>Monsieur</b>	Roggeman	Alain	FEB	membre effectif
<b>Mijnheer</b>	Muyldermans	Herwig	VBO	werkend lid
<b>Mijnheer</b>	De Cleer	Steven	VBO	plaatsvervanger
<b>Mevrouw</b>	Cattelain	Ann	VBO	plaatsvervanger
<b>Mijnheer</b>	Mertens	Joris	VBO	plaatsvervanger
<b>Mevrouw</b>	Ottevaere	Nele	VBO	plaatsvervanger
<b>Mevrouw</b>	Leroy	Véronique	VBO	plaatsvervanger
<b>Madame</b>	Vanhorick	Isabelle	FEB	suppléante
<b>Mijnheer</b>	Scheerlinck	Frederik	FOD WASO	werkend lid
<b>Monsieur</b>	Crahay	Youri	SPF ETCS	suppléant

## Liste des figures

Figure 1 : Procédure de demande d’approbation par une entreprise titres-services .....	5
Figure 2 Procédure de demande d’approbation par un formateur externe.....	9
Figure 3 Total des montants remboursés par rapport au budget annuel du fonds de formation titres-services (2007 - 2011) .....	13
Figure 4 Nombre d’entreprises titres-services ayant obtenu un remboursement (2007 -2011) .....	14
Figure 5 Pourcentage d’entreprises titres-services avec remboursement, selon le type d’entreprise (2007 - 2011) .....	16
Figure 6 Demandes de remboursement selon le demandeur .....	18

## Liste des tableaux

Tableau 1 Demandes d’approbation (par une entreprise titres-services) selon la catégorie de formation.....	6
Tableau 2 Demandes d’approbation (par une entreprise titres-services) selon la suite réservée à ces demandes.....	6
Tableau 3 Formations rejetées (après une demande par une entreprise titres-services) selon le motif.....	7
Tableau 4 Demandes d’approbation (par un formateur) selon la catégorie de formation .....	10
Tableau 5 Demandes d’approbation (par un formateur) selon la suite réservée à ces demandes .....	10
Tableau 6 Formations rejetées (après une demande par un formateur externe) selon le motif.....	11
Tableau 7 Total des montants remboursés par rapport au budget annuel total – pourcentage d’utilisation (2007 - 2011) .....	14
Tableau 8 Nombre d’entreprises titres-services ayant obtenu remboursement et montant remboursé selon le type d’entreprise.....	15
Tableau 9 Nombre d’entreprises titres-services ayant obtenu remboursement selon le droit maximum.....	16
Tableau 10 Nombre d’entreprises titres-services ayant obtenu remboursement selon la région (siège social).....	17
Tableau 11 Nombre de demandes, participations et montants remboursés, selon la catégorie de formation.....	18
Tableau 12 Formations les plus populaires (dont l’approbation a été sollicitée par un formateur externe) sur la base du nombre de participations en 2011 .....	19