



Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2005

Rapport final

A la demande du :

**Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation
sociale
Direction générale Emploi et marché du travail**

Effectué par :

**IDEA Consult: Dr. Anneleen Peeters
Ann Gevers
Debbie Sanders**

Bruxelles, 28 avril 2006

Table des matières

Partie 1: Introduction	6
1. Le système des titres services en 2005	7
1.1 Esquisse du système des titres-services	7
1.2 Importance du système des titres-services en 2005	9
2. Objectif de l'étude	10
3. Approche de l'étude	11
4. Structure de ce rapport	13
Partie 2: analyse des entreprises agreees	14
1. Nombre total d'entreprises titres-services	15
1.1 Nombre d'entreprises titres-services agréées et actives	15
1.2 Répartition de toutes les entreprises titres-services agréées selon le type d'entreprise	17
1.3 Répartition des entreprises titres-services selon le type de service	20
2. Résultats de l'enquête menée auprès des entreprises titres-services	21
2.1 Composition de l'échantillon et typage des entreprises titres-services	21
2.1.1 Répartition des entreprises titres-services selon leur type	21
2.1.2 Type de services fournis par les entreprises titres-services	22
2.1.3 Nombre d'entreprises dans l'échantillon créées spécialement pour les titres-services.	24
2.1.4 Répartition des entreprises titres-services selon les commissions paritaires	25
2.2 Emploi dans les entreprises de l'échantillon	26
2.2.1 Nombre de travailleurs titres-services occupés	26
2.2.2 Croissance de l'emploi dans le cadre du système des titres-services	26
2.2.3 Entrées et sorties de travailleurs dans les entreprises titres-services	27
2.2.4 Occupation selon la durée du travail	28
2.3 Offre de travailleurs	30
2.3.1 L'(La) (in)suffisance de l'offre de travailleurs titres-services	30
2.3.2 Motifs possibles d'insuffisance de l'offre	32
2.3.3 Canaux de recrutement pour trouver des travailleurs titres-services adéquats	33
2.3.4 Implications de l'insuffisance de l'offre	34
2.4 Dispositions spécifiques du contrat de travail titres-services	36
2.5 Convention avec l'utilisateur	37
2.6 Conditions de travail et conditions salariales	38
2.6.1 Niveau de salaire	38
2.6.2 Avantages sociaux	40
2.6.3 Intervention de l'employeur dans les frais de déplacement	41
2.6.4 Facilités de formation proposées	42
2.7 Satisfaction des entreprises par rapport au système des titres-services	46
2.7.1 Satisfaction générale	46
2.7.2 Satisfaction par rapport aux procédures et à la communication	47
2.7.3 Satisfaction par rapport à la valeur de reprise	49
2.8 Leviers pour un bon fonctionnement du système des titres-services	51
Partie 3: ANALYSE TRAVAILLEURS TITRE-SERVICES	54
1. Nombre total de personnes occupées dans le système des titres-services	55
1.1 Nombre de travailleurs titres-services et d'heures prestées	55

1.2	Répartition régionale du nombre de travailleurs titres-services et d'heures prestées	57
1.3	Répartition du nombre de travailleurs titres-services et d'heures prestées selon le type d'entreprise	58
1.4	Nombre de travailleurs titres-services selon l'âge et le sexe des travailleurs	60
1.5	Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, selon le type de contrat des travailleurs	63
1.6	Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, selon la catégorie de travailleurs	65
2.	Résultats de l'enquête relative aux travailleurs titres-services	67
2.1	Composition de l'échantillon des travailleurs titres-services	67
2.1.1	Répartition régionale	67
2.1.2	Type de service	68
2.1.3	Type d'entreprise	69
2.2	Profil du travailleur titres-services	70
2.2.1	Sexe	70
2.2.2	Age	70
2.2.3	Situation familiale	71
2.2.4	Niveau de formation	73
2.2.5	Nationalité et origine ethnique	75
2.2.6	Situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services	76
2.3	Importance et caractérisation du travail dans le système des titres-services	80
2.3.1	Lieu d'occupation	80
2.3.2	Changement d'employeur	80
2.3.3	Durée hebdomadaire du travail	81
2.3.4	Type de contrat de travail	85
2.4	Sortie du système des titres-services	87
2.5	Les conditions de rémunération et de travail	88
2.5.1	Niveau de rémunération	88
2.5.2	Intervention de l'employeur dans les frais de déplacement	92
2.5.3	Facilités de formation offertes et accompagnement	95
2.6	Motifs invoqués pour travailler dans le système des titres-services	97
2.7	Canaux par lesquels le travailleur est entré en contact avec l'employeur	99
2.8	Satisfaction des travailleurs à l'égard du système des titres-services	100
2.8.1	Satisfaction générale à l'égard du travail dans le système des titres-services	100
2.8.2	Satisfaction à l'égard du contenu du travail, des conditions de travail et des circonstances de travail	101
2.9	Vision d'avenir des travailleurs titres-services	104
Partie 4:	Analyse Utilisateurs des titres-services	105
1.	Nombre total d'utilisateurs des titres-services	106
1.1	Nombre d'utilisateurs enregistrés	106
1.2	Nombre d'utilisateurs actifs	107
1.3	Répartition régionale des utilisateurs actifs	108
2.	Résultats de l'enquête utilisateurs	110
2.1	Composition de l'échantillon des utilisateurs de titres-services	110
2.1.1	Répartition régionale	110
2.1.2	Type de service	110
2.1.3	Type d'entreprise	111
2.2	Profil des utilisateurs	112
2.2.1	Statut familial et sexe	112

2.2.2	Situation professionnelle	113
2.2.3	Typologie des utilisateurs sur la base de la situation familiale et financière	115
2.2.4	Niveau de formation	116
2.2.5	Revenu	118
2.2.6	Personnes à charge	119
2.3	Importance et type d'utilisation	121
2.3.1	Importance de l'utilisation en nombre d'heures	121
2.3.2	Evolution de l'utilisation	122
2.3.3	Nombre de travailleurs-titres-services chez un même utilisateur	122
2.3.4	Nombre d'entreprises titres-services chez un même utilisateur	124
2.3.5	Travailleurs titres-services allochtones	124
2.4	Motifs pour recourir au système des titres-services	125
2.5	Relation de l'utilisateur avec l'entreprise agréée	128
2.5.1	Canal par lequel les utilisateurs ont trouvé leur entreprise de titres-services	128
2.5.2	Recherche d'une entreprise de titres-services	129
2.5.3	Temps mis pour trouver un travailleur	129
2.5.4	Convention écrite entre l'utilisateur et l'entreprise	131
2.5.5	L'imputation de frais supplémentaires par les entreprises	131
2.5.6	L'utilisateur donne un supplément de rémunération au travailleur	132
2.6	Satisfaction des utilisateurs par rapport au système des titres-services	133
2.6.1	Satisfaction générale par rapport au système des titres-services	133
2.6.2	Satisfaction par rapport aux prestations de services des différents acteurs	134
2.6.3	Satisfaction par rapport aux prestations de services d'Accor	135
2.6.4	Satisfaction par rapport aux prestations de services de l'entreprise de titres-services	136
2.6.5	Satisfaction par rapport aux prestations de services du travailleur	137
2.6.6	Résumé des indicateurs de satisfaction	138
2.7	Analyse de la situation sans titres-services	139
2.7.1	Analyse de la situation avant l'utilisation des titres-services	139
2.7.2	Analyse de scénario sans système de titres-services	140
2.8	Vision d'avenir des utilisateurs de titres-services	141
2.8.1	Utilisation future des titres-services	141
2.8.2	Disposition à passer à un système sans papier	141
2.8.3	Utilisation des services internet d'Accor	143
Partie 5:	<i>EVALUATION DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES : CONCLUSIONS.</i>	145
1.	<i>L'effet du système des titres-services sur l'emploi</i>	146
1.1	Création d'emploi	146
1.2	Création d'emploi pour les groupes défavorisés	146
1.3	Création d'emplois durables	147
1.4	Transformation du travail au noir en emplois réguliers	148
1.5	Transformation des statuts ALE en statuts de travailleurs salariés à part entière	148
2.	<i>Adaptation du système des titres-services aux besoins des utilisateurs, des travailleurs et des entreprises</i>	150
2.1	Adaptation aux besoins des utilisateurs	150
2.1.1	Répondre aux besoins de différents types d'utilisateurs	150
2.1.2	Satisfaction par rapport au système	150
2.2	Adaptation aux besoins des travailleurs	151
2.2.1	Répondre aux besoins	151
2.2.2	Satisfaction par rapport au système	151
2.3	Adaptation aux besoins des entreprises	152
3.	<i>Coût brut et net du système des titres-services</i>	153

3.1	Le coût brut du système des titres-services en 2005	153
3.2	Effets de retour	153
3.3	Coût net du système des titres-services en 2005	155
4.	<i>Perspective d'avenir du système des titres-services</i>	156
<i>Annexe 1 :</i>	<i>Composition de l'échantillon et réponse aux enquêtes</i>	<i>157</i>
<i>Annexe 2 :</i>	<i>Liste des tableaux</i>	<i>163</i>
<i>Annexe 3 :</i>	<i>Liste des figures.</i>	<i>166</i>

PARTIE 1: INTRODUCTION

1. Le système des titres services en 2005

1.1 Esquisse du système des titres-services

Le système des titres-services est une initiative du gouvernement fédéral visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité¹. Le système fédéral des titres-services, en vigueur depuis le 1er janvier 2004², permet à des particuliers de payer une entreprise agréée pour de l'aide de nature ménagère. Pour une brève description du système et des parties concernées, nous vous renvoyons à la fiche technique contenue dans le box 1.

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

L'article 10 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité mentionne l'obligation, à partir de 2005, d'élaborer un rapport annuel relatif au système des titres-services. Une première évaluation a été réalisée par IDEA Consult au printemps 2005. Le présent rapport présente les résultats de la deuxième évaluation qui a trait à l'année 2005.

Box 1: Fiche technique titres-services

Le titre-service est un titre de paiement qui comprend une intervention financière de l'Etat fédéral et qui permet à des particuliers de payer à une entreprise agréée des travaux ou des services de proximité effectués par un travailleur ayant un contrat de travail. Dans le système des titres-services, 3 parties sont concernées :

Les utilisateurs

Tous les particuliers domiciliés en Belgique peuvent acheter des titres-services pour payer au moyen de ceux-ci de l'aide ménagère. Il peut aussi bien s'agir d'activités au domicile de l'utilisateur (par exemple, nettoyage, lessive et repassage, préparation de repas) que d'activités en dehors du domicile de l'utilisateur (par exemple, service de courses ménagères, atelier de repassage). Par heure prestée, l'utilisateur paye les travailleurs d'une entreprise agréée au moyen d'un titre-service daté et signé. Un titre-service coûte 6,70 € et est valable 8 mois.

Une réduction forfaitaire d'impôts de 30% est applicable aux titres-services achetés à partir du 1er janvier 2004. L'utilisateur peut commander les titres-services auprès de la société émettrice Accor (voir www.titres-services.be).

¹ Instauré par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (M.B. 11.08.2001). Cf aussi l'A.R. du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services.

² Le système des titres-services existait déjà en 2003 dans les régions mais depuis le 1er janvier 2004, il est devenu matière fédérale.

Les entreprises agréées

Les activités payées au moyen de titres-services sont effectuées par un travailleur d'une entreprise qui a été spécifiquement agréée par l'autorité fédérale. Les entreprises qui peuvent accéder au système des titres-services sont des entreprises de travail intérimaire, d'autres entreprises commerciales privées, des entreprises d'insertion, des ASBL, des communes, des CPAS, des ALE et des personnes physiques (des indépendants). Depuis le 20 juillet 2004, l'entreprise reçoit 21 € par titre-service de la société émettrice Accor, qui est responsable du remboursement des titres-services aux entreprises.

Les travailleurs

Les travailleurs qui sont occupés par une entreprise agréée dans le cadre des titres-services peuvent être répartis en deux catégories :

1. Les travailleurs de catégorie A

Il s'agit des travailleurs occupés avec un contrat de travail titres-services qui, pendant leur occupation, ont droit à une allocation de chômage, au revenu d'intégration ou à l'aide sociale financière. L'on s'attend à ce que ces travailleurs soient disposés à accepter un emploi à temps plein. Cette catégorie de travailleurs est dès lors soumise, pendant son occupation dans le système des titres-services, à des obligations spécifiques en matière d'acceptation d'heures de travail supplémentaires. Les travailleurs de catégorie A continuent toutefois, aussi longtemps qu'ils sont occupés à temps partiel dans le système des titres-services, à bénéficier d'une allocation de garantie de revenus.

2. Les travailleurs de catégorie B

Il s'agit de tous les autres travailleurs occupés dans les liens d'un contrat de travail titres-services. Les travailleurs de catégorie B ne perçoivent pas d'allocation de chômage et peuvent se porter candidat pour un nombre très limité d'heures de travail par semaine.

Les travailleurs de catégorie A et B sont occupés dans les liens d'un « contrat de travail titres-services ». Il s'agit d'un contrat de travail ordinaire, qui peut être un contrat à durée déterminée ou indéterminée, à temps plein ou à temps partiel. Le travailleur peut conclure différents contrats de travail titres-services à durée déterminée, même successifs, auprès d'un même employeur agréé sans que cela n'entraîne la conclusion d'un contrat de travail à durée indéterminée. Cette possibilité ne s'applique toutefois que pour une période limitée, qui est de 6 mois pour les travailleurs de catégorie A et de 3 mois pour les travailleurs de catégorie B. Tout comme pour les travailleurs ordinaires, les conditions salariales et de durée du temps de travail dans le cadre d'un contrat de travail titres-services sont influencées par les conventions collectives de travail conclues au sein de la commission paritaire à laquelle ressortit l'entreprise agréée ou par les conventions conclues au niveau de l'entreprise. Il existe toutefois des règles spécifiques concernant la durée minimum des prestations de travail, qui diffèrent selon que le travailleur appartient à la catégorie A ou B.

1.2 Importance du système des titres-services en 2005

Le tableau suivant présente un certain nombre d'indicateurs clés relatifs à l'utilisation du système des titres-services et à l'occupation dans le système des titres-services. Ces chiffres donnent une idée de la situation fin décembre 2005.

Tableau 1 : Indicateurs clés titres-services (situation au 31.12.2005)

Nombre d'utilisateurs inscrits en 2005	251.182
Nombre d'utilisateurs qui ont placé au minimum une commande avant le 31.12.2005	190.734
Nombre d'utilisateurs qui ont placé au minimum deux commandes avant le 31.12.2005	157.718
Nombre de titres achetés en 2005	20.313.813
Nombre de titres remboursés en 2005	17.215.123
Nombre d'entreprises agréées au 31.12.2005	1.092
Nombre d'entreprises actives au 31.12.2005	794
Nombre de travailleurs	28.933 ³

Source : IDEA Consult sur base des fichiers ONEm et Accor

Dans le tableau 2, nous comparons ces indicateurs clés avec la situation à la fin 2004. Tous les indicateurs attestent une forte croissance du système au cours de 2005. Tant le nombre d'utilisateurs actifs que le nombre de travailleurs occupés dans le cadre du système des titres-services ont quasiment doublé. Le nombre d'entreprises actives a augmenté de près de 60%. Le nombre de titres remboursés a lui aussi crû spectaculairement (taux de croissance de plus de 200%). Il convient de noter ici qu'il y a un certain retard entre le moment où la prestation titres-services est effectuée par un travailleur et le remboursement du titre (la valeur d'échange) à l'entreprise agréée.

Tableau 2 : Croissance du système des titres-services (comparaison décembre 2004-2005)

	Nombre au 31.12.2004	Nombre au 31.12.2005	Croissance absolue	Taux de croissance
Utilisateurs inscrits	120.247	251.182	130.935	108,9%
Utilisateurs actifs	98.814	190.737	91.923	93,0%
Nombre de titres achetés	8.111.261	20.313.813	12.202.552	150,4%
Nombre de titres remboursés	5.619.745	17.215.123	11.595.378	206,3%
Nombre d'entreprises agréées	785	1.092	307	39,1%
Nombre d'entreprises actives	504	794	290	57,5%
Nombre de travailleurs	15.077	28.933	13.856	91,9%

Source : IDEA Consult sur base des fichiers ONEm et Accor

³ Ce chiffre a été calculé en se basant sur les 736 entreprises qui ont transmis leurs chiffres d'occupation à l'ONEm (enquête 4^{ème} trimestre 2005).

2. Objectif de l'étude

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

Dans cette étude, nous répondrons aux questions suivantes :

- Qui sont les utilisateurs des titres-services et les travailleurs occupés via les titres-services ?
- Quels sont les motifs principaux pour les utilisateurs de recourir au système des titres-services et pour les travailleurs de travailler dans le système des titres-services ?
- Quels sont les points forts et les points problématiques du système des titres-services pour les utilisateurs, les travailleurs et les entreprises agréées ?
- Comment la valeur d'échange est-elle perçue par les entreprises agréées ?
- Les dispositions spécifiques relatives au contrat de travail titres-services sont-elles appliquées par les entreprises agréées ?
- Quelles sont les conditions salariales et les conditions de travail applicables dans le système des titres-services ?
- Quel est l'effet sur l'emploi de la mesure titres-services ?
- Quel est le coût global, brut et net, de la mesure, avec une attention particulière pour les effets-retour, entre autres en matière d'allocations de chômage ?
- Quelles sont les attentes en matière d'utilisation des titres-services et d'évolution de l'emploi via les titres-services ?

Contrairement à la première évaluation, une attention spécifique sera également portée à l'analyse des chiffres régionaux. Autres nouveautés : la rotation des travailleurs (entre employeurs et en tant que sortie du système), l'existence de listes d'attente d'utilisateurs, l'attitude des utilisateurs à l'égard des travailleurs allochtones et les points forts et les points faibles indiqués par les utilisateurs dans leur recherche d'une entreprise agréée.

3. Approche de l'étude

La deuxième enquête d'évaluation du système des titres-services a été faite sur base de plusieurs méthodes :

1. *Desk-research sur base d'une analyse des données disponibles sur le système des titres-services*

Diverses sources administratives ont été analysées.

En premier lieu, l'on a utilisé les résultats des enquêtes trimestrielles de l'ONEM qui sont remplies par les entreprises titres-services. Sur base de cette source, nous pouvons donner une image fiable du nombre d'entreprises titres-services actives et du nombre de travailleurs qui sont occupés dans ces entreprises via un contrat de travail titres-services. L'enquête trimestrielle nous informe également sur un certain nombre d'aspects qualitatifs comme le type de contrat (à durée indéterminée ou à durée déterminée) et la catégorie de travailleurs (catégorie A ou B). Tous les mois, l'ONEM publie également quelques statistiques de base concernant le système des titres-services, comme le nombre de chèques commandés et remboursés.

A partir du troisième trimestre de 2004, la possibilité est prévue de mentionner dans la déclaration DmfA, qui doit obligatoirement être remplie tous les trimestres par les employeurs, si des prestations de travail déterminées ont été payées avec des titres-services. De cette manière, l'ONSS et l'ONSSAPL disposent également de données chiffrées concernant l'emploi titres-services. Les deux instances ont des données concernant le nombre de travailleurs, les heures prestées, les salaires et les réductions de cotisations.

Comme dernière source administrative, l'on a utilisé les fichiers d'Accor Services. Ces fichiers contiennent tous les utilisateurs de titres-services et mentionnent le nombre de commandes placées, le nombre de chèques commandés et, dans certains cas, le type de service demandé.

2. *Une enquête téléphonique auprès d'un échantillon d'utilisateurs et de travailleurs titres-services en Belgique*

Afin d'avoir une idée sur toutes sortes d'aspects qualitatifs de l'emploi dans le système des titres-services, un échantillon de travailleurs a été interrogé par téléphone dans le cadre de cette mission. L'échantillon est représentatif selon le type de service et le type d'entreprise. Environ le même nombre de travailleurs ont été interrogés dans les trois régions.

Pour les utilisateurs des titres-services également, les données administratives ont été complétées par les résultats de l'enquête téléphonique. L'on dispose de cette manière de davantage d'informations sur le profil des utilisateurs, les motifs de l'utilisation, la satisfaction, le processus pour trouver une entreprise, et la valeur ajoutée du système des titres-services. L'échantillon des utilisateurs est également représentatif selon le type de service et le type d'entreprise. Une répartition égale entre les trois régions était également prévue.

3. *Le questionnaire par internet pour la population des entreprises agréées*

Pour les entreprises agréées dans le cadre des titres-services, l'on a opté pour un questionnaire par internet. Contrairement à l'enquête basée sur un échantillon d'utilisateurs et de travailleurs, toutes les entreprises agréées ont été invitées à participer au questionnaire.

L'objectif était d'interroger 400 utilisateurs, 400 travailleurs et 250 entreprises agréées. Au total l'on a obtenu des réponses de 414 utilisateurs, 482 travailleurs et 402 entreprises.

4. Structure de ce rapport

Ce rapport se compose de 5 parties. Dans cette première partie, nous esquissons une image générale du système des titres-services, ainsi que l'objectif et l'approche de l'enquête d'évaluation.

Ensuite, une partie est consacrée à chaque partie concernée (entreprises, travailleurs et utilisateurs). C'est ainsi que dans la partie 2 nous traitons des résultats des analyses à partir de la perspective des entreprises agréées. Tout d'abord, sur base de sources administratives, une image est esquissée du total du nombre d'entreprises titres-services et de la répartition selon le type d'entreprise, le type de service et la région. Après, l'on approfondit des données quantitatives et qualitatives obtenues via une enquête par internet réalisée auprès des entreprises titres-services.

La troisième partie débute par une analyse de quelques données de base en matière du nombre de travailleurs titres-services et des heures prestées sur base de sources administratives. Ensuite, l'on traite des résultats de l'enquête réalisée auprès d'un échantillon de travailleurs titres-services.

La partie 4 fait un zoom sur les utilisateurs de titres-services. Outre une analyse des sources administratives, l'on donne davantage d'informations sur le profil des utilisateurs, leurs motifs, leur évaluation du système, etc., sur base des résultats d'un questionnaire téléphonique.

Dans une dernière partie, nous ferons une évaluation du système des titres-services basée sur les constatations des trois acteurs concernés. Dans cette évaluation, nous nous prononcerons sur le point de savoir dans quelle mesure le système des titres-services atteint ses objectifs. Nous tirerons également des conclusions sur le point de savoir dans quelle mesure le système rencontre les besoins des parties concernées. Dans cette dernière partie, nous donnons également un aperçu du coût brut et net du système des titres-services en 2005. Pour terminer, nous traitons quelques éléments concernant la vision de l'avenir du système des titres-services.

Dans l'annexe, l'on approfondit la méthodologie de l'enquête, à savoir la composition de l'échantillon et les réponses des différentes enquêtes réalisées dans le cadre de cette enquête d'évaluation.

PARTIE 2: ANALYSE DES ENTREPRISES AGREEES

1. Nombre total d'entreprises titres-services

Pour analyser les entreprises titres-services, nous utilisons les données administratives de l'ONEm, complétées par les résultats d'une enquête menée par nos soins dans le cadre de la présente mission d'évaluation. La première source présente le grand avantage de permettre de brosser un tableau quasi complet de toutes les entreprises titres-services actives et de leurs travailleurs titres-services.⁴ Ces données sont discutées dans le premier chapitre de cette partie. Nous présentons ensuite les données qualitatives et quantitatives plus détaillées obtenues via une enquête réalisée auprès d'un échantillon de 402 entreprises titres-services.

1.1 Nombre d'entreprises titres-services agréées et actives

Chaque mois, l'ONEm publie quelques statistiques de base sur le système des titres-services. Selon cette source, on dénombrait, au 31 décembre 2005, 1038 entreprises agréées comme entreprises titres-services. Fin 2004, on en comptait 785. Un nombre relativement important de nouvelles entreprises (244) a donc demandé un agrément comme entreprise titres-services dans le courant de 2005.

Toutefois, toutes les entreprises agréées n'étaient pas opérationnelles en 2005. Pour avoir une idée du nombre d'entreprises titres-services actives, nous avons calculé le nombre d'entreprises qui ont introduit une demande de remboursement de titres-services chez Accor au cours du dernier trimestre de 2005. Les entreprises agréées qui n'ont pas demandé le remboursement de titres pendant cette période sont considérées comme inactives. Nous avons estimé ainsi le nombre d'entreprises titres-services actives fin 2005 à 794. Ceci représente un accroissement de 290 entreprises actives par rapport à la situation fin décembre 2004.

Tableau 3: Nombre d'entreprises titres-services agréées et actives fin 2005 (et fin 2004)

	Situation 31.12.2005	Situation 31.12.2004
Nombre d'entreprises titres-services agréées	1.038	785
Nombre d'entreprises titres-services actives	794	504

Source: IDEA Consult sur la base des fichiers ONEm

Le tableau 4 présente le nombre d'entreprises titres-services agréées par région, tant sur la base du siège social que sur la base du siège d'exploitation. La part de Bruxelles est plus élevée quand nous basons notre analyse sur le siège social en raison du fait qu'un certain nombre d'entreprises titres-services ont leur siège social à Bruxelles mais sont (aussi) actives dans les autres régions (en tant que siège d'exploitation).

⁴ Lors de l'enquête trimestrielle de l'ONEm pour le 3ème trimestre 2005, 644 entreprises titres-services ont indiqué occuper au moins 1 travailleur. Au cours du 4^{ème} trimestre 2005, ce nombre est passé à 736 entreprises. Le nombre total d'entreprises titres-services actives est estimé à 794 (cf. infra), le taux de réponse aux enquêtes trimestrielles de l'ONEm parmi les entreprises actives est donc très élevé.

Tableau 4: Nombre d'entreprises titres-services agréées par région (sur base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm)

	Selon le siège social		Selon le siège d'exploitation	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Flandre	417	64,6 %	1143	58,5 %
Wallonie	197	30,5 %	747	38,2 %
Bruxelles	32	4,9 %	65	3,3 %
Total	646	100,0 %	1955	100,0%

Source : IDEA Consult sur base des fichiers ONEm

Dans le tableau 5, nous voyons que si nous regardons le siège d'exploitation, il y a relativement plus d'entreprises titres-services agréées dans les provinces de Flandre occidentale, Flandre orientale et Hainaut.

Tableau 5: Nombre d'entreprises titres-services agréées par province (sur la base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm, analyse selon le siège d'exploitation)

	Nombre	Pourcentage
Flandre	1143	58,5%
Anvers	194	9,9%
Brabant flamand	138	7,1%
Limbourg	156	8,0%
Flandre orientale	306	15,7%
Flandre occidentale	349	17,9%
Wallonie	747	38,2%
Brabant wallon	63	3,2%
Hainaut	278	14,2%
Liège	163	8,3%
Luxembourg	145	7,4%
Namur	98	5,0%
Bruxelles	65	3,3%
Total	1955	100,0%

Source: IDEA Consult sur la base des fichiers ONEm

1.2 Répartition de toutes les entreprises titres-services agréées selon le type d'entreprise

La tableau suivant présente la répartition de toutes les entreprises titres-services agréées selon le type d'entreprise. Ce tableau se base sur l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm⁵. Vous pouvez trouver de plus amples informations sur les enquêtes trimestrielles de l'ONEm dans le Box 2. Le tableau fait encore une distinction entre la répartition des entreprises selon le siège social et la répartition des entreprises selon le siège d'exploitation.

Tableau 6: Répartition des entreprises titres-services agréées selon le type (sur la base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm)

	Selon le siège social		Selon le siège d'exploitation	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Entreprise commerciale privée (à l'exclusion de l'intérim)	289	26,7%	284	14,7%
Entreprise de travail intérimaire	39	3,6%	448	23,2%
Entreprise d'insertion	41	3,8%	198	10,2%
ASBL	187	17,3%	311	16,1%
Commune	9	0,8%	29	1,5%
CPAS	201	18,5%	272	14,1%
ALE	234	21,6%	283	14,6%
Personnes physiques	83	7,7%	110	5,7%
Total	1083	100,0%	1935 ⁶	100,0%

Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête de l'ONEm 3ème trimestre 2005

Nous distinguons 8 types d'entreprises titres-services. Plus d'une entreprise agréée sur 4 est une entreprise commerciale privée (à l'exclusion des entreprises d'intérim). En deuxième position, on trouve les ALE (22%). Le groupe des CPAS et celui des ASBL représentent, chacun, une part d'environ 18%. Les quatre types restants ont une part relativement limitée dans le nombre total d'entreprises agréées. Ceci n'implique toutefois pas que ces types ont également une part limitée dans l'occupation totale titres-services. Les entreprises de travail intérimaire en sont un bel exemple. En 2005, on dénombrait 39 entreprises de travail intérimaire agréées comme entreprises titres-services (soit 4% des entreprises agréées). Ce groupe représentait pourtant plus de 41,6% de l'occupation totale dans le cadre des titres-services (cf. infra).

⁵ Ce fichier contient des données pour toutes les entreprises agréées avant ou dans le courant de l'année 2005. Il s'agit au total de 1.083 entreprises. Le nombre d'entreprises agréées au 31 décembre 2005 est inférieur (1.038) parce qu'un certain nombre de numéros d'agrément ont été retirés au cours de l'année 2005.

⁶ 20 entreprises titres-services n'ont pas indiqué quel était leur type dans l'enquête trimestrielle de l'ONEm.

Outre la répartition des entreprises titres-services selon le type sur la base du siège social, nous donnons également cette répartition sur la base du siège d'exploitation. Pour certains types d'entreprises, notamment les entreprises de travail intérimaire, les pourcentages en fonction du siège social ou en fonction du siège d'exploitation diffèrent fortement. Ceci peut s'expliquer par le grand nombre d'implantations ou de sièges d'exploitation que les entreprises de travail intérimaire ont par siège social.

Dans ce qui suit, nous croisons le type d'entreprises titres-services (selon le siège d'exploitation) avec la région. Alors que les entreprises commerciales privées représentent une forte part des entreprises titres-services en Flandre et à Bruxelles, nous constatons que cette part est faible en Wallonie. A Bruxelles, il n'y a pas d'entreprises d'insertion ni de communes agréées comme entreprises titres-services. En Wallonie, la part des entreprises d'insertion, des ASBL, des CPAS et des ALE est plus importante qu'en Flandre.

Tableau 7: Répartition des entreprises titres-services selon le type et la région (sur la base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm, analyse selon le siège d'exploitation)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Entreprise commerciale privée (à l'exclusion des entreprises de travail intérimaire)	196	17,4%	71	9,5%	17	26,2%
Entreprise de travail intérimaire	256	22,7%	175	23,5%	17	26,2%
Entreprise d'insertion	110	9,8%	88	11,8%	0	0,0%
ASBL	162	14,4%	138	18,6%	11	16,9%
Commune	15	1,3%	14	1,9%	0	0,0%
CPAS	151	13,4%	114	15,3%	7	10,8%
ALE	154	13,7%	119	16,0%	10	15,4%
Personnes physiques	82	7,3%	25	3,4%	3	4,6%
Total	1126	100,0%	744	100,0%	65	100,0%

Source: IDEA Consult sur la base des fichiers ONEm

Box 2: Contexte de l'enquête trimestrielle de l'ONEm

Depuis le quatrième trimestre de 2004, l'ONEm organise chaque trimestre une enquête auprès de toutes les entreprises titres-services. Pour l'année 2005, nous disposons des résultats de 4 enquêtes trimestrielles. Contrairement à la précédente évaluation (effectuée au printemps 2005), nous pouvons sur la base de cette source donner une idée fiable du nombre d'entreprises titres-services actives et du nombre de travailleurs qui sont occupés dans ces entreprises dans les liens d'un contrat de travail titres-services. De plus, l'enquête trimestrielle de l'ONEm contient bon nombre de données relatives aux aspects qualitatifs de l'occupation dans le cadre des titres-services, comme le type de contrat (à durée déterminée ou indéterminée) et la catégorie de travailleurs (catégorie A ou B).

Les données trimestrielles de l'ONEm sont disponibles au niveau du siège social des entreprises titres-services agréées mais aussi au niveau du siège d'exploitation de ces entreprises. Cette dernière information permet de procéder à une ventilation régionale correcte de toutes les données collectées via les enquêtes trimestrielles de l'ONEm.

1.3 Répartition des entreprises titres-services selon le type de service

Lorsqu'elle demande un agrément, l'entreprise titres-services doit indiquer pour quel(s) type(s) de services elle veut être agréée. Les quatre types d'activités autorisées sont les tâches ménagères chez l'utilisateur (nettoyage de l'habitation, lessive et repassage chez l'utilisateur, petits travaux occasionnels de couture et préparation des repas), la centrale pour les personnes moins mobiles, le service de courses ménagères et le repassage en dehors du domicile de l'utilisateur.

Nous constatons dans le tableau 8 que 64% des entreprises titres-services sont agréées pour plusieurs types de services. 27% des entreprises peuvent même fournir les quatre types de services. Plus d'1/5 des entreprises titres-services a un agrément pour effectuer des tâches ménagères chez l'utilisateur.

Tableau 8: Répartition des entreprises titres-services selon le type de service (sur la base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm, analyse selon le siège social)

	Nombre	Pourcentage
Agrément pour un seul type d'activité	390	36,1%
Tâches ménagères chez l'utilisateur	233	21,5%
Service de courses ménagères	5	0,5%
Repassage en dehors du domicile de l'utilisateur	135	12,5%
Centrale personnes moins mobiles	17	1,6%
Agrément pour plusieurs types d'activités	693	63,9%
Tâches ménagères chez l'utilisateur et service de courses ménagères	82	7,6%
Tâches ménagères chez l'utilisateur, service de courses ménagères et repassage en dehors du domicile	171	15,8%
Tâches ménagères chez l'utilisateur et repassage en dehors du domicile	57	5,2%
Les quatre types d'activités	293	27,0%
Autres combinaisons	90	8,3%
Total	1083	100,0%

Source: IDEA Consult sur la base des fichiers ONEm

2. Résultats de l'enquête menée auprès des entreprises titres-services

2.1 Composition de l'échantillon et typage des entreprises titres-services

Une enquête par mail a été envoyée à toutes les entreprises titres-services pour lesquelles l'ONEm disposait de données de contact. Nous sommes partis d'un fichier comprenant des adresses e-mail au niveau du siège. Nous avons demandé aux entreprises de compléter l'enquête on-line. 426 sièges ont rempli le formulaire d'enquête. 394 enquêtes complétées ont trait à des numéros uniques d'agrément (1 enquête par entreprise agréée), les 32 enquêtes restantes ne se rapportent pas à des numéros uniques d'agrément. Nous avons par exemple reçu des enquêtes complétées par 16 sièges différents d'une même entreprise et par 10 sièges différents d'une autre entreprise. Nous avons ramené ces 26 enquêtes à 2 en retravaillant les réponses émanant des différents sièges d'une même entreprise afin d'obtenir une seule réponse (pour les données chiffrées, nous avons additionné les totaux). Cette correction opérée, nous avons un échantillon de 402 entreprises titres-services.

2.1.1 Répartition des entreprises titres-services selon leur type

La répartition de l'échantillon selon le type d'entreprise est présentée dans le tableau 9. Les entreprises commerciales privées, les ASBL et les ALE représentent chacune environ 1/5 de l'échantillon. Les entreprises de travail intérimaire représentent 5,5 % de l'échantillon (contre 4 % dans la population) ; les CPAS représentent 17% des réponses données à l'enquête. En raison de la proportion réduite de communes dans l'échantillon, les résultats de l'enquête de ces entreprises titres-services sont additionnés à ceux des CPAS. Pour les mêmes raisons, les personnes physiques sont comptabilisées avec les entreprises commerciales privées. La répartition de l'échantillon correspond assez bien à celle du groupe total des entreprises titres-services agréées (cf. tableau 6).

Tableau 9: Répartition des entreprises titres-services selon le type (enquête)

	Nombre	Pourcentage
Entreprise commerciale privée	83	20,6%
Entreprise de travail intérimaire	22	5,5%
Entreprise d'insertion	31	7,7%
ASBL	92	22,9%
Commune	2	0,5%
CPAS	69	17,2%
ALE	88	21,9%
Personnes physiques	15	3,7%
Total entreprises titres-services	402	100,0%

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

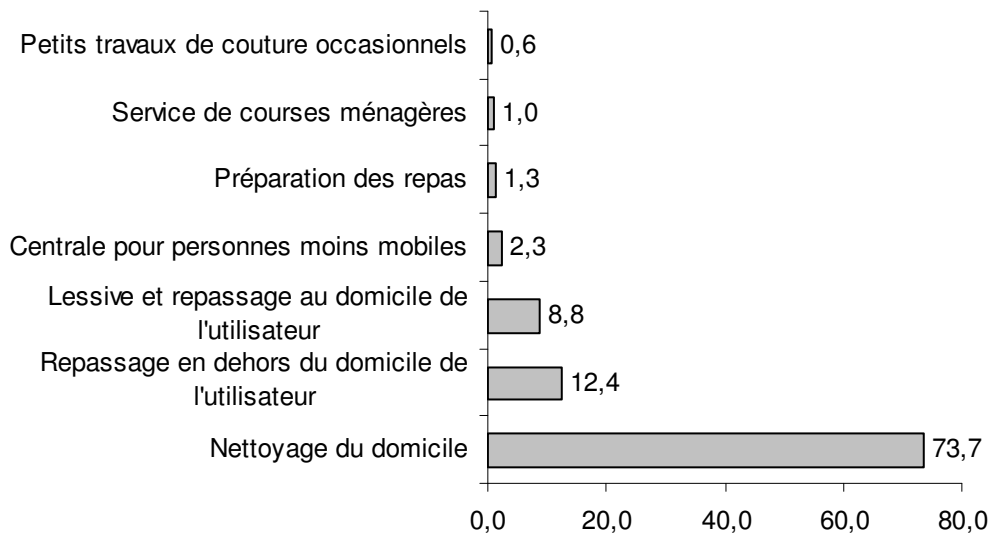
2.1.2 Type de services fournis par les entreprises titres-services

En analysant les fichiers de l'ONEm, nous avons déjà pu conclure que bon nombre d'entreprises titres-services sont agréées pour offrir plusieurs types de services dans le cadre des titres-services.

C'est pourquoi, il est pertinent d'examiner le poids de chacun de ces services dans l'offre des entreprises titres-services. Dans notre enquête, nous avons demandé aux entreprises d'indiquer le poids de chacun des services offerts selon les heures prestées pour ce service. La figure 1 donne le poids des différents services.

Du point de vue des heures prestées, le nettoyage de l'habitation a de loin le poids le plus important dans le système des titres-services, suivi par le repassage en dehors du domicile de l'utilisateur.

Figure 1: Part (en %) des services fournis par les entreprises titres-services (N=399)



Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

A l'examen de la part des différents types de services par type d'entreprise, nous constatons que le poids du repassage en dehors du domicile est beaucoup plus important pour les entreprises commerciales privées et les personnes physiques, ce qui indique la présence d'ateliers de repassage dans cette catégorie. Les entreprises de travail intérimaire sont surtout axées sur l'activité « nettoyage de l'habitation », tout comme les CPAS et les ALE.

Tableau 10: Part des services fournis par les entreprises titres-services selon le type d'entreprise

	Entr. comm. privée et pers. phys.	Interim	Insertion	ASBL	ALE	CPAS et commune
Nettoyage de l'habitation	54,1	88,6	75,1	71,2	84,5	85,7
Lessive et repassage chez l'utilisateur	7,8	9,2	11,8	8,4	10,9	6,5
Petits travaux de couture occasionnels	0,6	0,1	0,5	0,6	0,5	0,9
Préparation des repas	1,3	1,2	1,8	1,1	1,4	0,9
Centrale pour moins mobiles	6,1	0,0	2,1	2,7	0,0	0,2
Service de courses ménagères	0,8	0,5	1,3	2,2	0,5	0,3
Repassage en dehors du domicile de l'utilisateur	29,4	0,3	7,4	13,8	2,2	5,5

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

Les activités autorisées dans le cadre des titres-services peuvent être effectuées en différents lieux. Lors de l'enquête, nous avons demandé aux entreprises d'indiquer en quel(s) lieu(x) les activités titres-services ont été effectuées.

Dans la plupart des cas (89%), l'entreprise titres-services fait effectuer les services au domicile de l'utilisateur. Cela concerne le nettoyage de l'habitation, la lessive et le nettoyage, la préparation des repas et les petits travaux de couture occasionnels.

Un quart des entreprises interrogées déclare que les activités (ou une partie des activités) titres-services se déroulent dans l'entreprise même. Pensons ici aux ateliers de repassage. Dans 7,5% des entreprises, les activités (ou une partie de celles-ci) sont effectuées au domicile du travailleur. Il est possible qu'un travailleur titre-service fasse le repassage des utilisateurs chez lui, à la maison. Dans 5% des entreprises titres-services, les travailleurs titres-services (ou une partie d'entre eux) sont sur la route pour transporter des personnes moins mobiles ou pour faire des courses ménagères pour les utilisateurs.

Tableau 11: Lieu d'exécution des activités dans le cadre des titres-services⁷

	Nombre	Pourcentage
Au domicile de l'utilisateur	357	88,8%
Chez l'employeur (atelier)	100	24,9%
Au domicile du travailleur	30	7,5%
Sur la route (transport de moins mobiles, service de commissions)	21	5,2%

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

2.1.3 Nombre d'entreprises dans l'échantillon créées spécialement pour les titres-services.

Une entreprise qui occupe déjà du personnel pour certaines activités et qui veut aussi occuper des travailleurs dans le cadre des titres-services est tenue de créer en son sein une section sui generis. Cette condition ne s'applique pas aux entreprises (ou filiales) fonctionnant exclusivement avec des titres-services.

38% des entreprises titres-services ayant participé à l'enquête déclarent avoir été spécifiquement créées pour offrir des services via les titres-services. Nous ne pouvons pas exclure que certaines entreprises titres-services ont répondu de façon affirmative à la question posée dans le tableau 12, si elles ont spécifiquement mis sur pied une division (en lieu et place d'une entreprise) pour offrir des services via les titres-services.

⁷ Les pourcentages dans le tableau ne donnent pas un total de 100 %, étant donné que des combinaisons sont possibles au sein d'une même entreprise.

Tableau 12: L'entreprise a-t-elle été créée spécifiquement pour offrir des services via les titres-services?

L'entreprise a-t-elle été spécifiquement créée pour offrir des services via les titres-services ?	Nombre	Pourcentage
Oui	154	38,3%
Non	248	61,7%
Total	402	100,0 %

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

2.1.4 Répartition des entreprises titres-services selon les commissions paritaires

Lors de l'enquête, nous avons demandé aux entreprises titres-services d'indiquer à quelle(s) commission(s) paritaire(s) ressortissaient les activités qu'elles effectuaient dans le système des titres-services. Plus de la moitié des entreprises titres-services interrogées ressortit à la commission paritaire 322.01.

Tableau 13: Commissions paritaires auxquelles les entreprises titres-services ressortissent⁸

	Nombre	Pourcentage
322.01 titres-services (entreprises intérimaires + activités mixtes)	212	52,7%
318 aides familiales et aides seniors	34	8,5%
110 entretien du textile	32	8,0%
121 nettoyage	26	6,5%
140 transport	9	2,2%
329 secteur socioculturel	9	2,2%
327 entreprises de travail adapté et ateliers protégés	8	2,0%
305.02 établissements et services de santé	6	1,5%
319 établissements et services d'éducation et d'hébergement	3	0,7%
Pas de commission paritaire car administration publique	42	10,4%
Blanc	26	6,5%

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

⁸ Quatre entreprises ont indiqué 2 CP de sorte que si on additionne les %, on dépasse un peu les 100%.

2.2 Emploi dans les entreprises de l'échantillon

Dans l'enquête, les entreprises ont dû donner une estimation du nombre de travailleurs titres-services occupés au début et à la fin de 2005 et des entrées et sorties de travailleurs au cours de 2005. Nous leur avons aussi demandé de ventiler leur travailleurs titres-services selon la durée de travail prestée. Dans ce qui suit, nous parlerons de l'emploi créé par les entreprises titres-services et de la croissance de l'emploi, des flux au sein de l'occupation titres-services et de la répartition de l'occupation selon la durée de travail.

2.2.1 *Nombre de travailleurs titres-services occupés*

Les 402 entreprises titres-services de notre enquête occupent au total 19.463 travailleurs titres-services (situation à la fin de 2005). Autrement dit, notre enquête a couvert une partie importante de l'emploi titres-services, sachant que l'enquête de l'ONEm portant sur le 3^{ème} trimestre parlait elle de 26.624 travailleurs (cf. infra partie3). Six entreprises titres-services sur les 402 interrogées n'ont donné aucun chiffre d'occupation.

2.2.2 *Croissance de l'emploi dans le cadre du système des titres-services*

Au 1er janvier 2005, les 402 entreprises titres-services occupaient 9.734 travailleurs titres-services. Au 31 décembre 2005, ce nombre s'élevait à 19.463, soit une croissance de l'emploi en termes absolus de 9.729 travailleurs ou en termes relatifs de quelque 100%.

Dans ce qui suit, nous examinons cette croissance de l'occupation par type d'entreprise titres-services. La plus forte croissance en termes absolus a été réalisée dans les entreprises de travail intérimaire. Toutefois, en termes relatifs, l'occupation titres-services a le plus augmenté dans les ALE où le nombre de travailleurs titres-services a crû de 182%.

Tableau 14: Croissance de l'emploi selon le type d'entreprise titres-services

	Croissance de l'emploi en termes absolus	Croissance en %
Entreprise commerciale privée et personnes physiques (N=96)	1.323	146,5%
Entreprises de travail intérimaire (N=21)	3.708	83,5%
Entreprise d'insertion (N=31)	799	157,9%
ASBL(N=90)	2.162	81,8%
ALE (N=89)	1.238	181,8%
CPAS et commune (N=70)	499	89,3%

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

2.2.3 Entrées et sorties de travailleurs dans les entreprises titres-services

Les entreprises titres-services de l'enquête ont connu, au total, une entrée de 14.607 travailleurs titres-services dans le courant de 2005. Par rapport au nombre de travailleurs titres-services au début de 2005, le pourcentage total d'entrée est de 150,1%. En 2005, 6.242 travailleurs titres-services ont quitté les entreprises titres-services interrogées, soit un pourcentage de sortie de 64,1%. Autrement dit, dans une entreprise occupant 100 travailleurs titres-services, 150 nouveaux travailleurs y sont entrés en moyenne et 64 l'ont quittée. Ces pourcentages sont très élevés, mais ils sont probablement une surestimation des entrées et sorties réelles.

Selon l'enquête auprès des travailleurs (cf. partie 3), 10% des travailleurs titres-services interrogés ont, jusqu'à présent, changé au moins 1 fois d'employeur. Les chiffres de sortie élevés dans tous les types d'entreprises du tableau 15 laissent présumer que l'on compte à plusieurs reprises des contrats de courte durée (successifs ou non) avec un même travailleur. Dès lors, il convient d'interpréter les chiffres ci-dessous avec la plus grande prudence.

Tableau 15: Pourcentages d'entrée et de sortie selon le type d'entreprise titres-services

	% d'entrée	% de sortie
Entreprise commerciale privée et personnes physiques (N=93)	202,3%	65,1%
Entreprise de travail intérimaire (N=21)	122,2%	70,4%
Entreprise d'insertion (N=30)	201,6%	54,2%
ASBL(N=89)	158,2%	72,5%
ALE (N=89)	223,6%	30,1%
CPAS et commune (N=70)	112,7%	23,6%

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

La différence entre les entrées et les sorties devrait être égale à la croissance de l'emploi. Alors que la différence entre les entrées et les sorties est assez proche du pourcentage de croissance dans la plupart des types d'entreprises, ceci n'est pas le cas pour les entreprises de travail intérimaire. Nous constatons qu'un grand nombre d'entreprises de travail intérimaire n'ont pas été à même d'évaluer précisément les entrées et les sorties, probablement parce qu'il s'agissait de grands nombres de travailleurs. Peut-être les nombreux contrats de courte durée ne permettent-ils pas de faire une estimation claire des entrées et des sorties. Il est possible qu'un travailleur ayant conclu plusieurs contrats de courte durée non successifs ait été plusieurs fois pris en compte dans les chiffres d'entrée et de sortie du tableau 15.

D'autres analyses (non reprises dans le tableau) font apparaître que 57% des sorties se font à l'initiative des travailleurs titres-services et 43% à l'initiative des entreprises titres-services.

2.2.4 *Occupation selon la durée du travail*

Dans ce qui suit, nous examinons la répartition de l'emploi dans les entreprises titres-services interrogées en fonction de la durée du travail. Pour ce faire, nous calculons la part du travail à plein temps et des différentes catégories de travail à temps partiel (d'un mi-temps à moins d'un temps plein, d'un tiers-temps à moins d'un mi-temps, moins d'un tiers-temps) pour tous les travailleurs. Le tableau 16 présente le résultat de ce calcul.

Tableau 16: Emploi selon la durée du travail, proportion entre tous les travailleurs (N=389)

	Nombre	%
Temps plein	2137	11,0%
D'un mi-temps à moins d'un temps plein	11318	58,3%
D'1/3 à moins d'un mi-temps	2132	11,0%
Moins d' 1/3 temps	3831	19,7%
Total	19418	100,0 %

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

Lorsque nous examinons la répartition de l'emploi selon la durée du travail entre tous les travailleurs occupés dans les entreprises titres-services⁹, nous constatons que 58% des travailleurs prestent moins qu'un temps plein mais plus qu'un mi-temps dans le système des titres-services. 11% des travailleurs titres-services occupés dans les entreprises de l'enquête travaillent à temps plein. Près d'1/5 travaille moins qu'un tiers temps.

Dans le tableau 17, nous examinons, par type d'entreprise, la répartition de l'emploi selon la durée du travail entre tous les travailleurs.

Tableau 17: Répartition de l'emploi selon la durée du travail entre tous les travailleurs selon le type d'entreprise

	Temps plein	D'un mi-temps à moins d'un temps plein	D'1/3 temps à moins d'un mi-temps	Moins d' 1/3
Entreprise commerciale privée et personnes physiques	17,1%	60,8%	15,6%	6,5%
Entreprise de travail intérimaire	4,3%	34,8%	17,1%	43,8%
Entreprise d'insertion	29,1%	65,1%	4,5%	1,3%
ASBL	17,4%	78,8%	2,8%	1,0%
ALE	1,8%	87,4%	9,2%	1,6%
CPAS et commune	15,1%	80,0%	2,0%	2,9%

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

⁹ Toutes les entreprises n'ont pas répondu à la question portant sur la répartition des travailleurs selon la durée du travail. C'est pourquoi, nous obtenons ici un nombre de travailleurs plus réduit, à savoir 19.418 travailleurs au lieu de 19.463.

Le tableau 17 montre que 44% des travailleurs titres-services dans les entreprises de travail intérimaire prestent moins qu'un tiers-temps. Il est évidemment possible que ce soit à leur demande que ces travailleurs prestent si peu d'heures. La proportion de travailleurs prestant moins d'un tiers-temps est beaucoup plus faible dans les autres types d'entreprises titres-services. La proportion la plus élevée de temps plein se trouve dans les entreprises d'insertion, les ASBL et les entreprises commerciales privées (y compris les personnes physiques).

2.3 Offre de travailleurs

Dans l'enquête, nous avons sondé les entreprises titres-services pour savoir si elles trouvaient suffisamment de main-d'œuvre apte à travailler dans le système des titres-services. Les entreprises ont eu la possibilité de préciser dans quelles régions l'offre est insuffisante et quelles sont les causes de cette pénurie. Nous avons aussi examiné quels étaient les canaux de recrutement des entreprises titres-services pour trouver les travailleurs titres-services aptes.

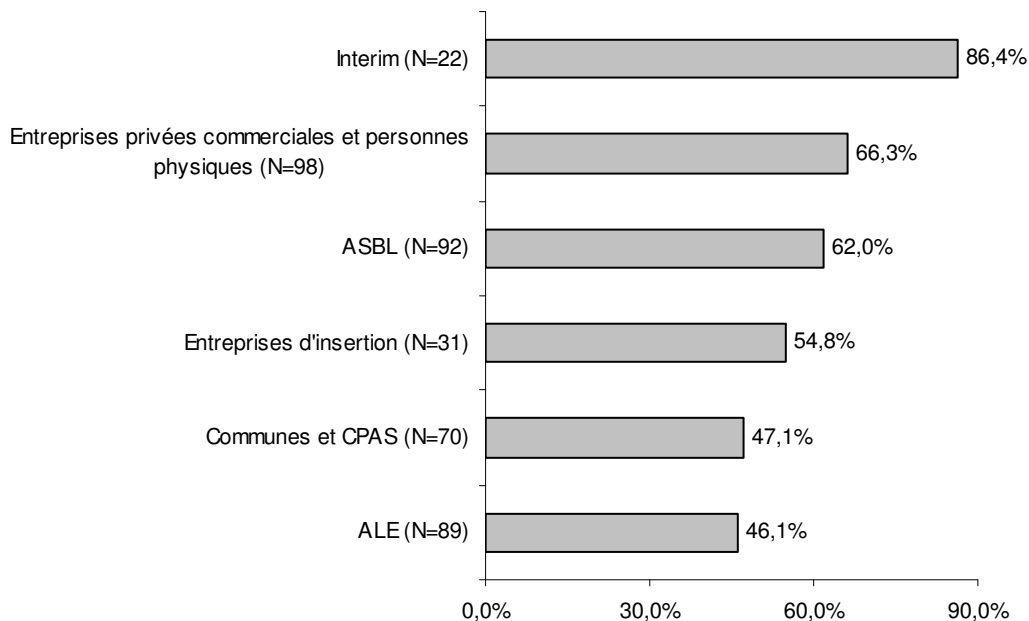
2.3.1 *L'(La) (in)suffisance de l'offre de travailleurs titres-services*

42,3% des entreprises titres-services déclarent que l'offre de main-d'œuvre appropriée est suffisamment grande ; 57,7 % d'entre elles sont confrontées (dans toutes les régions ou dans certaines d'entre elles) à une offre insuffisante de travailleurs adéquats.

Dans la figure ci-dessous, nous donnons, par type d'entreprise, la proportion d'entreprises qui estiment que l'offre de travailleurs est insuffisante. Nous constatons qu'il y a de grandes différences dans la mesure où on ressent l'offre comme insuffisante. Les entreprises de travail intérimaire ont le plus de difficultés pour trouver de la main-d'œuvre apte à travailler dans le système des titres-services, ce qui était déjà le cas lors de l'évaluation précédente. Il apparaissait alors que moins de 20% des entreprises de travail intérimaire actives dans le segment des titres-services trouvaient l'offre de candidats travailleurs suffisante.

Plus de 60% des entreprises commerciales privées, des personnes physiques et des ASBL et plus de la moitié des entreprises d'insertion estiment l'offre de main-d'œuvre apte à travailler dans le système des titres-services insuffisante.

Figure 2: *Insuffisance de l'offre par type d'entreprise titres-services*



Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

Nous avons demandé aux entreprises titres-services, qui mentionnaient que l'offre était insuffisante partout ou dans certaines régions, d'indiquer dans quelles régions le problème se posait en particulier. Parmi les 232 entreprises agréées estimant l'offre insuffisante, 53% indiquent que l'offre de travailleurs adéquats est insuffisante dans toutes ou dans certaines régions urbaines. Dans ce même groupe d'entreprises, 78% déclarent qu'il y a trop peu de main-d'œuvre adéquate dans toutes ou dans certaines régions rurales où ces entreprises sont actives. La raison pour laquelle on n'obtient pas 100% quand on additionne 53% et 78% est à imputer au fait qu'un certain nombre d'entreprises rencontrent des problèmes tant dans les régions urbaines que rurales.

Tableau 18: Régions dans lesquelles l'offre de travailleurs titres-services est insuffisante¹⁰

Nombre d'entreprises confrontées à une offre insuffisante	232
Nombre d'entreprises confrontées à une offre insuffisante dans les régions urbaines	122 (52,6%)
Offre insuffisante dans <u>toutes</u> les régions urbaines dans lesquelles l'entreprise est active	79
Offre insuffisante dans <u>certaines</u> régions urbaines dans lesquelles l'entreprise est active	43
Nombre d'entreprises confrontées à une offre insuffisante dans les régions rurales	182 (78,4%)
Offre insuffisante dans <u>toutes</u> les régions rurales dans lesquelles l'entreprise est active	119
Offre insuffisante dans <u>certaines</u> régions rurales dans lesquelles l'entreprise est active	63

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

Nous examinons également, par type d'entreprise, la proportion d'entre elles qui sont confrontées à une offre insuffisante dans les zones urbaines et dans les zones rurales.

Tableau 19: Régions dans lesquelles l'offre de travailleurs titres-services est insuffisante, par type d'entreprise

	Entreprises confrontées à une offre insuffisante	Problème dans les villes	Problème dans les régions rurales
Entr. comm. priv. et personnes physiques	65	64,6%	81,5%
Entreprises de travail intérimaire	19	84,2%	84,2%
ASBL	57	52,6%	73,7%
ALE	41	29,3%	85,4%
CPAS et commune	33	33,3%	66,7%
Entreprise d'insertion	17	64,7%	82,4%
Total toutes les entreprises	232	52,6%	78,4%

¹⁰ Il est possible que toutes les entreprises titres-services n'aient pas interprété de la même façon les notions « région rurale » et « région urbaine ».

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

Le tableau 19 nous permet de conclure que les entreprises de travail intérimaire sont confrontées à une offre insuffisante tant dans les régions urbaines que rurales. Pour certains types d'entreprises titres-services, plus précisément les ALE et les CPAS/communes, nous constatons que le problème de l'offre insuffisante se pose surtout dans les régions rurales. Ceci est peut-être dû au fait que ce type d'entreprises titres-services est plus opérationnel dans ces régions que dans les villes.

2.3.2 Motifs possibles d'insuffisance de l'offre

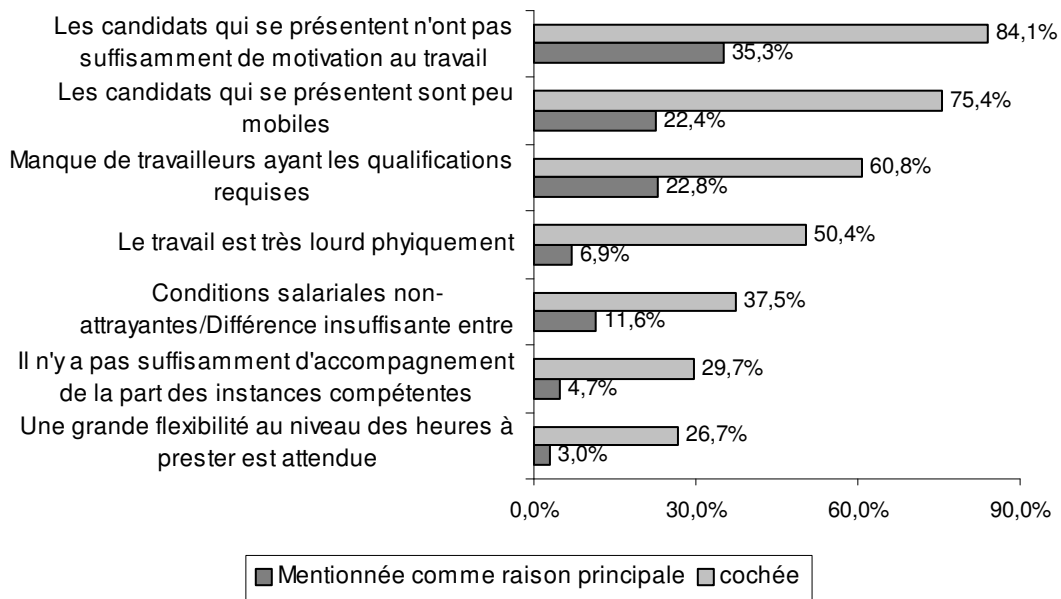
Lorsqu'on demande aux entreprises titres-services quelles seraient les causes éventuelles de l'insuffisance de l'offre de travailleurs adéquats, elles mettent surtout en avant le manque de motivation au travail des candidats : 84% des entreprises ont cité ce manque de motivation. Plus du tiers ont cité le manque de motivation pour travailler comme cause principale de l'offre insuffisante.

La mobilité réduite des candidats travailleurs est citée par 3/4 des entreprises comme cause de l'offre insuffisante de main-d'œuvre. Selon 22% des entreprises, il s'agit même de la cause principale.

Une absence de bonnes qualifications est considérée par 61% des entreprises comme la cause de l'insuffisance de l'offre de travailleurs titres-services et 23% des entreprises qui ont des difficultés à trouver des travailleurs titres-services pointent ceci comme cause principale.

Les trois principales raisons de l'insuffisance de l'offre de travailleurs titres-services concernent des caractéristiques propres aux travailleurs. On cite également comme motifs d'insuffisance de l'offre de main-d'œuvre, les caractéristiques du travail (notamment, la charge physique du travail) et les conditions de travail mais ces caractéristiques sont relativement moins importantes que les caractéristiques propres aux travailleurs précitées. Ces résultats ne donnent évidemment que le point de vue des employeurs. Peut-être les caractéristiques du travail et les conditions de travail ont-elles une influence sur la motivation des candidats potentiels.

Figure 3: Raisons de l'insuffisance de l'offre de travailleurs titres-services (N=232)¹¹



Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2005)

2.3.3 Canaux de recrutement pour trouver des travailleurs titres-services adéquats

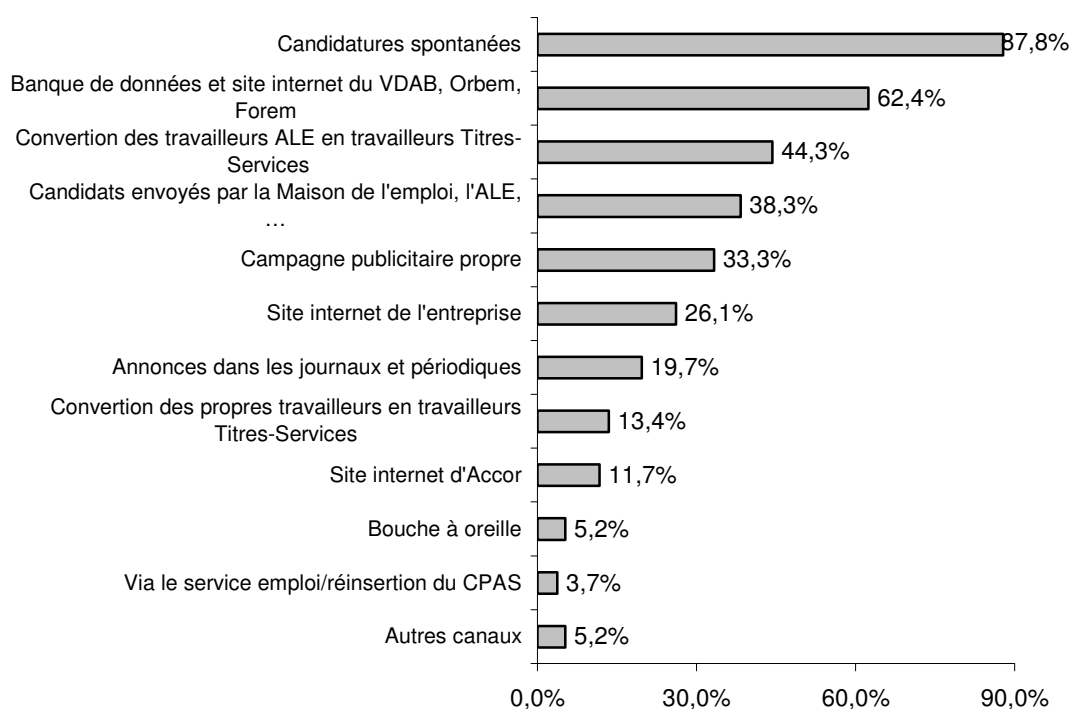
88% des entreprises titres-services trouvent des candidats pour travailler dans le système des titres-services via des candidatures spontanées. Plus de 60% des entreprises utilisent les banques de données d'emplois vacants des instances publiques de placement (Forem, Orbem, VDAB) pour trouver des travailleurs titres-services adéquats.

44% des entreprises titres-services trouvent des travailleurs adéquats en transformant des travailleurs ALE en travailleurs titres-services et 38% des entreprises qui ont participé à l'enquête se sont vu adresser des candidats titres-services par la Maison de l'emploi et/ou l'agence d'emploi locale. Un tiers des entreprises titres-services fait connaître les emplois vacants via une campagne publicitaire.

13% des entreprises titres-services déclarent transformer le contrat de leurs travailleurs en un contrat de travail titres-services.

¹¹ Plusieurs réponses étaient possibles.

Figure 4: Canaux de recrutement utilisés par les entreprises titres-services



Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

2.3.4 Implications de l'insuffisance de l'offre

L'insuffisance de l'offre de main-d'œuvre adéquate a éventuellement des implications sur le délai d'attente des utilisateurs entre la prise de contact avec l'entreprise agréée et le moment où le service est fourni par un travailleur titres-services. Au plus une entreprise a des difficultés pour trouver du personnel compétent, au plus il est difficile d'assurer un service rapide à un utilisateur.

Nous avons demandé aux entreprises titres-services d'estimer le temps que les utilisateurs doivent, en moyenne, attendre entre la prise de contact avec l'entreprise agréée et la fourniture du service. Le tableau ci-dessous montre les délais moyens en général et par type d'entreprise.

Tableau 20: Délais moyens d'attente pour les utilisateurs selon le type d'entreprise

Total des entreprises titres-services (N=402)	37,4 jours
Entreprise commerciale privée et personnes physiques (N=98)	22,0 jours
Entreprise de travail intérimaire (N=22)	25,2 jours
Entreprise d'insertion (N=31)	29,0 jours
ASBL (N=92)	34,7 jours
ALE (N=89)	47,1 jours
Commune et CPAS (N=70)	57,7 jours

Source: IDEA Consult sur base d'une enquête (2006)

Le tableau 20 nous permet de conclure que les utilisateurs qui, dans le cadre des titres-services, recourent aux services d'une entreprise privée commerciale ou d'une personne physique, sont ceux qui attendent le moins longtemps la fourniture du service, aux dires des entreprises. Les entreprises de travail intérimaire déclarent que leurs utilisateurs de titres-services attendent en moyenne 25 jours entre la prise de contact et le service fourni par le travailleur titres-services. On note les délais les plus longs pour les communes et les CPAS et pour les ALE.

Nous avons observé ci-dessus que les entreprises de travail intérimaire et les entreprises commerciales privées devaient faire, plus que les communes, CPAS et ALE, face à une offre insuffisante de travailleurs adéquats et pourtant les délais d'attente pour les utilisateurs des entreprises de travail intérimaire et des entreprises commerciales privées sont moins longs. Une offre insuffisante de travailleurs adéquats ne semble donc pas nécessairement se traduire par des délais plus longs entre la prise de contact avec l'entreprise et la fourniture du service. Il est possible que les entreprises de travail intérimaire déclarent plus vite que l'offre est insuffisante parce qu'elles estiment qu'un délai d'attente de 25 jours est trop long.

2.4 Dispositions spécifiques du contrat de travail titres-services

La législation sur les titres-services prévoit une série de dispositions spécifiques du contrat de travail titres-services. Le tableau 21 indique dans quelle mesure ces dispositions spécifiques du contrat de travail titres-services sont appliquées par les entreprises titres-services concernées par l'enquête.

La disposition spécifique à laquelle recourent le plus souvent les entreprises titres-services est d'offrir un contrat à durée indéterminée après 3 ou 6 mois. 86% des entreprises affirment dans l'enquête appliquer cette disposition. Quasiment 80% des entreprises titres-services admettent que les travailleurs à temps partiel de catégorie A demandent une allocation de garantie de revenu. 65% des entreprises titres-services fixent préalablement par écrit l'intention de conclure un contrat de travail titres-services. Quasiment la moitié des entreprises agréées qui ont participé à l'enquête recourent à la possibilité de conclure successivement des contrats à durée déterminée avec le travailleur titres-services. Cela est plus élevé que dans le rapport précédent où seules 35% des entreprises faisaient usage de cette possibilité.

Tableau 21: Pourcentage des entreprises titres-services appliquant les dispositions spécifiques suivantes du contrat de travail¹²

Dispositions spécifiques du contrat de travail titres-services	
L'obligation d'offrir un contrat à durée indéterminée après 3 ou 6 mois (N=383)	85,9% ¹³
La demande d'une allocation de garantie de revenu pour les travailleurs à temps partiel de catégorie A (N=366)	79,0%
L'obligation préalable de constater par écrit l'intention de conclure un contrat de travail TS (N=373)	64,6%
Possibilité d'offrir successivement des contrats à durée déterminée (N=369)	48,2%
La possibilité d'occuper, dans les 6 premiers mois de travail, un travailleur de catégorie A moins d'1/3 temps (N=371)	39,9%
La possibilité d'écourter le préavis (N=364)	37,6%
La possibilité de faire travailler moins de 3 heures par jour un travailleur de catégorie B (N=367)	27,0%
Possibilité d'écourter la période d'essai (3 jours) (N=370)	23,2%

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

¹² Un certain nombre d'entreprises n'ont pas répondu à cette question, les réponses par sous-questions sont dès lors inférieures à 402 entreprises.

¹³ Il se peut que certaines entreprises n'aient pas vécu cette situation car elles ne sont pas actives depuis assez longtemps ou qu'elles n'aient pas encore de travailleurs titres-services qui sont en service depuis 3 ou 6 mois.

Environ 40% des entreprises titres-services utilisent la possibilité d'occuper, dans les 6 premiers mois de travail, un travailleur de catégorie A moins d'1/3 temps d'une occupation à temps plein. Cela ne signifie toutefois pas que 40% des travailleurs de catégorie A travaillent, pendant les 6 premiers mois, moins d'un 1/3 temps. Une entreprise peut avoir appliqué cette disposition à un certain nombre de travailleurs de catégorie A.

La possibilité de faire travailler un travailleur de catégorie B moins de 3 heures par jour est moins souvent appliquée.

2.5 Convention avec l'utilisateur

Outre un contrat avec le travailleur titres-services, de nombreuses entreprises titres-services concluent également une convention écrite avec les utilisateurs des titres-services. A cet effet, elles peuvent éventuellement utiliser un modèle de convention tel que celui disponible sur le site Internet d'Accor.

Un peu plus de 60% des entreprises titres-services concluent une convention écrite avec leurs utilisateurs en se basant sur un modèle de convention. 18% établissent elles-mêmes une convention écrite. 21% ne concluent pas de convention écrite avec les utilisateurs des titres-services. Ces chiffres confirment l'enquête des utilisateurs (cf. supra)

Tableau 22: Pourcentage d'entreprises qui concluent une convention avec les utilisateurs

	N	%
Oui, mais pas selon le modèle de convention	72	17,9%
Oui, selon le modèle de convention	244	60,7%
Nous ne concluons pas de convention écrite avec les utilisateurs	86	21,4%
Total	402	100,0%

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

2.6 Conditions de travail et conditions salariales

Nous avons interrogé les entreprises titres-services sur les conditions de travail et salariales qu'elles proposent à leurs travailleurs titres-services. Les entreprises doivent tenir compte des conventions collectives de travail conclues au sein de la commission paritaire dont elles relèvent et des conventions conclues au niveau de l'entreprise. Nous abordons successivement les salaires proposés, les avantages dont bénéficient les travailleurs titres-services et les facilités de formation prévues.

2.6.1 *Niveau de salaire*

Il ressort du tableau 23 que les salaires horaires bruts de base moyens des travailleurs ne diffèrent pas fortement entre les différentes activités qui sont possibles dans le système des titres-services. Le salaire brut de base varie autour des 9 euros par heure prestée.

Le salaire horaire brut minimum pour un travailleur ayant moins d'un an d'ancienneté relevant de "la sous-commission paritaire instituée sur la base de l'article 27 de la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs" s'élève, à partir du 1er septembre 2005, à 8,66 euros. Les entreprises interrogées offrent dès lors un salaire horaire brut plus élevé.

Tableau 23: salaires horaires bruts de base moyens par entreprise pour les différentes activités au sein du système des titres-services

Activités	Salaires horaires bruts de base moyens
Nettoyage de l'habitation de l'utilisateur (N=302)	9,07 euro
Lessive et repassage au domicile de l'utilisateur (N=224)	9,04 euro
Petits travaux de couture occasionnels (N=115)	9,02 euro
Préparation de repas (N=133)	9,02 euro
Centrale pour moins-mobiles (N=45)	9,01 euro
Service "courses ménagères" (N=74)	9,08 euro
Repassage en dehors du domicile (ex. atelier de repassage) (N=106)	8,84 euros

Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête (2006)

Plus de 60% des entreprises titres-services qui ont répondu à l'enquête admettent également offrir des conditions plus importantes que les minima en matière de conditions de travail et salariales fixées par la commission paritaire compétente. Un tiers des entreprises disent se limiter aux minima imposés en matière de conditions de travail et salariales.

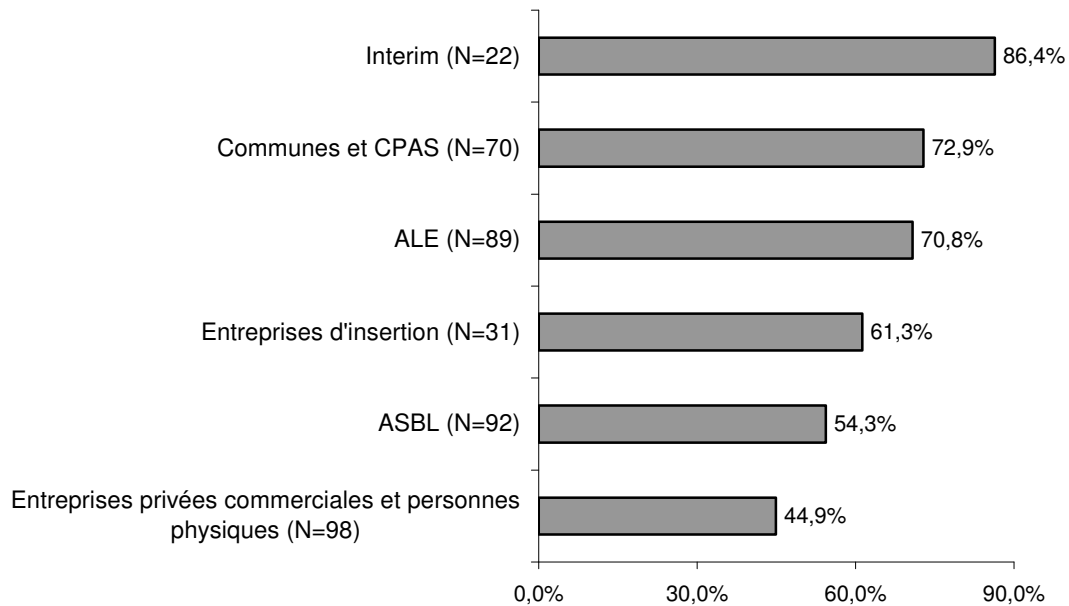
Tableau 24: l'entreprise se limite-t-elle aux minima obligatoires en matière de conditions de travail et salariales fixés par la CP compétente?

l'entreprise se limite-t-elle aux minima obligatoires en matière de conditions de travail et salariales fixés par la CP compétente?	Nombre	Pourcentage
Oui	138	34,3%
Non	246	61,2%
Pas de réponse	18	4,5%
Total	402	100,0 %

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

L'offre de conditions plus importantes que celles imposées par la commission paritaire compétente n'est pas aussi fréquente dans tous les types d'entreprises titres-services. Il semble que relativement plus d'entreprises intérimaires offrent des conditions plus importantes que d'autres types d'entreprises. Plus de 86% des entreprises intérimaires offrent à leurs travailleurs titres-services des conditions de travail et salariales plus intéressantes. La proportion des CPAS, communes et ALE offrant des conditions plus importantes s'élève juste au-dessus des 70%. La proportion d'entreprises titres-services qui s'en tiennent aux minima prescrits en matière de conditions de travail et salariales est la plus élevée dans les entreprises privées commerciales et les personnes physiques. 45% d'entre elles offrent des conditions plus importantes. Il convient toutefois de remarquer que les différents types d'entreprises relèvent de différentes commissions paritaires. L'offre de conditions plus étendues que celles prévues dans la commission paritaire ne signifie pas nécessairement des conditions plus avantageuses que dans un autre type d'entreprise qui s'en tient aux conditions de sa commission paritaire.

Figure 5: Pourcentage d'entreprises offrant des conditions de travail et salariales plus étendues que les minima fixés par la CP compétente, selon le type d'entreprise

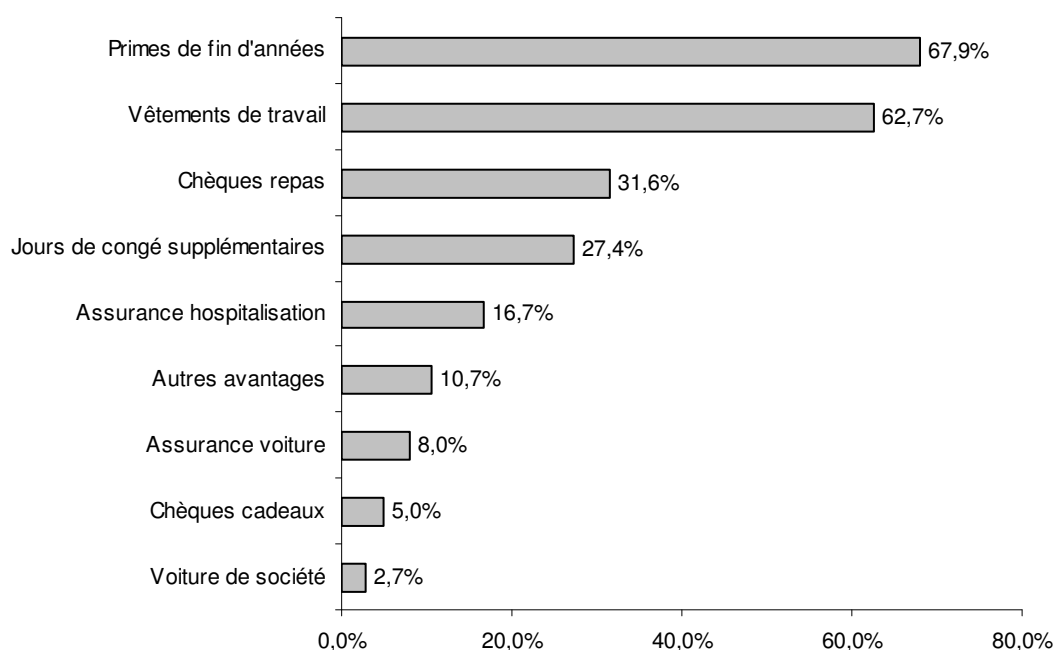


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

2.6.2 Avantages sociaux

En plus de leur salaire, les travailleurs titres-services reçoivent souvent d'autres avantages sociaux complémentaires. Examinons le type d'avantages sociaux qu'offrent les entreprises titres-services. 68% des entreprises agréées octroient une prime de fin d'année et 63% fournissent les vêtements de travail et pourvoient à leur entretien. Un peu moins d'un tiers des entreprises titres-services donnent des chèques repas aux travailleurs titres-services. Un peu moins de 3% d'entreprises agréées proposent même un véhicule d'entreprise à ses travailleurs titres-services tandis que 8% d'entre elles payent l'assurance automobile. Un certain nombre d'entreprises titres-services citent d'autres avantages tels que des produits gratuits, des réductions sur le pressing, l'accueil des enfants, le remboursement des frais de téléphone, une assurance de groupe, des heures supplémentaires payées lorsqu'ils rapportent les chèques et une prime de présence. De plus, l'intervention de l'employeur dans les frais de déplacement et les facilités de formation ont souvent été mentionnées, mais ces derniers points seront abordés distinctement ci-après.

Figure 6: Avantages sociaux offerts par les entreprises titres-services agréées¹⁴



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

2.6.3 Intervention de l'employeur dans les frais de déplacement

La moitié des entreprises titres-services qui ont répondu à l'enquête octroient à leurs travailleurs titres-services tant une indemnité de trajet domicile-travail qu'une indemnité pour leurs déplacements entre leurs lieux de travail.

Un quart des entreprises titres-services rembourse uniquement le trajet domicile-travail et un dixième des entreprises offre uniquement une compensation pour les déplacements entre les lieux de travail. Alors que, dans l'évaluation précédente, un quart environ des entreprises agréées n'offrait pas de compensation pour les déplacements, nous constatons que ce pourcentage atteint maintenant 15 %.

Tableau 25: Intervention de l'entreprise titres-services dans les frais de déplacement

L'entreprise offre ...	Nombre	Pourcentage
Uniquement une indemnité pour le déplacement domicile-travail	99	24,6%
Uniquement une indemnité pour les déplacements entre les lieux de travail	41	10,2%
une indemnité pour le déplacement domicile-travail et une indemnité pour les déplacements entre les lieux de travail	202	50,3%
Pas d'indemnités de déplacement	60	14,9%
Total	402	100,0 %

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

¹⁴ Certains avantages repris dans la figure sont obligatoires via la loi ou une CCT dans certaines commissions paritaires.

Nous constatons dans l'enquête que 13,7% des entreprises titres-services comptent une allocation supplémentaire à l'utilisateur pour les frais de déplacement du travailleur. Cette allocation peut revêtir différentes formes. Certaines entreprises titres-services comptent une indemnité kilométrique uniquement si l'utilisateur n'habite pas dans la commune où se trouve le siège de l'entreprise titres-services ou si le travailleur doit parcourir un certain nombre de kilomètres (souvent plus de 5 kilomètres). D'autres entreprises titres-services comptent dans chaque cas une indemnité de déplacement. L'indemnité qui est calculée par kilomètre semble varier entre 0,075 et 0,25 euros. Un certain nombre d'entreprises titres-services comptent une indemnité de déplacement forfaitaire par prestation.

Outre une indemnité pour déplacement, certaines entreprises titres-services imputent d'autres frais à l'utilisateur : frais de dossier, droit d'inscription, cotisation, indemnité de repas ou indemnité forfaitaire supplémentaire par prestation fournie ou par mois. Au total, 67 (soit 16,7%) des entreprises titres-services comptent des indemnités supplémentaires aux utilisateurs des titres-services.

2.6.4 *Facilités de formation proposées*

240 soit 60% des entreprises titres-services interrogées déclarent prévoir une formation pour leurs travailleurs titres-services; ce pourcentage s'aligne sur celui de l'évaluation précédente : à l'époque, 58,9% des entreprises titres-services prévoyaient des facilités de formation. Cette formation dure en moyenne 9,1 jours.

Tableau 26: Facilités de formation prévues par les entreprises agréées

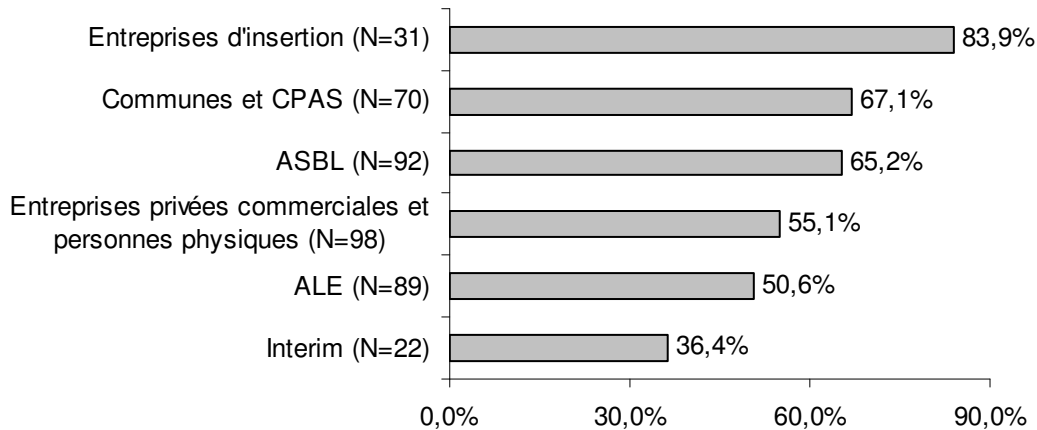
L'entreprise agréée prévoit-elle des facilités de formation pour les travailleurs occupés via le système des titres-services ?	Nombre	Pourcentage
Oui	240	59,7 %
Non	159	39,6 %
Pas de réponse	3	0,7 %
Total	402	100,0 %

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

Nous avons déjà stipulé dans l'évaluation précédente que le fait d'obtenir une formation en tant que travailleur titres-services dépend du type d'entreprise dans lequel il est occupé. Cette constatation est à nouveau confirmée par les données de cette enquête. 84% des entreprises d'insertion offrent une formation à leurs travailleurs titres-services. Environ deux-tiers des ASBL, CPAS et communes offrent une formation avant ou pendant l'occupation titres-services. La moitié des ALE prévoit une formation pour ses travailleurs titres-services, ce qui peut s'expliquer par le fait que la plupart des travailleurs titres-services dans les ALE proviennent de l'ALE même et ont déjà souvent effectué l'activité qu'ils exercent sous le système des titres-services, activité pour laquelle ils ne nécessitent plus de formation. Le secteur intérimaire compte la proportion la plus basse d'entreprises titres-services qui offrent des formations (36,4%). Au cours des négociations sectorielles au sein de la sous-commission paritaire pour les entreprises agréées qui fournissent des services ou des travaux de proximité (dont relèvent les agences de travail intérimaire qui travaillent

via les titres-services), il a récemment été convenu (5 avril 2006) que les employeurs payaient une cotisation de 0,20% au fonds social. Cette cotisation sera affectée à la création d'initiatives collectives. Les parties impliquées dans la sous-commission ont souligné l'intérêt d'une formation adéquate, qui sera organisée notamment avec les instances de formation publiques.

Figure 7: Facilités de formation par type d'entreprises titres-services

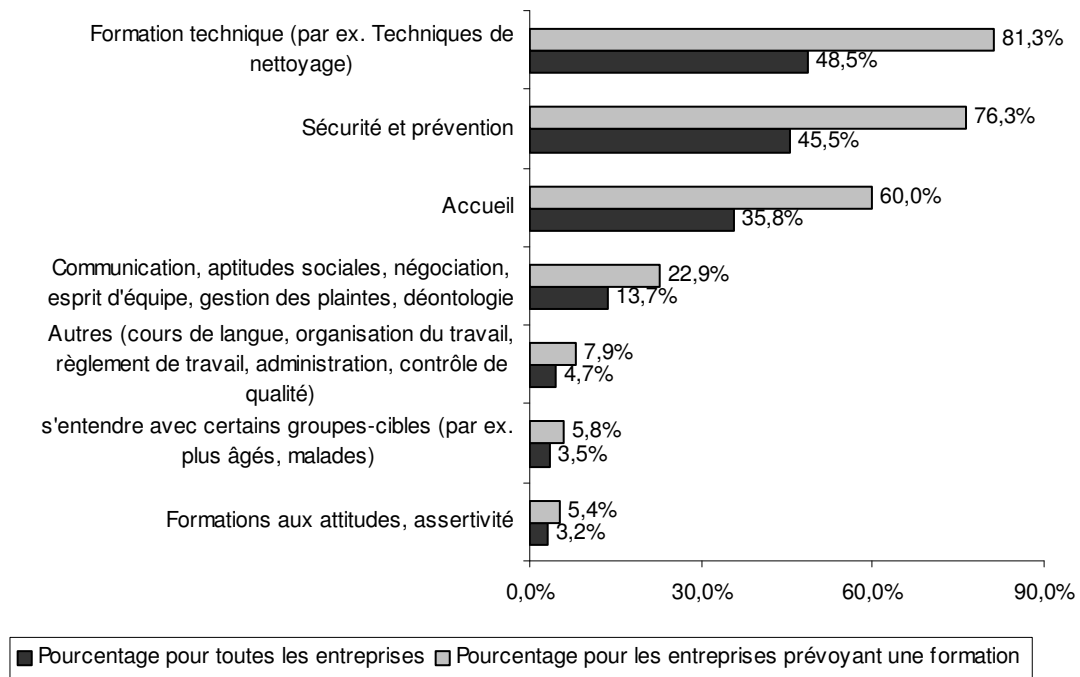


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

Nous avons examiné quels types de formation fournissent les 240 entreprises titres-services qui offrent des facilités de formation à leurs travailleurs via les titres-services. Plus de 80% d'entre elles offrent à leurs travailleurs titres-services une formation technique, par exemple des techniques de nettoyage, de repassage et de pliage, une connaissance en matière de textile ou l'utilisation d'une centrale de repassage. 49% de toutes les entreprises titres-services interrogées (y compris celles qui n'offrent pas de formation) offrent une telle formation technique. Trois-quart des entreprises qui prévoient une formation offrent une formation en sécurité et prévention, en ce compris des formations en ergonomie, prévention des maux de dos,...

60% des 240 entreprises qui prévoient une formation, donnent une formation en accueil à leurs travailleurs titres-services. Un peu moins d'un quart permet aux travailleurs titres-services de suivre une formation en communication, aptitudes sociales, négociations, gestion des plaintes et/ou déontologie. Un groupe plus limité d'entreprises titres-services prévoit des formations en encadrement de certains groupes-cibles comme les personnes âgées ou malades et/ou des formations en assertivité ou d'attitude.

Figure 8 : types de formation offerts par les entreprises titres-services

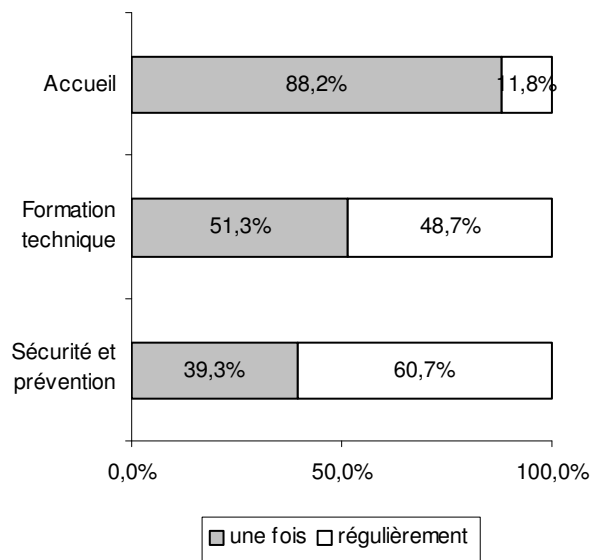


Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

Les trois types de formation les plus courants sont les formations techniques, les formations "sécurité et prévention" et les formations en accueil. Nous examinons également la fréquence de ces trois types de formation offerts par les entreprises titres-services. Il ressort de la figure 9 que, dans quasi 90% des cas, la formation en accueil n'est offerte qu'une seule fois aux travailleurs titres-services, et ce au début de l'occupation. Une session de récapitulation est parfois prévue. Dans un peu plus de la moitié des cas, une formation technique n'est aussi offerte qu'une seule fois alors qu'une formation en sécurité et prévention est prévue plus souvent de façon régulière (en tout cas dans plus de 60% des cas).

Une analyse plus poussée (non représentée dans la figure) montre que 44% des entreprises titres-services qui offrent régulièrement une formation en sécurité et prévention l'organisent une fois par an. Quasiment un quart la propose deux fois par an et environ un tiers trois fois ou plus par an. 45% des entreprises titres-services qui prévoient régulièrement une formation technique l'offrent une fois par an, 1 sur 6 l'offre deux fois par an et les autres trois fois ou plus par an.

Figure 9: Fréquence à laquelle la plupart des formations citées sont offertes



Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

2.7 Satisfaction des entreprises par rapport au système des titres-services

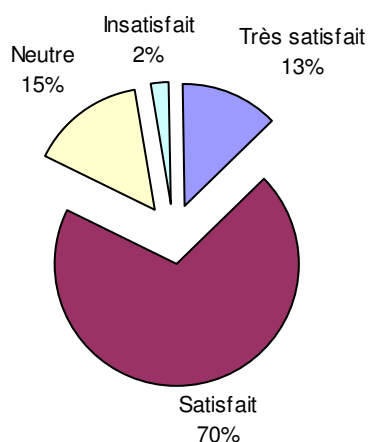
Nous avons non seulement interrogé les entreprises titres-services au sujet de leur satisfaction générale par rapport au système des titres-services, mais également au sujet de leur satisfaction par rapport à quelques procédures auxquelles elles sont confrontées, plus précisément la procédure pour l'obtention d'un agrément en tant qu'entreprise titres-services, ainsi que la procédure pour le paiement des chèques par Accor. Nous examinons également la satisfaction des entreprises agréées par rapport à la communication avec Accor. Nous tentons également de savoir si la valeur de reprise du titre-service est suffisante.

2.7.1 *Satisfaction générale*

La satisfaction générale des entreprises titres-services par rapport au système des titres-services est assez grande comme illustré dans la figure 10.

83% des entreprises titres-services interrogées se montrent satisfaites à très satisfaites du système des titres-services. Seulement 2% indiquent être insatisfaites. Le groupe restant (15%) n'a pas d'opinion tranchée dans un sens positif ou négatif.

Figure 10 : Satisfaction générale des entreprises titres-services par rapport au système des titres-services



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

Les entreprises qui sont satisfaites ou très satisfaites du système des titres-services citent surtout la plus-value sociale que le système offre en aidant les chômeurs à trouver du travail, en combattant le travail au noir et en rencontrant la forte demande d'aide de nature ménagère des utilisateurs. L'on est enchanté de la croissance rapide de la demande des utilisateurs et de l'intégration rapide d'un grand groupe de chômeurs sur le marché du travail. Les services de l'entreprise émettrice Accor sont également fort appréciés.

De nombreuses entreprises qui sont satisfaites citent toutefois l'insuffisance de la valeur de reprise, étant donné les nombreux frais (cfr. Infra) et les charges

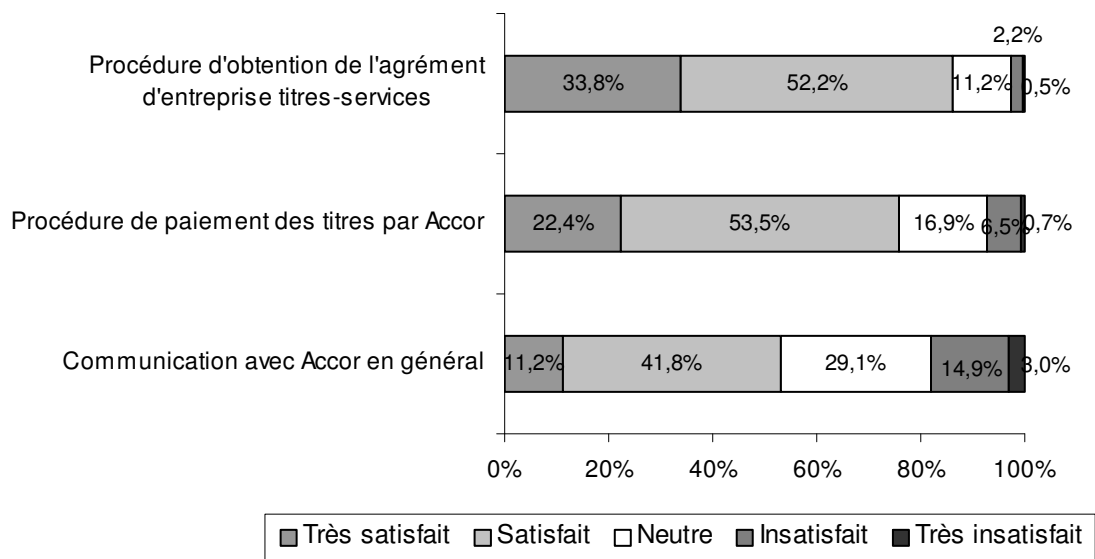
administratives importantes (gérer les absences, planning des horaires, résolution de conflits, changement d'utilisateurs,...). L'on doute dès lors du rendement à long terme. Les entreprises mettent également en garde par rapport à une érosion de la notion d'aide ménagère et soulignent la nécessité de continuer à bien délimiter les tâches qui peuvent être effectuées dans le cadre des titres-services et de continuer à garantir la qualité.

L'insatisfaction, chez une minorité d'entreprises certes, est surtout attribuée à un manque d'encadrement, aux tracas administratifs, à une enveloppe budgétaire trop étroite, à une communication insuffisante avec Accor et à une recherche difficile de personnel apte. L'absence d'une base juridique est également citée à plusieurs reprises.

2.7.2 *Satisfaction par rapport aux procédures et à la communication*

La Figure 11 montre la satisfaction des entreprises interrogées concernant la procédure d'obtention de l'agrément en tant qu'entreprise titres-services et la procédure de paiement des chèques, ainsi que concernant la communication avec la société émettrice des titres-services Accor.

Figure 11: *Satisfaction par rapport à la procédure d'agrément et de paiement et la communication*



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

Procédure d'obtention de l'agrément

Un certain nombre de conditions sont liées à l'agrément en tant qu'entreprise titres-services (par exemple, avoir une activité ou un objet social qui consiste au moins en partie à fournir de l'aide à domicile de nature ménagère). En outre, l'obligation peut exister de créer une section sui generis si une entreprise exerce déjà d'autres activités et souhaite, en outre, développer des activités dans le cadre des titres-services.

Pour demander l'agrément, l'entreprise doit remettre un formulaire d'agrément auquel est joint un dossier qui doit obligatoirement contenir un certain nombre d'éléments (cfr. Feuilles d'informations sur les titres-services à l'intention des employeurs). La demande d'agrément est adressée au secrétariat de la Commission consultative Agréments Titres-services, qui la fait suivre à la Commission consultative elle-même. Dans un délai de 2 mois après réception du dossier complet, la Commission rend un avis au Ministre sur chaque demande d'agrément. Le Ministre ou son délégué se prononce au plus tard dans un délai de 2 mois à dater de la réception de l'avis. Le secrétariat notifie la décision d'octroi ou de refus de l'agrément à l'entreprise demanderesse par lettre à la poste.

86% des entreprises sont satisfaites ou très satisfaites de la procédure d'obtention de l'agrément en tant qu'entreprise titres-services. Seulement 2,7% des entreprises titres-services ne sont pas satisfaites à cet égard.

Procédure de paiement des titres-services

Les titres-services doivent être complètement remplis avant qu'ils ne soient envoyés à Accor Services dans les délais prévus (9 mois après l'émission) et par paquets d'au moins 20 chèques. Pour chaque chèque renvoyé, l'entreprise agréée conserve le talon détachable. Chaque envoi de titres-services est accompagné d'un bordereau de remise dûment complété. Après validation des chèques (entre autres, vérification des mentions et de la validité) le remboursement est effectué dans un délai de 10 jours ouvrables, via virement sur le numéro de compte bancaire mentionné sur le bordereau de remise. Presque 76% des entreprises sont satisfaites à très satisfaites de la procédure de paiement des chèques par Accor. 7,2% en sont (très) insatisfaites.

Communication avec Accor

Plus de la moitié des entreprises titres-services interrogées sont satisfaites de la communication avec l'entreprise émettrice des chèques Accor. 11% des entreprises en sont même très satisfaites. 18% des entreprises titres-services interrogées qui ont répondu à l'enquête se révèlent (très) insatisfaites de la communication avec Accor.

L'entreprise émettrice Accor offre la possibilité aux entreprises titres-services, via son site internet (« extranet ») de consulter le point de la situation concernant leurs paiements de titre-services, ainsi que de télécharger des formulaires (par exemple pour le remboursement de chèques, modèle de convention,..). 334 ou 83% des entreprises de l'enquête s'avèrent être au courant de ces possibilités et 277 ou 69% utilisent effectivement ces possibilités.

2.7.3 Satisfaction par rapport à la valeur de reprise

251 des entreprises titres-services interrogées ou 62,4% trouvent la valeur de reprise de 21 euros pour un titre-service insuffisante. Pour 37,6% des entreprises la valeur de reprise est suffisante. Dans l'évaluation précédente relativement davantage d'entreprises étaient satisfaites de la valeur de reprise (49%). Nous avons demandé aux entreprises qui trouvaient la valeur de reprise insuffisante les raisons de cet avis. Le tableau ci-dessous énumère les raisons principales. Plusieurs raisons pouvaient être cochées.

Tableau 27 : Raisons pour lesquelles la valeur de reprise est insuffisante (N=251)

	Aantal	Percentage
Marge financière insuffisante pour prévoir des formations ou un accompagnement	168	66,9%
Les réductions de charges pour certains travailleurs sont limitées dans le temps	165	65,7%
Insuffisant étant donné les frais élevés d'administration et de planning	163	64,9%
Risque financier si le travailleur ne peut travailler en raison de l'annulation par l'utilisateur	163	64,9%
Les avantages supplémentaires (par exemple, chèques-repas, voiture de fonction) ne sont pas couverts par la valeur de reprise	136	54,2%
Risque financier si le travailleur ne peut travailler pour cause de maladie (salaire garanti)	25	10,0%
Il n'est pas tenu compte de l'indexation des salaires	20	8,0%
Il n'est pas tenu compte de l'augmentation des salaires par ancienneté	12	4,8%
Insuffisant étant donné les frais élevés pour l'infrastructure des ateliers (loyer ou amortissement immeuble, téléphone, matériel,...) ou pour l'achat/entretien du parc automobile (ainsi que le carburant) suite à la centrale pour personnes moins mobiles et au service de livraison	10	4,0%
Pas de différenciation selon les secteurs où les salaires sont plus élevés et où certains avantages sont applicables suite à des accords sectoriels (par exemple, jours de congé supplémentaires, réduction du temps de travail,...)	8	3,2%

Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

Les entreprises qui estiment la valeur de reprise de 21 euros insuffisante font surtout valoir l'impossibilité de prévoir une formation et un accompagnement suffisants pour les travailleurs titres-services dans la marge financière créée. 67% des entreprises qui trouvent la valeur de reprise insuffisante donnent cette raison.

Environ autant d'entreprises se réfèrent au caractère temporaire des réductions de charges liées à des mesures en faveur de l'emploi comme Activa ou Sine. Une fois que les travailleurs titres-services ne satisfont plus aux conditions de Activa ou de Sine etc., les coûts salariaux sont intégralement à charge de l'entreprise titres-services. Dans ce cas, un nombre non négligeable d'entreprises estiment les 21 euros insuffisants pour couvrir les frais.

65% des entreprises titres-services qui estiment la valeur de reprise insuffisante, l'attribuent aux frais élevés d'administration et de planning. Actuellement, le traitement des titres-services se fait encore manuellement. Autant d'entreprises titres-services attribuent l'insuffisance de la valeur de reprise au risque financier qui existe si le travailleur ne peut travailler en raison de l'annulation par l'utilisateur.

Pour 54% des entreprises qui trouvent la valeur de reprise insuffisante, la raison se trouve dans les frais supplémentaires pour les primes de fin d'année, les vêtements de travail, les chèques-repas et les frais de déplacement, qui ne sont pas couverts par la valeur de reprise.

Les raisons ci-dessus étaient indiquées dans l'enquête comme pouvant être cochées. Les entreprises titres-services avaient encore en outre la possibilité de donner d'autres raisons pour l'insuffisance de la valeur de reprise. Nous avons pu ramener ces autres raisons à cinq. 10% des entreprises qui estiment la valeur de reprise insuffisante, citent le risque financier qui existe si le travailleur ne peut travailler pour cause de maladie. 25 entreprises titres-services ont indiqué que le salaire garanti qu'elle doivent alors payer n'est pas suffisamment couvert par la valeur de reprise. Un certain nombre d'entreprises soulignent également le fait qu'il n'est pas tenu compte de l'indexation des salaires ni de l'adaptation des salaires à l'ancienneté. Par des accords sectoriels, certains secteurs sont également tenus à des salaires plus élevés et à des avantages complémentaires, ce qui a pour conséquence que la valeur de reprise est insuffisante pour eux. Un certain nombre d'entreprises titres-services qui sont actives comme atelier de repassage ou dans le transport de personnes moins mobiles et/ou le service de livraison mettent enfin l'accent sur les frais élevés pour l'infrastructure des ateliers de repassage (location ou amortissement de l'immeuble, électricité, téléphone, matériel,...) et les frais pour l'achat, l'entretien et le combustible de leur parc automobile.

2.8 Leviers pour un bon fonctionnement du système des titres-services

La vision à long terme du système des titres-services est parfois mise en cause. C'est pourquoi il est indispensable que les entreprises agréées nous apprennent quels sont, selon elles, les leviers les plus importants pour garantir le bon fonctionnement du système des titres-services à long terme.

Dans l'évaluation précédente, la sécurité juridique du système des titres-services était mise en avant comme levier principal pour la croissance ultérieure du système. 38% ont indiqué ce levier comme étant le plus important. Nous voyons maintenant que la sécurité juridique est considérée comme le levier principal pour garantir un bon fonctionnement du système des titres-services par un pourcentage encore plus important d'entreprises (45%).

Plus d'un cinquième des entreprises interrogées trouvent que le fait de disposer d'une offre suffisante de candidats travailleurs titres-services constitue le levier principal pour la continuité du système. Ce facteur est en outre considéré par presque 30 pour cent comme deuxième levier le plus important.

Plus d'un dixième des entreprises titres-services estiment qu'une extension des activités autorisées dans le cadre du système des titres-services constitue le facteur principal pour un bon fonctionnement du système à l'avenir. Une formation complémentaire pour les candidats travailleurs est également considérée comme importante pour la continuité du système par un pourcentage important des entreprises, bien qu'elle ne soit pas souvent considérée comme levier principal.

Tableau 28: Trois leviers les plus importants pour un bon fonctionnement du système des titres-services

	1er levier	2ème levier	3ème levier
	%	%	%
Une offre suffisante de candidats travailleurs	21,6	28,6	13,9
Formation complémentaire pour les candidats travailleurs de sorte qu'ils disposent des qualifications adéquates	8,2	17,2	18,9
Sécurité juridique suffisante pour le système des titres-services	45,0	17,9	8,5
L'optimisation du paiement des titres-services	3,5	9,2	7,7
Le passage à un système électronique pour le traitement des titres-services	4,5	8,5	12,9
L'extension des activités autorisées dans le système des titres-services	11,2	12,2	15,9
L'optimisation des procédures en cas de dommages ou d'accident	0,5	0,5	3,7
L'augmentation de la valeur de reprise/indexation	2,7	0,7	1,2

Autres	2,7	1,7	5,0
Pas d'autres leviers	0,0	3,5	12,2
Total	100,0	100,0	100,0

Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

Le passage à un système électronique pour le traitement des titres-services n'est pas immédiatement perçu comme levier le plus important pour un bon fonctionnement du système. Ce point n'est toutefois pas négligeable. Il ressort d'autres analyses (non reprises dans le tableau) que 334 ou 83% des entreprises de l'enquête sont disposées à passer à un système commandé par ordinateur pour le traitement des titres-services. 17% des entreprises titres-services n'y sont pas disposées. La disposition à passer à un système électronique est la plus faible parmi les ALE. 30% d'entre elles ne sont pas disposées à traiter les titres-services via PC.

Outre les leviers suggérés dans l'enquête, un certain nombre d'entreprises titres-services ont encore signalé des éléments supplémentaires qui pour elles sont essentiels pour un bon fonctionnement du système des titres-services à l'avenir. Il s'agit des éléments suivants :

- élargissement des critères pour l'utilisation de la centrale pour personnes moins mobiles (via certificat médical)
- compensation pour personnel d'encadrement/administration
- simplification des contrats de travail et de l'administration
- financement supplémentaire pour le soutien et l'accompagnement pour qui recrute des personnes faisant partie des groupes à risques
- correction sociale pour les utilisateurs à bas revenus qui ne peuvent obtenir de déduction fiscale
- amélioration de la communication entre entreprise agréée et utilisateur/désignation d'une personne de contact
- application d'une même réglementation pour tous les secteurs qui offrent du travail avec des titres-services (mêmes conditions en matière d'échelles barémiques,...)
- clarification des informations aux entreprises agréées
- augmentation du prix d'un chèque pour l'utilisateur
- soutien des engagements de longue durée avec des travailleurs
- accords sur les prix (fixer des prix minimums) pour les services
- contrôles plus fréquents pour combattre les abus dans le système des titres-services/exclure l'utilisation abusive des titres-services (recevoir des titres-services lorsque aucune prestation n'a été effectuée, et autres).
- compensation de l'entreprise titres-services pour les heures perdues (par exemple, heures non prestées parce que le client est absent, jours de maladie)
- fixation de normes de qualité pour les entreprises titres-services
- augmentation de la motivation des travailleurs
- création d'une plus grande différence entre les allocations (CPAS ou chômage) et les revenus du travail

PARTIE 3: ANALYSE TRAVAILLEURS TITRE-SERVICES

1. Nombre total de personnes occupées dans le système des titres-services

L'analyse des travailleurs occupés dans le système des titres-services se base sur diverses sources. Contrairement à la première enquête (réalisée au printemps 2005), nous disposons de très nombreuses données provenant de sources administratives, de l'ONEM comme de l'ONSS. En se basant sur ces chiffres, il est possible de donner une image fidèle de l'emploi global qui a été créé dans le système des titres-services.

En plus du nombre de personnes occupées, nous disposons également, grâce à ces sources, d'informations sur le nombre d'heures prestées, le type de contrat, la catégorie de travailleurs, le sexe et l'âge des travailleurs titres-services. Ces données sont analysées dans le premier chapitre de cette partie. Dans le cadre de cette mission d'évaluation, une enquête a en outre été réalisée auprès d'un échantillon de travailleurs. Les résultats de cette enquête sont analysés dans le deuxième chapitre de cette partie.

1.1 Nombre de travailleurs titres-services et d'heures prestées

Depuis décembre 2004, les entreprises agréées doivent communiquer à l'ONEM, par le biais d'une enquête trimestrielle, le nombre de travailleurs occupés dans le système des titres-services. Les 4 enquêtes trimestrielles sont disponibles pour 2005. Selon cette source, 18.375 travailleurs étaient occupés dans le cadre d'un contrat titres-services durant le premier trimestre (voir Tableau 29). Le nombre de travailleurs titres-services occupés n'a cessé de croître dans le courant de l'année 2005.

Sur base de la dernière enquête trimestrielle disponible de l'ONEM (4^{ème} trimestre 2005), nous pouvons déduire qu'en 2005, le système des titres-services occupait **28.933 travailleurs**.

Tableau 29 : Evolution du nombre de travailleurs titres-services en 2005

	1 ^{er} trimestre 2005	2 ^{ème} trimestre 2005	3 ^{ème} trimestre 2005	4 ^{ème} trimestre 2005
ONEM	18.375	22.535	26.624	28.933
ONSS et ONSS-APL	15.242			
ONSS	14.536	17.761	ND	ND
ONSS-APL	706	ND ¹⁵	ND	ND

Source : IDEA Consult sur base de données ONEM, ONSS et ONSS-APL (2006)

¹⁵ ND : non disponible

Dans le présent rapport, nous publions en outre pour la première fois des statistiques d'emploi sur l'occupation dans les titres-services fournies par l'ONSS¹⁶. A cet égard, deux fichiers distincts ont été consultés : un fichier de l'ONSS-APL pour les travailleurs occupés par les administrations publiques locales et un fichier de l'ONSS pour les travailleurs occupés par tous les autres types d'employeurs.

Les deux instances ont calculé le nombre de personnes qui, dans le cadre d'une déclaration trimestrielle, avaient fourni au moins une prestation rémunérée par des titres-services. D'après les déclarations ONSS des employeurs, un total de 15.242 travailleurs étaient occupés dans le système des titres-services durant le 1er trimestre 2005. Parmi ces travailleurs, une minorité (706 travailleurs) était au service d'une administration publique locale.

Le nombre total de travailleurs titres-services calculé sur base des données ONSS est inférieur aux chiffres fournis par l'ONEM. La principale explication à cette différence réside dans la nature des données encodées. Les chiffres de l'ONEM proviennent d'une enquête qui est réalisée chaque trimestre auprès de toutes les entreprises agréées dans le cadre du système des titres-services. Dans cette enquête, les entreprises indiquent le nombre de travailleurs¹⁷ qu'elles ont occupées dans le cadre d'un contrat de travail titres-services au cours du trimestre écoulé. Les chiffres de l'ONSS ont été calculés sur base de la déclaration DmfA, que les employeurs sont tenus de compléter chaque trimestre. Depuis le troisième trimestre 2004, les employeurs doivent indiquer, par un code spécial, si l'occupation concerne une prestation fournie dans le cadre des titres-services. Etant donné que début 2005, le code spécial pour les titres-services n'était pas d'application depuis longtemps et que l'indication de ce code n'est pas liée à l'obtention de réductions de cotisations, on peut s'attendre à ce que durant la première moitié de 2005, les données ONSS sous-estiment les prestations réelles (personnes et heures) fournies dans le cadre des titres-services.

Tableau 30 : Nombre de travailleurs et d'heures prestées sur base de données ONSS et ONSS-APL (1^{er} trimestre 2005)

	ONSS	ONSS-APL
Nombre de personnes	14.536	706
Nombre d'heures prestées (sur base trimestrielle)	2.822.326	170.529
Nombre moyen d'heures prestées (sur base hebdomadaire)	217.102	13.118
Nombre moyen d'heures prestées par semaine par personne	15,0	18,6

Source : IDEA Consult sur base des données ONSS et ONSS-APL (2006)

Le Tableau 30 présente un certain nombre de données relatives à l'emploi, qui proviennent de l'ONSS et de l'ONSS-APL et qui se rapportent au 1er trimestre 2005. Ces données confirment que la majorité des travailleurs engagés dans le cadre d'un contrat de travail titres-services ne sont pas occupés à temps plein.

¹⁶ La possibilité d'indiquer sur la déclaration multifonctionnelle si certaines prestations de travail ont été payées au moyen de titres-services n'a été prévue qu'à partir du troisième trimestre 2004.

¹⁷ Le numéro de registre national de chaque travailleur est également communiqué.

Il est possible de calculer la durée hebdomadaire moyenne de travail en se basant sur le nombre d'heures prestées enregistrées par l'ONSS et l'ONSS-APL. Pendant le premier trimestre 2005, la plupart des travailleurs occupés dans le système des titres-services ont été payés par des titres-services pour 15 heures par semaine en moyenne. Ces chiffres renvoient aux heures effectivement prestées, et non pas à la durée du travail fixée contractuellement. Toutes les données relatives aux heures prestées et à la durée du travail qui seront mentionnées dans la suite de cette partie (données ONEM et résultats d'enquête) se rapportent aux heures fixées contractuellement.

1.2 Répartition régionale du nombre de travailleurs titres-services et d'heures prestées

Sur base des données ONEM, il est possible de donner une image fidèle de la répartition par région du nombre de travailleurs occupés dans le système des titres-services. Le point de départ est la situation de l'entreprise (et non le domicile du travailleur). Les résultats des enquêtes trimestrielles de l'ONEM peuvent être ventilés par région, soit sur base du siège social des entreprises agréées, soit sur base du siège d'exploitation. Pour obtenir une répartition régionale correcte de l'emploi, il convient d'utiliser les résultats sur base du siège d'exploitation.

Les données ONEM les plus récentes (4^{ème} trimestre 2005) indiquent qu'un peu plus de 7 travailleurs titres-services sont occupés par une entreprise agréée établie en Flandre. Environ 1 travailleur sur 4 a un employeur wallon et la part de Bruxelles représente 4%.

Pendant le quatrième trimestre 2005, 28.933 travailleurs titres-services ont presté quelque 6,7 millions d'heures. La répartition régionale des heures prestées correspond à la répartition des travailleurs.

Tableau 31 : Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, ventilés par région (sur base de l'enquête ONEM du 4^{ème} trimestre, analyse basée sur le siège d'exploitation)

	Travailleurs		Heures prestées	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Flandre	20.689	71,5%	4.796.024	71,9%
Wallonie	6.992	24,2%	1.623.909	24,3%
Bruxelles	1.252	4,3%	254.983	3,8%
Total	28.933	100%	6.674.916	100%

Source : IDEA Consult sur base de données ONEM (2006)

1.3 Répartition du nombre de travailleurs titres-services et d'heures prestées selon le type d'entreprise

Le Tableau 32 indique la répartition du nombre de travailleurs titres-services et d'heures prestées selon le type d'entreprise. On constatera que les entreprises de travail intérimaire occupent une position dominante en termes de personnes occupées. 41,5 % de travailleurs titres-services sont en effet occupés par une entreprise de travail intérimaire. Le secteur du travail intérimaire est également très bien représenté en termes d'heures prestées (27,7 %), même si 27,3% des heures prestées via le système des titres-services le sont dans des ASBL. Dans les ASBL, une grande partie des heures prestées le sont donc par un pourcentage plus réduit de travailleurs titres-services. Pour les autres types d'entreprises titres-services, le pourcentage d'occupation dans le système des titres-services, exprimé en nombre de travailleurs, correspond au pourcentage d'heures prestées.

Tableau 32 : Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, ventilés par type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)

	Travailleurs		Heures prestées	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Entreprise privée commerciale	3.779	14,2%	832.014,53	16,1%
Entreprise de travail intérimaire	11.052	41,5%	138.6047,5	27,7%
Entreprise d'insertion	1.374	5,2%	326.332,34	6,3%
ASBL	5.136	19,3%	1.413.888,97	27,3%
Commune	130	0,5%	28.961,9	0,6%
CPAS	1.903	7,1%	455.291,26	8,8%
ALE	2.887	10,8%	655.831,69	12,7%
Personnes physiques	339	1,3%	80.501,22	1,6%
Inconnue	0	0,0%	4.231	0,1%
Total	26.624	100%	5.183.100,41	100%

Source : IDEA Consult sur base de données ONEM (2006)

Nous étudions également le pourcentage d'occupation que représente chaque type d'entreprise titres-services dans les trois régions séparément (voir Tableau 33). De manière générale, à Bruxelles, la répartition de l'occupation via les titres-services en fonction du type d'entreprise s'écarte assez fort de la répartition moyenne. A Bruxelles, 62% de travailleurs titres-services sont occupés dans une entreprise de travail intérimaire, contre 43% en Flandre et 34% en Wallonie. Nous constatons qu'à Bruxelles, aucune entreprise d'insertion et aucune commune n'est active dans le système des titres-services. La Flandre se rapproche le plus de l'image globale, ce qui est évident puisque 74% de l'occupation dans le système des titres-services a lieu en

Flandre. En Wallonie, nous observons un poids plus important, d'une part, des entreprises d'insertion et, d'autre part, des ALE.

Tableau 33 : Répartition des travailleurs titres-services selon le type d'entreprise et la région (sur base de l'enquête du 3^{ème} trimestre de l'ONEM, analyse basée sur le siège d'exploitation)

	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Total
Entreprise privée commerciale	15,3%	8,9%	23,6%	14,2%
Entreprise de travail intérimaire	42,7%	33,8%	61,8%	41,6%
Entreprise d'insertion	3,9%	10,4%	0,0%	5,2%
ASBL	20,0%	19,0%	9,5%	19,3%
Commune	0,3%	1,1%	0,0%	0,5%
CPAS	6,7%	9,8%	1,3%	7,2%
ALE	9,8%	15,8%	3,3%	10,9%
Personnes physiques	1,4%	1,1%	0,5%	1,3%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : IDEA Consult sur base de données ONEM (2006)

Le Tableau 34 indique, pour chaque type d'entreprise titres-services, la répartition régionale de l'occupation dans le système des titres-services.

Tableau 34 : Répartition régionale des travailleurs titres-services selon le type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre, analyse basée sur le siège d'exploitation)

	Flandre	Wallonie	Bruxelles
Entreprise privée commerciale (N=3.779)	79,3%	13,8%	7,0%
Entreprise de travail intérimaire (N=11.052)	75,8%	17,9%	6,3%
Entreprise d'insertion (N=1.374)	55,6%	44,4%	0,0%
ASBL (N=5.136)	76,2%	21,7%	2,1%
Commune (N=130)	48,5%	51,5%	0,0%
CPAS (N=1.903)	69,1%	30,2%	0,8%
ALE (N=2.887)	66,7%	32,0%	1,3%
Personnes physiques (N=339)	79,4%	19,2%	1,5%

Total (N=26.600)	73,8%	22,0%	4,2%
-------------------------	--------------	--------------	-------------

Source : IDEA Consult sur base de données ONEM (2006)

Il est frappant de constater que sur la totalité des travailleurs occupés dans des entreprises d’insertion, 44 % le sont en Wallonie, alors que de manière générale, seuls 22 % des travailleurs titres-services sont occupés en Wallonie. Nous pouvons tirer une conclusion similaire en ce qui concerne les communes : sur la totalité des travailleurs titres-services qui sont employés par des communes, plus de la moitié le sont en Wallonie.

1.4 Nombre de travailleurs titres-services selon l’âge et le sexe des travailleurs

Près de 1/4 des travailleurs titres-services ont moins de 30 ans. Environ 1/3 des travailleurs titres-services sont âgés de 30 à 39 ans et un autre tiers de 40 à 49 ans. Enfin, le Tableau 35 montre que 10 % des travailleurs titres-services ont 50 ans ou plus. Si nous comparons la répartition des travailleurs selon leur âge avec la répartition des heures prestées, nous ne constatons pas de différence significative. On ne peut pas dire que certains groupes d’âge prestent plus d’heures dans le système des titres-services.

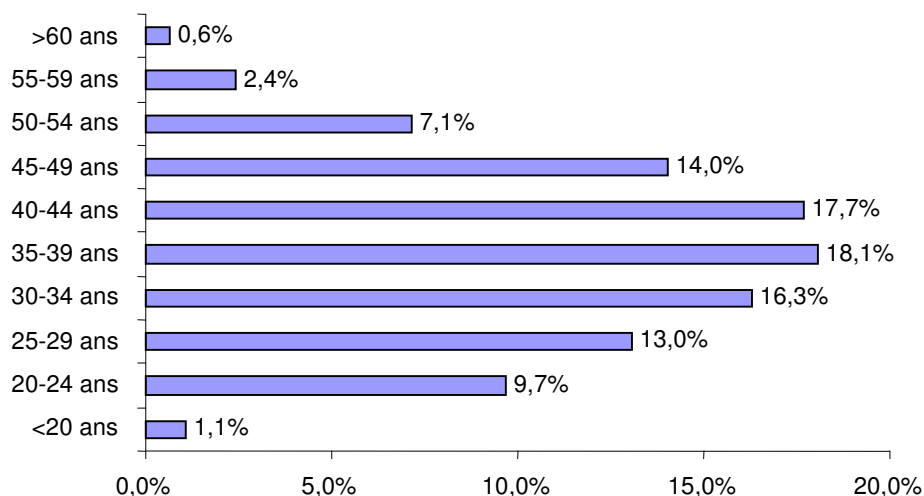
Tableau 35 : Age des travailleurs titres-services (sur base de l’enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)

	Travailleurs		Heures prestées	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Moins de 30 ans	6.325	23,8%	1.152.011,89	22,2%
Entre 30 et 39 ans	9.145	34,4%	1.836.460,17	35,4%
Entre 40 et 49 ans	8.446	31,7%	1.698.020,13	32,8%
50 ans ou plus	2.708	10,2%	496.608,22	9,6%
Total	26.624	100%	5.183.100,41	100%

Source : IDEA CONSULT sur base de données ONEM (2006)

La Figure 12 donne une répartition par âge plus détaillée.

Figure 12 : Répartition détaillée des travailleurs titres-services selon leur âge (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)



Source : IDEA CONSULT sur base de données ONEM (2006)

Dans le Tableau 36, nous indiquons la répartition des travailleurs titres-services selon l'âge et le type d'entreprise. Nous remarquons surtout un pourcentage moins élevé d'heures prestées dans les ALE, communes et CPAS pour la catégorie des plus jeunes.

Tableau 36 : Nombre de travailleurs titres-services, ventilé par âge et par type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)

Type d'entreprise	Total	Moins de 30 ans	Entre 30 et 39 ans	Entre 40 et 49 ans	50 ans ou plus
	Nombre	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
Entreprise privée commerciale	3.779	26,9%	34,5%	29,6%	9,0%
Entreprise de travail intérimaire	11.052	26,1%	31,8%	29,9%	12,2%
Entreprise d'insertion	1.374	23,7%	36,6%	31,7%	8,0%
ASBL	5.136	24,3%	38,8%	29,6%	7,4%
Commune	130	15,4%	43,1%	33,9%	7,7%
CPAS	1.903	17,6%	34,8%	37,5%	10,1%
ALE	2.887	14,2%	34,3%	41,7%	9,8%
Personnes physiques	339	25,1%	34,5%	30,1%	10,3%
Total	26.600	23,8%	34,4%	31,7%	10,2%

Source : IDEA CONSULT sur base de données ONEM (2006)

Le Tableau 37 indique la prépondérance féminine dans l'occupation des travailleurs titres-services. A Bruxelles, le pourcentage d'hommes occupés dans le système des titres-services est trois fois supérieur à celui qui est relevé dans les autres régions.

Tableau 37 : Sexe des travailleurs titres-services (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)

	Homme		Femme	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Total	351	1,3%	26.273	98,7%
Flandre	232	1,2%	19.413	98,8%
Wallonie	77	1,3%	5.784	98,7%
Bruxelles	42	3,8%	1.076	96,2%

Source : IDEA CONSULT sur base de données ONEM (2006)

1.5 Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, selon le type de contrat des travailleurs

Près de 60 % des travailleurs titres-services ont un contrat à durée indéterminée. Ces 60 % de travailleurs présentent environ 3/4 des heures. A Bruxelles, nous constatons toutefois que, contrairement aux deux autres régions, 60 % ont un contrat à durée déterminée.

Une comparaison des 4 enquêtes trimestrielles de l'Onem de 2005 démontre que la part des contrats à durée indéterminée augmente chaque trimestre. On constate une augmentation de la part des contrats à durée indéterminée de 15 points de pourcentage entre le 1er et le 4ème trimestre.

Tableau 38 : Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, selon le type de contrat de travail (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)

	Travailleurs		Heures prestées	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Contrat à durée déterminée				
Total	10.917	41,0%	1.300.226,97	25,1%
Flandre	7.933	40,4%	964.026,66	25,4%
Wallonie	2.307	39,4%	268.414,21	22,4%
Bruxelles	677	60,6%	67.786,1	36,1%
Contrat à durée indéterminée				
Total	15.707	59,0%	3.882.873,44	74,9%
Flandre	11.712	59,6%	2.831.831,28	74,6%
Wallonie	3.554	60,6%	931.034,21	77,6%
Bruxelles	441	39,5%	120.007,95	63,9%
Total	26.624	100%	5.183.100,41	100%

Source : IDEA CONSULT sur base de données ONEM (2006)

Dans le Tableau 39, nous indiquons la répartition des travailleurs titres-services en fonction du type de contrat et de la catégorie d'âge. Nous constatons que dans la catégorie des travailleurs de moins de 30 ans, un pourcentage relativement plus élevé possède un contrat à durée déterminée. Le pourcentage de contrats à durée indéterminée croît à mesure que l'âge augmente, mais à partir de la limite de 50 ans, il diminue de nouveau légèrement.

Tableau 39 : Répartition des travailleurs titres-services selon le type de contrat et l'âge (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)

	Contrat durée déterminée	Contrat à durée indéterminée
	Pourcentage	Pourcentage
Moins de 30 ans	48,9%	51,2%
Entre 30 et 39 ans	38,4%	61,6%
Entre 40 et 49 ans	37,2%	62,8%
50 ans ou plus	43,3%	56,7%
Total	41,0%	59,0%

Source : IDEA CONSULT sur base de données ONEM (2006)

Nous avons vu précédemment qu'environ 60 % des travailleurs titres-services ont un contrat à durée indéterminée. Dans le Tableau 40, nous observons que la part de travailleurs ayant un contrat à durée indéterminée varie toutefois de 22,3 % dans les entreprises de travail intérimaire à 95,4 % dans les entreprises d'insertion. Dans tous les types d'entreprises titres-services, sauf dans les entreprises de travail intérimaire et les entreprises privées commerciales, plus de trois quarts des travailleurs titres-services ont un contrat à durée indéterminée.

Tableau 40 : Répartition des travailleurs titres-services selon le type de contrat de travail et le type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)

	Part contrat à durée indéterminée	Part contrat à durée déterminée
Entreprise privée commerciale (N=289)	66,1%	33,9%
Entreprise de travail intérimaire (N=39)	22,3%	77,7%
Entreprise d'insertion (N=41)	95,4%	4,6%
ASBL (N=187)	81,8%	18,2%
Commune (N=9)	76,2%	23,8%
CPAS (N=201)	80,9%	19,1%
ALE (N=234)	88,9%	11,1%
Personnes physiques (N=83)	88,0%	12,0%

Bron : IDEA Consult sur base de fichiers ONEM

1.6 Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, selon la catégorie de travailleurs

Dans l'enquête trimestrielle de l'ONEM, les entreprises titres-services doivent déclarer le nombre de travailleurs de la catégorie A et de la catégorie B qu'elles ont occupés au cours de ce trimestre. La lecture du Tableau 41 nous amène à conclure qu'un peu plus de 40 % des travailleurs appartiennent à la catégorie A et que près de 60 % des travailleurs appartiennent à la catégorie B. En Wallonie, les travailleurs de la catégorie A sont relativement plus nombreux. Si nous examinons la répartition entre les catégories A et B en termes d'heures prestées, nous arrivons aux mêmes conclusions.

Tableau 41 : Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, ventilés selon la catégorie de travailleurs (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)

Catégorie	Travailleurs		Heures prestées	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Catégorie A				
Total	10.839	40,7%	1.964.263,61	37,9%
Flandre	7.279	37,1%	1.260.470,09	33,2%
Wallonie	3.153	53,8%	640.923,19	53,4%
Bruxelles	407	36,4%	62.870,33	33,5%
Catégorie B				
Total	15.785	59,3%	3.248.836,8	62,1%
Flandre	12.366	63,0%	2.535.387,85	66,8%
Wallonie	2.708	46,2%	558.525,23	46,6%
Bruxelles	711	63,6%	124.923,72	66,5%
Total	26.624	100%	5.183.100,41	100%

Source : IDEA CONSULT sur base de données ONEM (2006)

Alors que, de manière générale, la proportion de travailleurs de la catégorie A représente 41%, nous constatons que cette proportion varie d'un type d'entreprise titres-services à l'autre. La proportion de travailleurs de la catégorie A varie de 30% dans les CPAS à 59 % dans les entreprises d'insertion (voir Tableau 42).

Tableau 42 : Répartition des travailleurs titres-services selon la catégorie de travailleurs et le type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3^{ème} trimestre)

	Part catégorie A	Part catégorie B
Entreprise privée commerciale (N=289)	36,2%	63,8%
Entreprise de travail intérimaire (N=39)	54,7%	45,3%
Entreprise d'insertion (N=41)	58,7%	41,3%
ASBL (N=187)	49,5%	50,5%
Commune (N=9)	33,2%	66,8%
CPAS (N=201)	30,3%	69,7%
ALE (N=234)	52,5%	47,5%
Personnes physiques (N=83)	48,8%	51,2%

Source : IDEA CONSULT sur base de données ONEM (2006)

2. Résultats de l'enquête relative aux travailleurs titres-services

2.1 Composition de l'échantillon des travailleurs titres-services

Pour avoir un aperçu de toutes sortes d'aspects qualitatifs de l'emploi dans le système des titres-services, un échantillon de travailleurs a été interrogé par téléphone dans le cadre de la mission d'évaluation. Comme il ne nous était pas possible d'interroger un groupe représentatif de travailleurs ayant été actifs via un contrat titres-services pendant l'année 2005, nous avons été décidé d'interroger un échantillon de travailleurs repris dans un fichier qui avait été constitué durant la première mission d'évaluation¹⁸. Cela signifie que tous les travailleurs interrogés étaient occupés depuis un an au moins dans l'une ou l'autre entreprise titres-services. Les nouveaux travailleurs ayant intégré le système entre février 2004 et février 2005 ne sont donc pas repris dans l'enquête.

Cet échantillonnage a ses avantages, mais également ses inconvénients. Le grand avantage réside dans le fait que, pour la première fois, des informations ont pu être collectées concernant la rotation des travailleurs occupés dans le cadre d'un contrat titres-services. Ce qui est également nouveau, c'est la possibilité de ventiler les résultats de l'enquête par région. Le principal inconvénient de cet échantillonnage est l'absence d'informations concernant les travailleurs ayant récemment intégré le système. Il peut y être partiellement remédié grâce à l'analyse de sources alternatives. Contrairement à la précédente mission d'évaluation, nous disposons en effet d'une grande quantité de données administratives concernant les travailleurs (voir chapitre précédent).

Il y a lieu de garder constamment en mémoire la spécificité de cet échantillonnage lors de l'interprétation de l'enquête sur les travailleurs. Nous signalerons tout spécialement à quel moment l'échantillonnage a des conséquences importantes pour les résultats de l'enquête.

Au total, 482 travailleurs ont été interrogés. Pour obtenir un échantillon représentatif des travailleurs titres-services, trois variables avec quotas ont été imposées. Celles-ci portaient sur la région, le type de prestation et le type d'entreprise. Dans les paragraphes qui suivent, nous donnons un bref aperçu de la répartition de l'échantillon en fonction de ces variables avec quotas. Pour plus d'informations concernant l'échantillonnage et les réponses à l'enquête, nous renvoyons à l'annexe.

2.1.1 Répartition régionale

Pour pouvoir ventiler certains résultats de l'enquête en fonction de la région, nous avons choisi, dès le début des interviews, de répartir les réponses nettes de manière à peu près égale sur les 3 régions (Flandre, Wallonie¹⁹ et Bruxelles). Nous obtenons de cette manière des observations suffisantes pour chaque région. Pour pouvoir nous prononcer sur l'ensemble de la Belgique, nous avons utilisé un coefficient de pondération par région (voir annexe).

¹⁸ Au printemps 2005, un fichier de travailleurs titres-services a été constitué sur base des listes de travailleurs transmises par 186 entreprises agréées. Ce fichier contient au total 8.371 travailleurs titres-services.

¹⁹ La région "Wallonie" inclut la Communauté germanophone.

2.1.2 Type de service

Une deuxième variable avec quotas que nous avons utilisée pour constituer l'échantillon portait sur le type de service fourni par les travailleurs titres-services. Le Tableau 43 reflète la répartition imposée de l'échantillon selon les différents services agréés dans le cadre du système des titres-services.

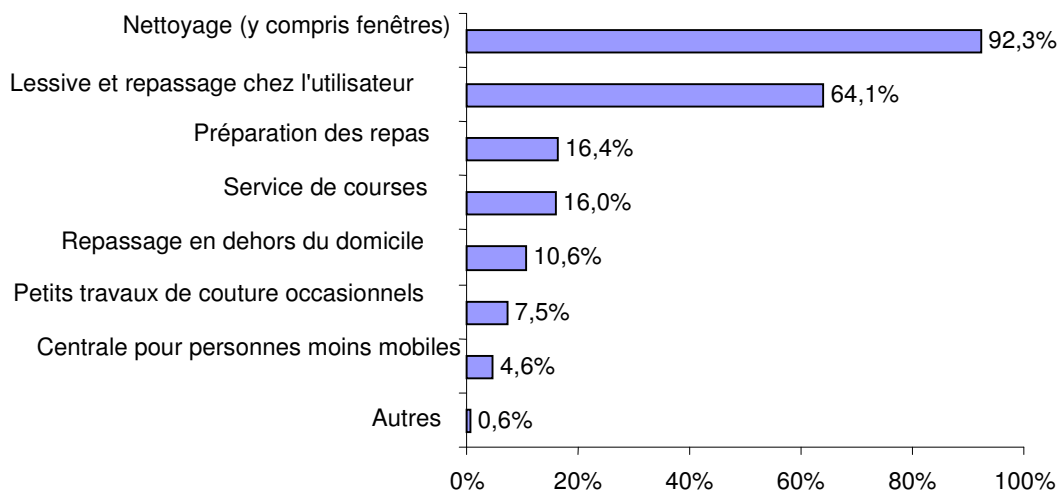
Environ 4 travailleurs titres-services sur 5 accomplissent essentiellement des tâches ménagères chez les utilisateurs. L'activité comprend tant le nettoyage de l'habitation - y compris les fenêtres -, la lessive et le repassage, les petits travaux de couture et la préparation des repas. 10% des travailleurs interrogés font du repassage en dehors du domicile de l'utilisateur, 4% travaillent pour un service de courses et 4% pour une centrale pour les personnes moins mobiles.

Tableau 43 : Répartition imposée selon l'activité principale des travailleurs titres-services

Activités	Nombre	Pourcentage
Tâches ménagères chez l'utilisateur	391	81,1 %
Centrale pour les personnes moins mobiles	20	4,2 %
Service de courses	20	4,2 %
Repassage en dehors du domicile de l'utilisateur	51	10,6 %
Total	482	100,0 %

Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

*Figure 13 : Répartition des sortes d'activités accomplies dans le cadre du système des titres-services, selon leur fréquence*²⁰



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

²⁰ Les pourcentages ne totalisent pas 100%, car un travailleur peut accomplir plus d'une activité.

La Figure 13 donne une image plus détaillée des activités accomplies par les travailleurs titres-services. Plus de 9 travailleurs sur 10 font du nettoyage chez un utilisateur. La lessive et le repassage viennent en deuxième position, avec 64% des travailleurs. Les autres activités sont beaucoup moins représentées. A cet égard, on notera toutefois que certaines activités, comme le service de courses ou la préparation des repas, sont, pour de nombreux travailleurs, combinées avec le nettoyage et/ou la lessive et le repassage au domicile des utilisateurs.

2.1.3 Type d'entreprise

Le type d'entreprise agréée était la troisième variable avec quotas utilisée pour constituer l'échantillon. Le Tableau 44 donne un aperçu de la répartition imposée des travailleurs titres-services selon 8 types d'entreprise.

Tableau 44 : Répartition imposée selon le type d'entreprise où sont occupés les travailleurs titres-services

	Nombre	Pourcentage
Entreprise privée (y compris les personnes physiques, à l'exclusion de l'intérim)	88	18,3%
Entreprises privées commerciales	56	11,6%
Personnes physiques	32	6,6%
Entreprise de travail intérimaire	195	40,5%
Entreprise d'insertion	27	5,6%
ASBL	88	18,3%
Commune et CPAS	32	6,6%
Commune	5	1,0%
CPAS	27	5,6%
ALE	52	10,8%
Total	482	100%

Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

2.2 Profil du travailleur titres-services

Sur base de l'enquête que nous avons réalisée auprès des travailleurs titres-services, nous pouvons dresser le profil de ces travailleurs. Au total, nous avons interrogé 482 travailleurs qui étaient déjà occupés dans le cadre d'un contrat titres-services lors de la première évaluation du système des titres-services (réalisée au printemps 2005). Depuis lors, 416 d'entre eux sont toujours occupés dans le système des titres-services²¹.

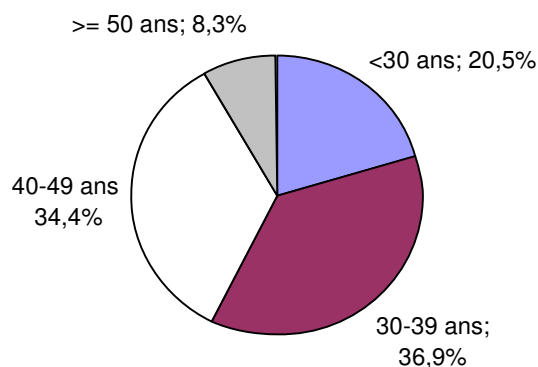
2.2.1 Sexe

La réponse nette totale des travailleurs titres-services se compose de 480 femmes et de 2 hommes. La faible représentation des travailleurs masculins occupés dans le système des titres-services a également été constatée sur base des données ONEM (voir à ce sujet le Tableau 37 au chapitre 1er).

2.2.2 Age

L'enquête révèle qu'un travailleur titres-services est âgé en moyenne de 38 ans. La Figure 14 donne le profil des travailleurs interrogés en fonction de leur âge. Un travailleur titres-services sur cinq a moins de 30 ans. Sept travailleurs sur dix ont entre 30 et 50 ans. Un peu plus de 8% des travailleurs ont plus de 50 ans. La ventilation de l'échantillon interrogé selon l'âge se rapproche de celle de l'ensemble de la population des travailleurs titres-services (voir le Tableau 35 et la Figure 12 au chapitre 1er de cette partie).

Figure 14 : Age des travailleurs occupés dans le système des titres-services

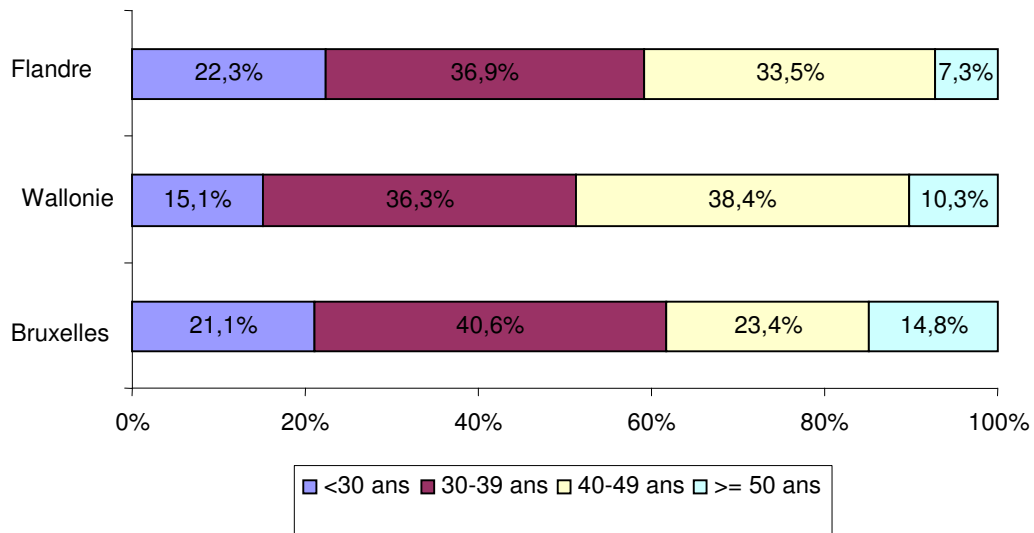


Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

La lecture de la figure qui suit nous montre que les différences régionales sont relativement minimales. En moyenne, un travailleur a 37 ans en Flandre, 38 ans à Bruxelles et 39 ans en Wallonie.

²¹ En moyenne, le travailleur qui est encore actif dans le système des titres-services travaille déjà depuis 18,9 mois dans ce système.

Figure 15 : Age des travailleurs titres-services, ventilé par région

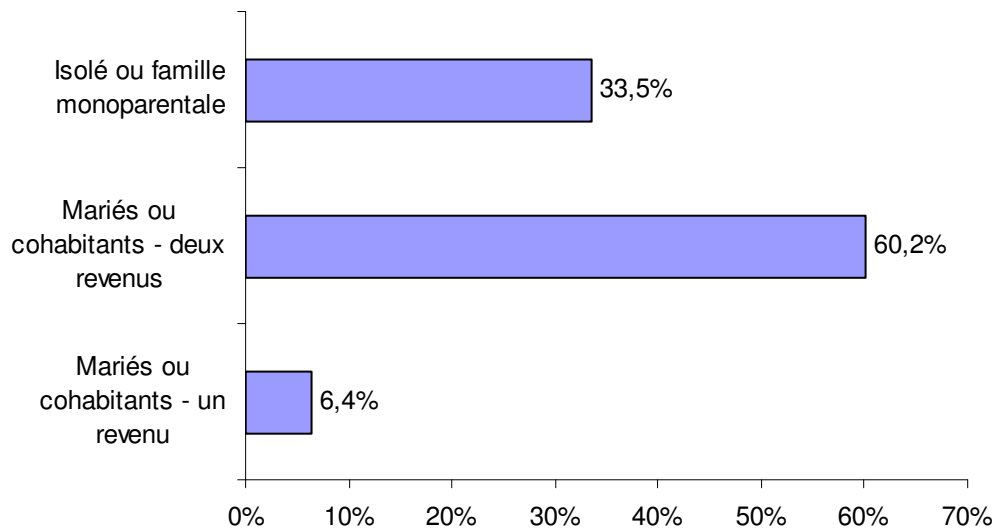


Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

2.2.3 Situation familiale

Si nous considérons la situation familiale du travailleur titres-services, nous constatons que deux tiers sont mariés ou cohabitants, alors qu'1 sur 3 est isolé ou forme une famille monoparentale. Six travailleurs titres-services sur 10 ont également un partenaire qui dispose de revenus professionnels.

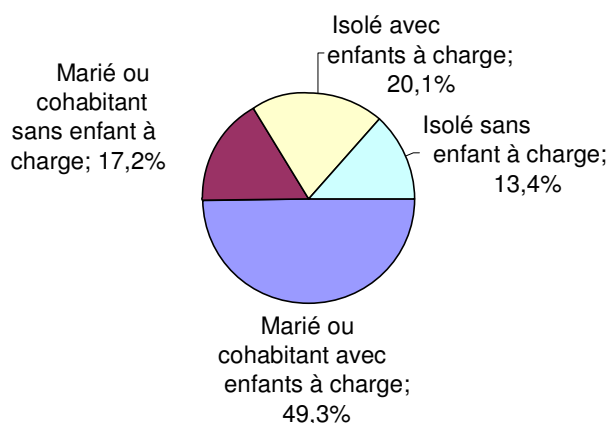
Figure 16 : Situation familiale des travailleurs occupés dans le système des titres-services



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

La Figure 17 indique la relation entre la situation familiale du travailleur titres-services et la charge ou non d'enfants. Environ 70% des travailleurs ont des enfants à charge et la majorité de ces travailleurs sont mariés ou cohabitants.

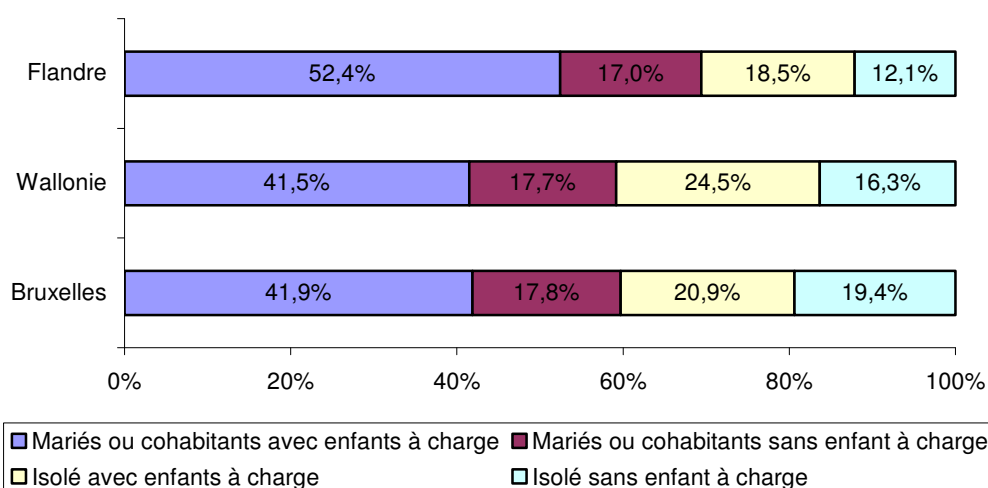
Figure 17 : Situation familiale des travailleurs titres-services et enfants à charge



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

On observe peu de différences régionales en fonction de la situation familiale du travailleur titres-services. La Figure 18 nous montre que la proportion de travailleurs mariés ou cohabitants est plus élevée en Flandre que dans les autres régions, et ce surtout en raison de l'existence d'un groupe plus important de couples avec enfants à charge.

Figure 18 : Situation familiale du travailleur titres-services et enfants à charge, ventilés par région



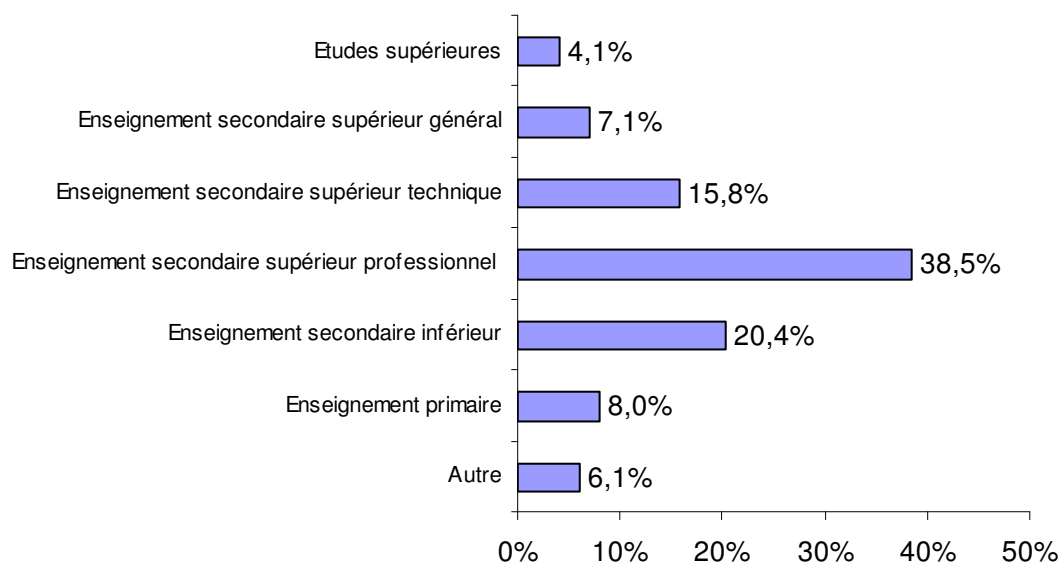
Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

2.2.4 Niveau de formation

Lorsque nous considérons le niveau de formation des travailleurs interrogés, nous remarquons dans la Figure 19 que pour 62% des travailleurs, le plus haut diplôme obtenu est celui de l'enseignement secondaire supérieur. La majorité d'entre eux a suivi l'enseignement professionnel. Environ 28% des travailleurs sont peu qualifiés (c'est-à-dire qu'ils ont tout au plus un diplôme de l'enseignement primaire ou de l'enseignement secondaire inférieur), dont une grande partie a également suivi l'enseignement professionnel.

A partir de ces chiffres, nous pouvons conclure que la moitié des travailleurs titres-services est issue de l'enseignement professionnel (12% de l'enseignement secondaire inférieur professionnel et 38,5% de l'enseignement secondaire supérieur professionnel).

Figure 19 : Plus haut diplôme obtenu par les travailleurs titres-services

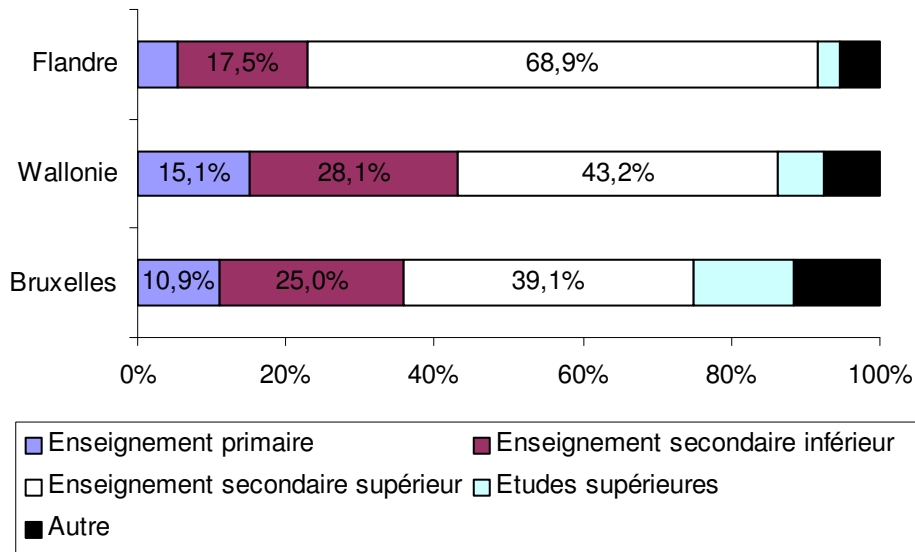


Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

En nous basant sur la Figure 20, nous pouvons conclure qu'il existe des différences régionales en ce qui concerne le niveau de formation des travailleurs titres-services. En Flandre, un pourcentage beaucoup plus élevé que dans les deux autres régions possède un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Tant en Wallonie qu'à Bruxelles, la proportion de travailleurs peu qualifiés, d'une part, et de travailleurs hautement qualifiés (enseignement supérieur), d'autre part, est plus importante qu'en Région flamande. L'importance d'autres formes d'enseignement explique en partie cette différence²².

²² A Bruxelles, cette proportion est la plus importante, sans doute en raison du fait que plus de travailleurs y ont obtenu un diplôme étranger. La catégorie "autres" comprend également les travailleurs qui ont obtenu un diplôme dans l'enseignement à temps partiel.

Figure 20 : Plus haut diplôme obtenu par le travailleur titres-services, ventilé par région



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

Outre des différences au niveau régional, nous observons également des différences en ce qui concerne le niveau de formation des travailleurs titres-services selon le type d'entreprise (voir Tableau 45).

Tableau 45 : Pourcentage de travailleurs peu qualifiés et de personnes titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur professionnel occupés comme travailleurs titres-services, ventilé par type d'entreprise

Type d'entreprise	Peu qualifiés (enseignement primaire ou enseignement secondaire inférieur)	Enseignement secondaire supérieur professionnel	Total peu qualifiés et enseignement secondaire supérieur professionnel
Entreprise privée commerciale et personnes physiques	18,7%	45,7%	64,4%
Entreprise de travail intérimaire	31,5%	30,8%	62,3%
Entreprise d'insertion	48,1%	33,3%	81,4%
ASBL	19,5%	44,5%	64,0%
ALE	38,4%	35,6%	74,0%
CPAS et commune	55,5%	22,2%	77,7%
Total	28,4%	38,5%	66,9%

Source : IDEA Consult sur base d'enquête

Le pourcentage de travailleurs peu qualifiés est le plus élevé dans les CPAS, communes et entreprises d’insertion. Les entreprises privées commerciales, les personnes physiques et les ASBL occupent un nombre relativement élevé de travailleurs titulaires d’un diplôme de l’enseignement secondaire supérieur professionnel. Dans chaque type d’entreprise, le pourcentage de travailleurs relativement peu qualifiés (école primaire, enseignement secondaire inférieur ou supérieur professionnel) est supérieur à 60%.

2.2.5 *Nationalité et origine ethnique*

Dans l’enquête, la première question posée concernait la nationalité des travailleurs titres-services. Le Tableau 46 en donne un aperçu. Il en ressort que 93% des travailleurs titres-services portent la nationalité belge. Par ailleurs, près de 5% ont la nationalité d’un autre pays de l’Union européenne et 2% celle d’un pays extérieur à l’Union européenne.

Tableau 46 : Nationalité des travailleurs

	Nombre	Pourcentage
Belge	477	92,8%
Autre pays de l’UE	23	4,6%
Pays limitrophes	9	
Europe du sud	11	
Europe centrale et de l’est	3	
Hors UE	11	2,1%
Pays du Maghreb et Turquie	3	
Autres hors UE	8	
Refus	2	0,4%
Total	482	100,0 %

Source : IDEA CONSULT sur base d’enquête (2006)

Ensuite, il a également été demandé si l’un des parents ou deux des grands-parents provenaient d’un pays extérieur à l’Union européenne. C’était bien le cas pour environ 10% des personnes interrogées. Ce groupe peut être caractérisé comme étant celui des travailleurs titres-services ayant une origine ethnique étrangère à l’Union européenne.

Le Tableau 47 indique qu’il existe entre les régions des différences significatives dans l’origine des travailleurs. La proportion de non-Belges est particulièrement importante à Bruxelles. Plus de la moitié des travailleurs qui ont été interrogés et qui habitent à Bruxelles n’ont pas la nationalité belge ; en outre, un peu plus d’1 sur 3 ne sont pas ressortissants de l’Union européenne. Si nous tenons compte de la 2ème et de la 3ème générations, environ 6 travailleurs bruxellois sur 10 ne sont pas ressortissants de l’Union européenne. Dans les deux autres régions, la proportion est largement inférieure (8%).

Tableau 47 : Nationalité et origine ethnique des travailleurs titres-services, ventilées par région

	Nationalité		Origine ethnique
	Nombre de non-Belges	Part non UE	Part non UE
Flandre (N=206)	3,4%	1%	8,3%
Wallonie (N=147)	10,2%	1,36%	8,2%
Bruxelles (N=129)	52,7%	35,3%	59,7%
Total (N=482)	6,7%	2,1%	10,0%

Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

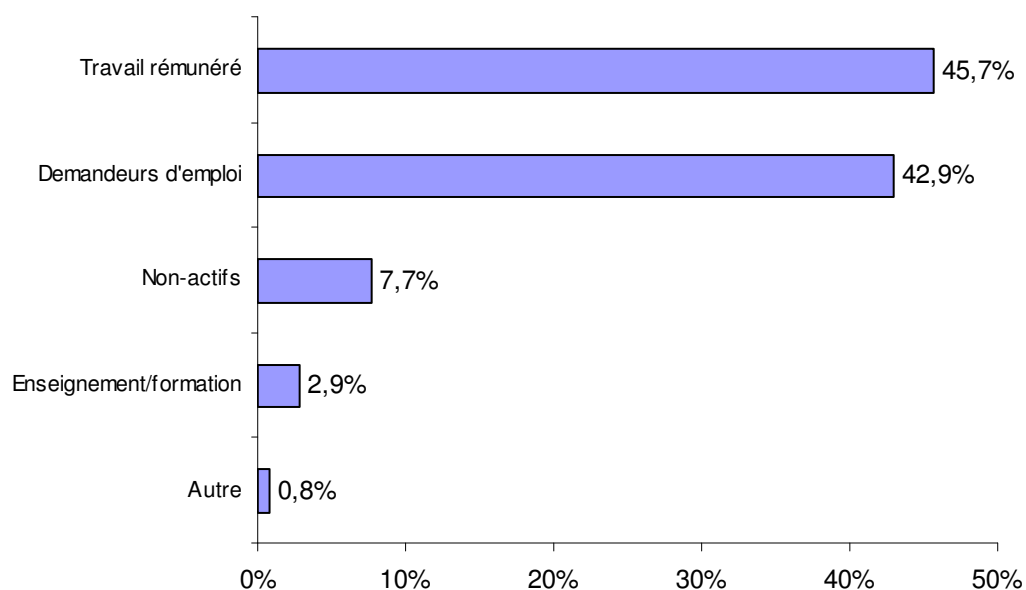
2.2.6 Situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services

Dans l'enquête, nous avons également étudié la situation professionnelle exercée par le travailleur titres-services avant qu'il ne commence à travailler dans le système des titres-services.

a) Situation professionnelle antérieure en détail

La Figure 21 révèle que 43% des travailleurs titres-services étaient demandeurs d'emploi et que 46% avaient un autre travail rémunéré. Précédemment, près de 8% d'entre eux n'étaient pas actifs sur le plan professionnel et étaient (pré)pensionnés, faisaient le ménage ou un travail non rémunéré ou recevaient une allocation (à l'exception de l'allocation de chômage). Dans les 'autres' situations, les travailleurs venaient de l'étranger ou étaient en repos d'accouchement ou en interruption de carrière.

Figure 21 : Situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

Cette ventilation en fonction de la situation professionnelle antérieure se situe dans le prolongement des résultats de la première enquête. Cela n'a rien d'étonnant, puisque l'échantillon des travailleurs a été composé de telle sorte que seuls les travailleurs qui étaient déjà actifs un an avant comme travailleur titres-services ont été repris dans l'enquête. Actuellement, il n'est pas possible d'établir si les nouveaux travailleurs qui ont récemment intégré le système des titres-services connaissent la même répartition en ce qui concerne leur situation professionnelle antérieure. Contrairement à l'enquête précédente, l'échantillonnage permet toutefois d'analyser ces informations par région (voir plus loin la Figure 22).

Le Tableau 48 montre cette situation professionnelle antérieure en détail. La majorité des travailleurs qui effectuaient déjà un travail rémunéré étaient salariés. La plupart des demandeurs d'emploi étaient indemnisés. Un chômeur sur 4 était actif dans le système ALE. La personne qui, précédemment, n'avait pas d'activité professionnelle, s'occupait le plus souvent du ménage ou gardait des enfants, ou avait d'autres activités.

Tableau 48 : Situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services en détail

	Nombre	Pourcentage
Travail rémunéré	220	45,7%
Salarié ou fonctionnaire	178	36,8%
Travail intérimaire	17	3,5%
Autre travail temporaire	9	1,9%
Travailleur indépendant, profession libérale, aidant	13	2,8%
Travail dans le circuit illégal	3	0,7%
Enseignement ou formation	14	2,9%
Enseignement (p.ex. humanités, école supérieure, université)	8	
Formation professionnelle (p.ex. au FOREM)	6	
Demandeur d'emploi	207	42,9%
Demandeur d'emploi avec allocation	132	27,4%
Demandeur d'emploi sans allocation	26	5,4%
Chômage et activité ALE	48	10,1%
Pas d'activité professionnelle	37	7,7%
(Pré-)pension	0	
Tâches ménagères, garde d'enfants ou autres	29	
Travail non rémunéré, comme bénévole	0,1	

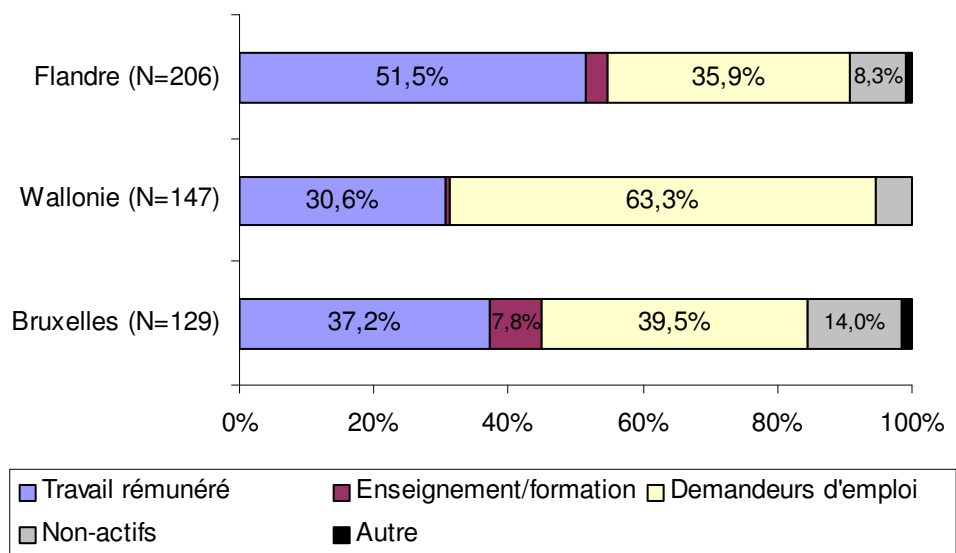
	Revenu d'intégration	4	
	Aide sociale (allocation CPAS)	3	
	Indemnité d'invalidité	2	
Autres		4	0.8%
TOTAL		482	100%

Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

Seules 7 personnes (soit 0,7% des travailleurs interrogés) déclarent avoir travaillé au noir avant de démarrer dans le système des travailleurs titres-services. Ce chiffre nous semble sous-estimer la réalité, étant donné que 2 travailleurs sur 3 déclarent que le fait d'échapper au travail au noir constituait un motif important, voire très important, pour démarrer comme travailleur titres-services. En outre, 10% des utilisateurs déclarent qu'ils confiaient les tâches ménagères à une personne sans contrat avant de faire appel à un travailleur titres-services.

Dans la Figure 22, nous remarquons des différences régionales évidentes dans la situation professionnelle antérieure. En Wallonie, un peu plus de 63% des travailleurs titres-services relevaient du chômage, contre 36% en Flandre et 40% à Bruxelles. En Flandre, un peu plus de la moitié des travailleurs effectuaient un travail rémunéré (52%), tandis que ce pourcentage est bien inférieur dans les autres régions, à savoir respectivement 31% en Wallonie et 37% à Bruxelles. Dans cette dernière région, on trouve un groupe relativement important de travailleurs qui étaient inactifs (14%) et qui suivaient une formation (8%).

Figure 22 : Situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services, ventilée par région



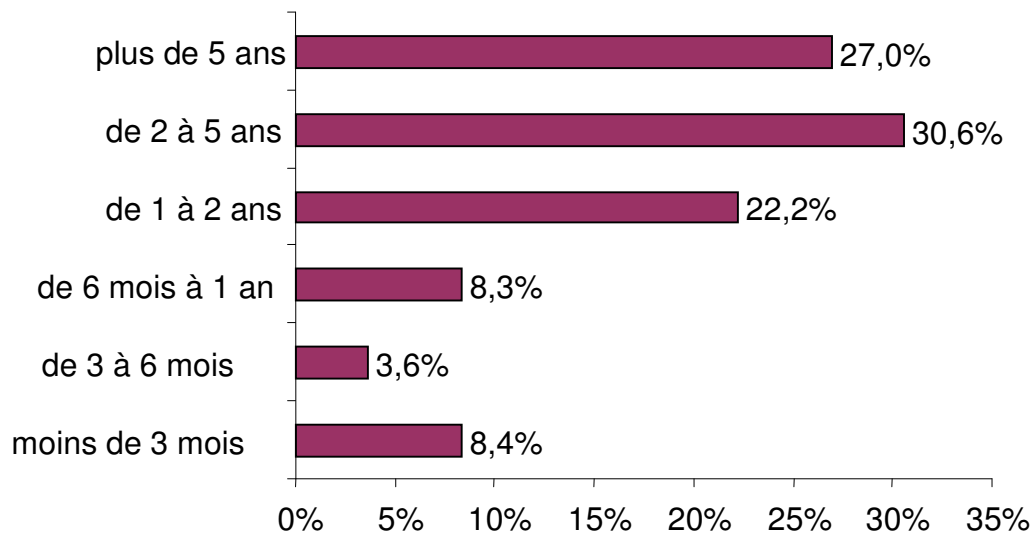
Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

b) Durée de chômage des ex-demandeurs d'emploi

Nous avons étudié la durée de chômage des 207 travailleurs titres-services qui étaient précédemment demandeurs d'emploi. En moyenne, ils ont été chômeurs pendant 45,6 mois, soit 3,8 ans. La médiane se situe toutefois légèrement en dessous : 50% n'ont pas été chômeur pendant plus de 2 ans.

La Figure 23 indique que dans 80 % des cas, les travailleurs de ce groupe étaient chômeurs de longue durée (c'est-à-dire que la durée de leur chômage était d'au moins un an). 31% étaient sans travail depuis 2 à 5 ans et 27% depuis plus de 5 ans. Un ex-demandeur d'emploi sur 5 était chômeur depuis moins d'un an.

Figure 23 : Durée de chômage des ex-demandeurs d'emploi devenus travailleurs titres-services



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

Malgré de grandes différences régionales dans la situation professionnelle antérieure (voir la Figure 23), il y a moins de variation dans la durée moyenne de chômage. En Wallonie, il y a relativement plus de travailleurs titres-services qui étaient précédemment demandeurs d'emploi, mais la durée de chômage moyenne (48,9 mois) ne dépasse pas de beaucoup celle de la Flandre (44,1 mois). La durée de chômage moyenne est la plus basse à Bruxelles (35,9 mois).

2.3 Importance et caractérisation du travail dans le système des titres-services

Dans ce qui suit, nous examinons un certain nombre d'aspects concernant l'importance et la caractérisation de l'occupation dans le système des titres-services. Il s'agit du lieu d'occupation, du changement ou non d'employeur, de la durée hebdomadaire du travail et du type de contrat des travailleurs titres-services.

2.3.1 *Lieu d'occupation*

Le Tableau 49 indique les différents lieux d'occupation possibles et leur relative importance. La plupart des travailleurs titres-services (90,8%) sont actifs au domicile du client. Près d'1 travailleur sur 10 est actif chez l'employeur et une minorité de travailleurs sont actifs chez eux (2%).

Tableau 49 : *Lieu d'occupation dans le système des titres-services*

	Nombre	Pourcentage ²³
Au domicile du client (aide à domicile)	438	90,8 %
Chez l'employeur (p.ex. dans un atelier)	47	9,8 %
Je travaille chez moi (travail à domicile)	9	2,0 %
Autres	18	3,8 %

Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

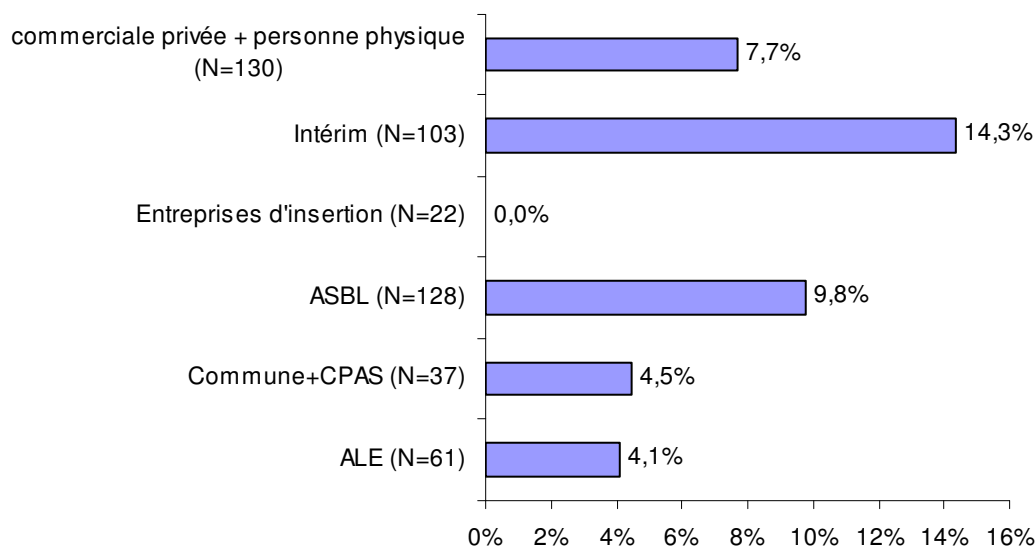
2.3.2 *Changement d'employeur*

Plus de 9 travailleurs titres-services sur 10 n'ont encore jamais changé d'employeur. Ceux qui l'ont déjà fait l'ont fait en moyenne deux fois. Les raisons principales sont la proximité du travail, l'obtention d'un contrat stable ou de meilleures conditions de rémunération. L'insatisfaction à propos de l'employeur ou du travail incite également certains travailleurs titres-services à partir à la recherche d'un autre employeur.

Nous pouvons déduire de la Figure 24 que la rotation des travailleurs est la plus grande dans les entreprises de travail intérimaire : 14% de travailleurs y ont déjà changé d'employeur. Les travailleurs occupés dans les ALE, CPAS, communes ou entreprises d'insertion changent relativement peu d'employeur.

²³ Les travailleurs pouvaient indiquer plusieurs lieux d'occupation. C'est la raison pour laquelle les quatre pourcentages ne totalisent pas 100 %.

Figure 24 : Pourcentage de travailleurs ayant changé d'employeur, ventilé par type d'entreprise



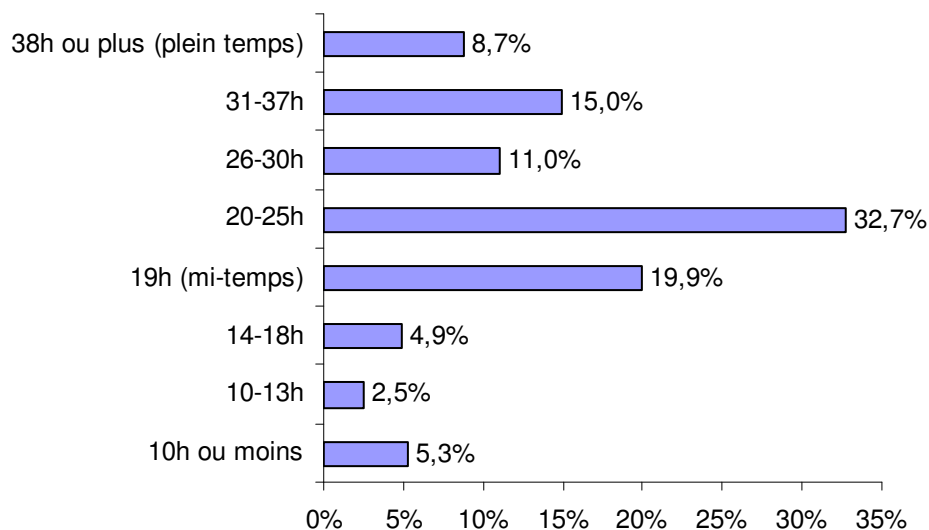
Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

2.3.3 Durée hebdomadaire du travail

a) Durée hebdomadaire moyenne du travail

En moyenne, les travailleurs titres-services de l'échantillon travaillent 23,8 heures par semaine.

Figure 25 : Durée hebdomadaire moyenne de travail des travailleurs titres-services



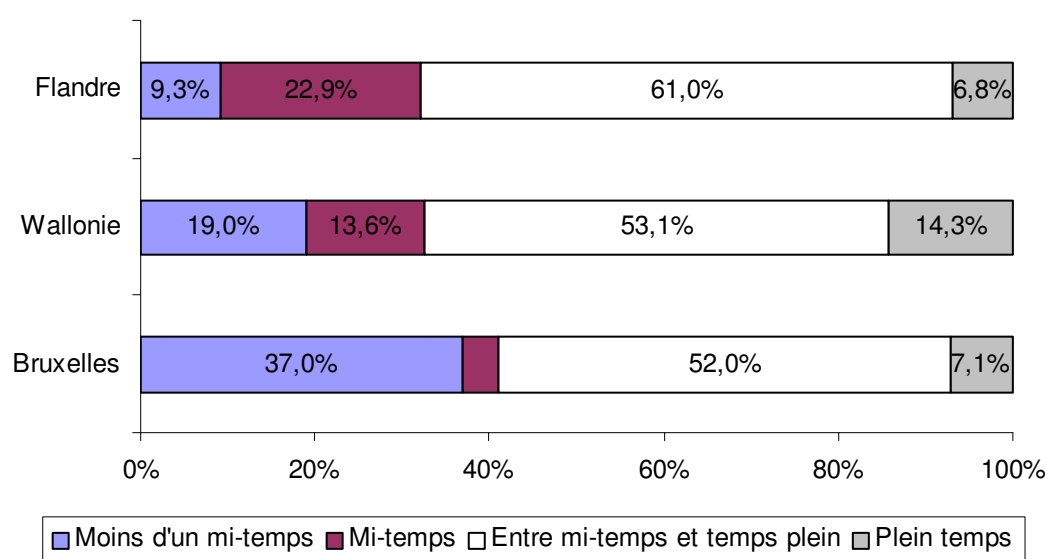
Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

Dans la Figure 25, il apparaît qu'1/5 des personnes interrogées travaillent à mi-temps et que 2/3 travaillent à plus d'un mi-temps (entre mi-temps et temps plein). Environ la moitié de ces personnes, soit 1/3 de toutes les personnes interrogées, travaillent donc

de 20 à 25 heures par semaine. Sur l'ensemble des personnes interrogées, 12,4% travaillent moins qu'à mi-temps²⁴.

Si nous ventilons ces chiffres par région, nous remarquons qu'à Bruxelles, la durée hebdomadaire moyenne du travail (21 heures) est légèrement inférieure à celle des deux autres régions (environ 24 heures en Flandre et en Wallonie). Cela est dû au fait qu'à Bruxelles, un plus grand pourcentage de travailleurs est occupé à moins d'un mi-temps. Le pourcentage de travailleurs titres-services occupés à temps plein est deux fois plus grand en Wallonie que dans les deux autres régions. Le fait que la durée hebdomadaire moyenne du travail soit moins élevée à Bruxelles est probablement lié au pourcentage plus élevé de travailleurs titres-services occupés dans une entreprise de travail intérimaire, par rapport aux 2 autres régions (voir Tableau 33).

Figure 26 : Durée hebdomadaire de travail des travailleurs titres-services, ventilée par région

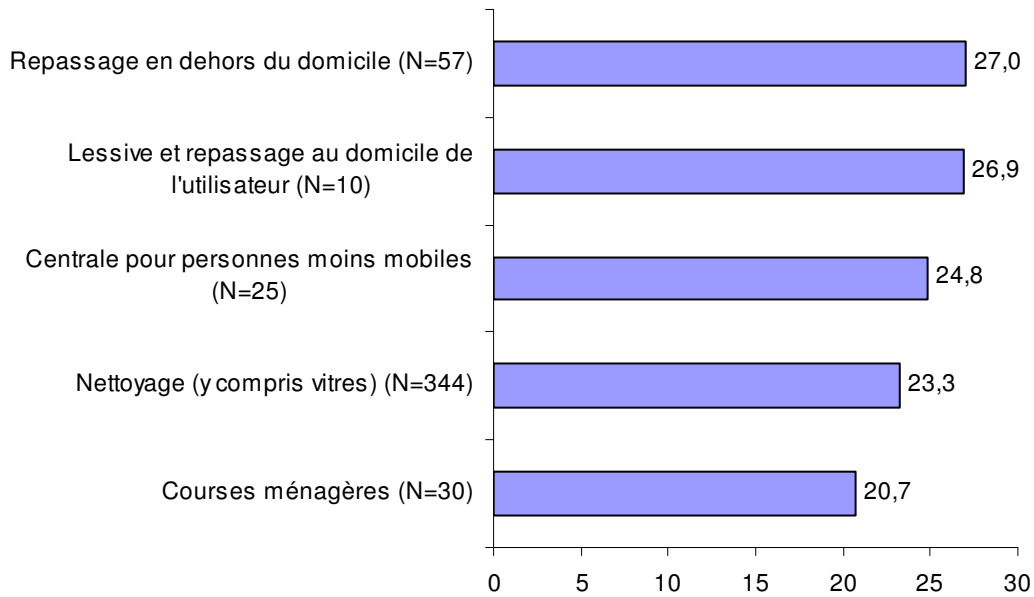


Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

Nous examinons ensuite la durée du travail pour différents types de services fournis par les travailleurs titres-services (voir Figure 27). La durée hebdomadaire moyenne du travail varie de 20,7 heures pour le service de courses à 27 heures pour les travailleurs qui, comme activité principale, font du repassage en dehors du domicile de l'utilisateur (p.ex. dans un atelier de repassage).

²⁴ Dans l'enquête précédente, ce pourcentage était encore de 25,3%. Cette différence s'explique essentiellement par la composition de l'échantillon. Dans la première enquête, nous avons interrogé un groupe représentatif de travailleurs qui étaient actifs en février 2005 dans le cadre d'un contrat de travail titres-services. La deuxième enquête (dont le présent rapport donne les résultats) porte sur un groupe de travailleurs qui étaient déjà actifs dans le système des titres-services il y a un an. Vu que beaucoup de travailleurs titres-services se voient peu à peu proposer davantage d'heures, il n'est pas étonnant que le pourcentage de petits travaux soit moins élevé dans la présente enquête.

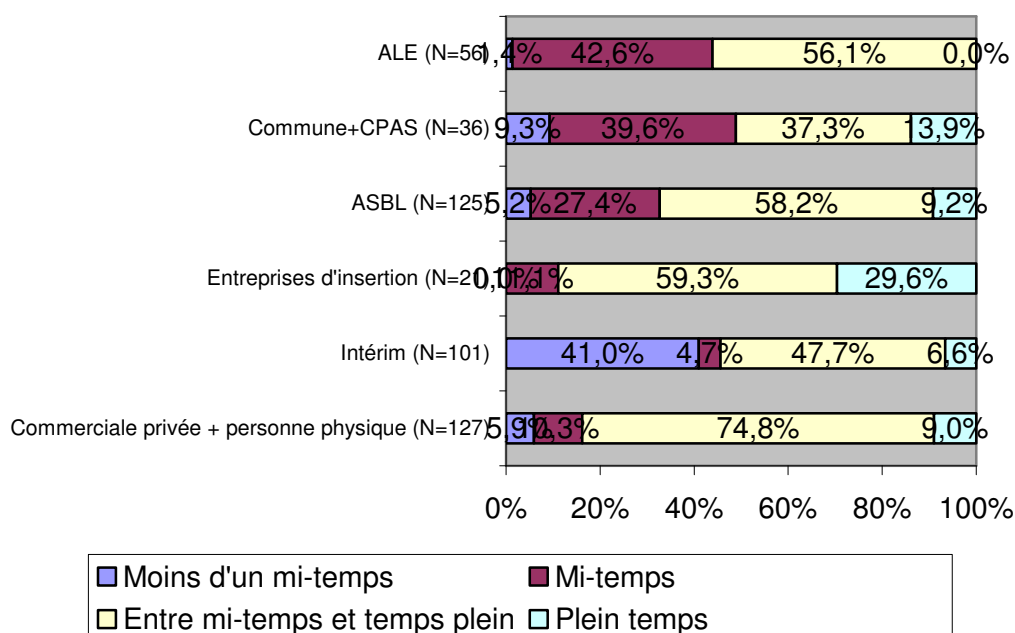
Figure 27 : Durée moyenne du travail dans le système des titres-services, ventilée par type de service



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

La Figure 28 montre la répartition de la durée du travail des travailleurs pour chaque type d'entreprise. On notera à cet égard que ce sont surtout les entreprises de travail intérimaire qui occupent moins de travailleurs à mi-temps. En revanche, les travailleurs titres-services qui sont occupés à mi-temps (19 heures/semaine) se trouvent souvent dans le système ALE ou ont une commune, un CPAS ou une ASBL comme employeur. Trois quarts des travailleurs occupés par une entreprise privée ou une personne privée travaillent de 20 à 37 heures par semaine (plus qu'à mi-temps, mais pas à temps plein). Les travailleurs à temps plein sont par contre surreprésentés dans les entreprises d'insertion.

Figure 28 : Durée hebdomadaire du travail des travailleurs titres-services, ventilée par type d'entreprise



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

b) Evolution de la durée hebdomadaire du travail

En plus de l'actuelle durée hebdomadaire du travail, l'enquête a également tenté d'estimer l'évolution de la durée du travail depuis le début de l'occupation dans le système des titres-services. Un peu plus de la moitié des travailleurs interrogés (54,9%) travaillent autant que lorsqu'ils ont commencé dans ce système. Chez 30,6% d'utilisateurs, on travaille plus qu'au début, par rapport à 14,5% qui prestent moins d'heures.

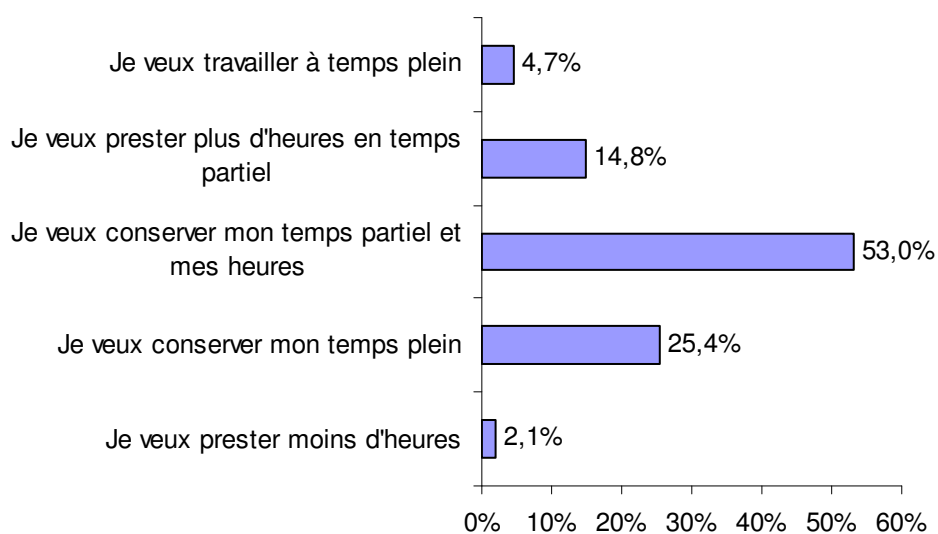
Pour 2/3 des 148 travailleurs qui prestent actuellement davantage d'heures qu'au début, c'est la conséquence d'un choix personnel. Un quart déclare qu'il y a plus de travail disponible et 6% ont été obligés d'accepter plus d'heures dans le cadre de leur contrat de travail.

Pour 45 % des 70 travailleurs qui prestent actuellement moins d'heures qu'au début, il s'agissait d'un choix personnel. Pour un peu moins de 30%, cela s'explique par le fait qu'il y a moins de travail disponible et 10% déclarent qu'ils ont été obligés de réduire leurs heures dans le cadre de leur contrat de travail. Les répondants ont encore invoqué d'autres motifs, comme des problèmes de santé, la présence d'enfants ou des problèmes avec l'employeur.

c) Evolution souhaitée de la durée du travail

La Figure 29 révèle que la plupart des travailleurs titres-services sont satisfaits de la durée actuelle de leur travail. Près de 4 travailleurs sur 5 souhaitent conserver le nombre actuel d'heures de travail. Près de 15% souhaiteraient continuer à travailler à temps partiel, tout en prestant plus d'heures et un peu moins de 5% souhaiteraient travailler à temps plein. Seuls 2% des travailleurs souhaitent accomplir moins de travail.

Figure 29 : Evolution souhaitée de la durée de travail des travailleurs en 2006



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

2.3.4 Type de contrat de travail

Quelque 91% des travailleurs titres-services interrogés ont actuellement un contrat de travail à durée indéterminée. Deux tiers l'avaient déjà au départ. Les autres ont un contrat à durée déterminée et pour la plupart d'entre eux (5,9%), il s'agit d'un contrat d'une semaine ou moins. C'est surtout le cas pour les travailleurs occupés par une entreprise de travail intérimaire.

Pour interpréter correctement ces chiffres, il est nécessaire d'attirer l'attention sur la composition de l'échantillon. Comme nous l'avons déjà souligné, tous les travailleurs interrogés étaient déjà occupés depuis un an dans le cadre d'un contrat de travail titres-services. Comme les entreprises titres-services sont obligées de proposer un contrat à durée indéterminée après 3 mois (pour les travailleurs de la catégorie B) ou 6 mois (pour les travailleurs de la catégorie A), on peut s'attendre à ce que depuis lors, presque tous les travailleurs interrogés soient occupés dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée. Au moment de l'enquête, 9% des travailleurs interrogés avaient un contrat à durée déterminée. Cela peut éventuellement s'expliquer par le fait que le travailleur avait récemment changé d'employeur (en sorte qu'il/elle ne travaillait pas encore depuis longtemps chez le nouvel employeur), que le travailleur ne sait pas qu'il/elle a désormais un contrat à durée indéterminée, que le travailleur n'a pas accepté la proposition de convertir le contrat à durée déterminée en un contrat à durée indéterminée ou que l'entreprise n'a pas respecté son obligation de proposer un contrat à durée indéterminée après 3 ou 6 mois.

Pour une répartition selon le type de contrat pour l'ensemble du groupe des travailleurs titres-services, nous renvoyons au Tableau 38 du chapitre 1er de cette partie.

Tableau 50 : Type de contrat des travailleurs occupés dans le système des titres-services

	Nombre	Pourcentage
Contrat à durée indéterminée	439	91,0 %
Contrat à durée indéterminée depuis le début	287	59,5 %
Contrat(s) initialement à durée déterminée	152	31,5 %
Contrat à durée déterminée	43	9,0 %
Contrat à durée déterminée de plus d'1 semaine	15	3,1 %
Contrat à durée déterminée de moins d'1 semaine ou moins	28	5,9 %
Total	482	100,0 %

Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

2.4 Sortie du système des titres-services

Tous les travailleurs interrogés via l'enquête étaient il y a un an (février 2005) occupés dans l'une ou l'autre entreprise dans le cadre d'un contrat de travail titres-services. Au moment de l'enquête (février 2006), il s'est avéré que 66 travailleurs, soit 13,7% des 482 personnes interrogées, avaient quitté le système des titres-services. En moyenne, ils ont travaillé 13 mois comme travailleur titres-services.

Plus des trois quarts (77%) ont quitté le système des titres-services de leur propre initiative ; pour les autres, cette décision a été prise par l'employeur.

Le Tableau 51 montre que plus de la moitié de ces personnes sont de nouveau au chômage (35 personnes sur 66) et que la plupart d'entre elles touchent une allocation. Un peu plus d'un quart ont retrouvé un autre emploi et les autres ne cherchent plus de travail.

Tableau 51 : Situation professionnelle actuelle des travailleurs qui ont quitté le système des titres-services (N=66)

	Nombre
Autre emploi	18
Demandeur d'emploi avec allocation	27
Demandeur d'emploi sans allocation	8
Autres	13
Total	66

Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

Si l'ex-travailleur titres-services a aujourd'hui trouvé un autre travail, nous essayons de connaître les motifs de ce changement et la profession exercée actuellement. Les motifs principaux qui ont conduit la personne à choisir un autre emploi sont le salaire plus élevé, la proximité du travail et un meilleur horaire. D'autres motifs ont encore été invoqués, comme des problèmes de santé pour faire les nettoyages et l'envie de faire un autre travail. Les professions exercées actuellement sont très diverses ; seule une minorité accomplit du travail ménager. Beaucoup se sont dirigés vers un autre type de travail, tant dans des fonctions d'ouvriers que dans des fonctions d'employés.

2.5 Les conditions de rémunération et de travail

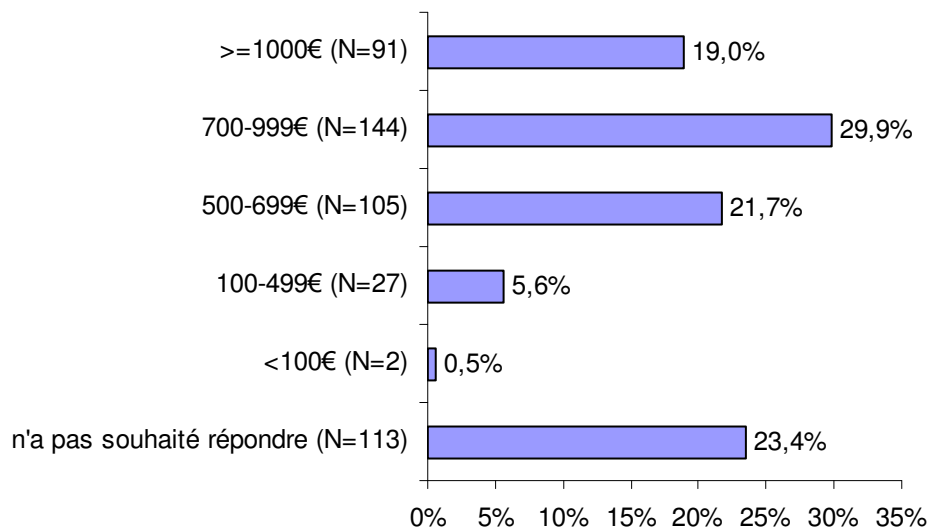
2.5.1 Niveau de rémunération

a) Rémunération horaire brute et revenu mensuel net

Il ressort de notre enquête auprès des travailleurs que la rémunération horaire brute moyenne dans le système des titres-services est de 9,14 euros. Cette moyenne a été calculée sur base des réponses de 174 répondants. 308 travailleurs n'ont pas pu, ou souhaité, répondre à cette question.

Contrairement au faible taux de réponse concernant la rémunération horaire brute, 369 travailleurs, soit 76,6%, ont communiqué leur revenu mensuel net. Près de la moitié des travailleurs gagnent au moins 700€ par mois. Un peu plus d'1 sur 4 a un revenu mensuel net se situant entre 500 et 700€. Pour interpréter correctement ces chiffres, il y a lieu de tenir compte des grandes différences au niveau de la durée hebdomadaire du travail. La Figure 25 a montré que 9 travailleurs titres-services sur 10 n'ont pas un travail à temps plein.

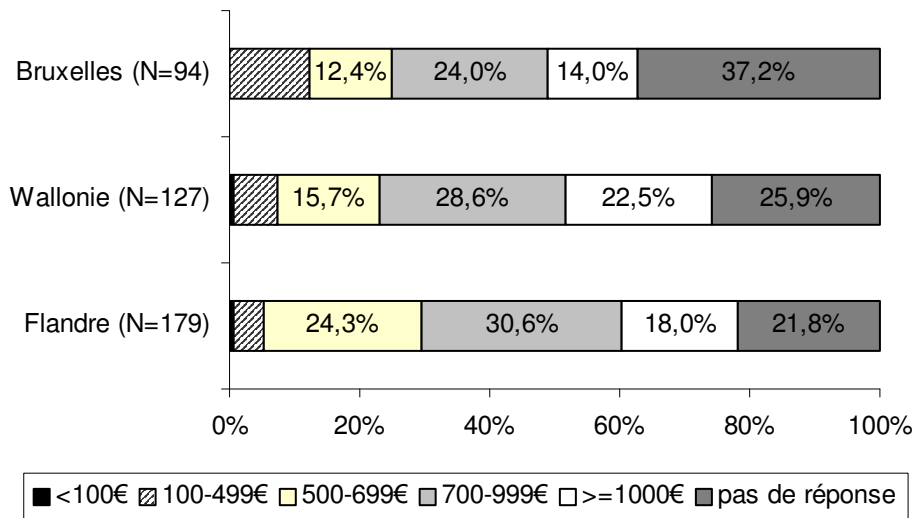
Figure 30 : Revenu mensuel net des travailleurs titres-services



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

La figure suivante donne la répartition des revenus au sein de chaque région. Etant donné le grand nombre de refus, il y a lieu d'interpréter ces données avec la prudence nécessaire. C'est à Bruxelles que le pourcentage de travailleurs touchant net entre 100 et 500 € par mois est le plus élevé. Par contre, le pourcentage de travailleurs touchant entre 500 et 700 € est plus élevé en Flandre que dans les deux autres régions. Lors de l'interprétation de ces chiffres, il est important de tenir compte des différences régionales qui existent au niveau de la durée hebdomadaire moyenne de travail (voir ci-dessus la Figure 26).

Figure 31 : Revenu mensuel net des travailleurs par région



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

b) Evolution de la rémunération pendant l'occupation dans les titres-services

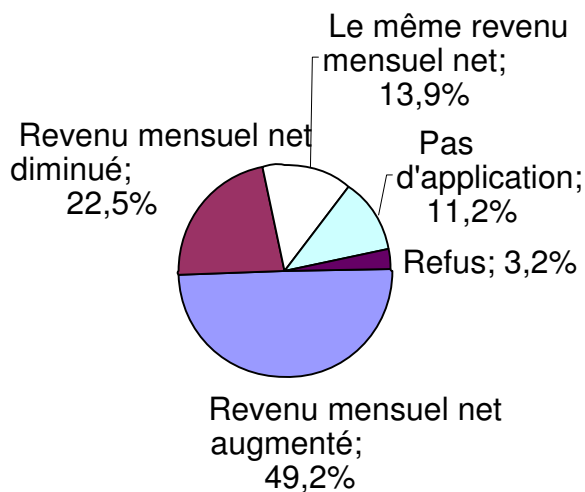
En comparaison avec ce qu'ils gagnaient lorsqu'ils ont débuté dans le système des titres-services, la rémunération horaire brute de la plupart des travailleurs (58,6%) a augmenté. Pour un peu plus d'un tiers (34,2%), la rémunération horaire est restée la même et pour un faible pourcentage de travailleurs seulement (2,6%), la rémunération horaire brute a diminué.

c) Comparaison du revenu avant et pendant l'occupation dans les titres-services

La Figure 32 compare le revenu avant et pendant l'occupation dans les titres-services. Environ la moitié des travailleurs avaient précédemment un revenu mensuel net inférieur et il y a donc une amélioration sur le plan financier. 22,5% de travailleurs ont vu leur revenu diminuer lorsqu'ils sont entrés dans le système des titres-services et pour 14%, il n'y a pas eu de différence sur le plan financier.

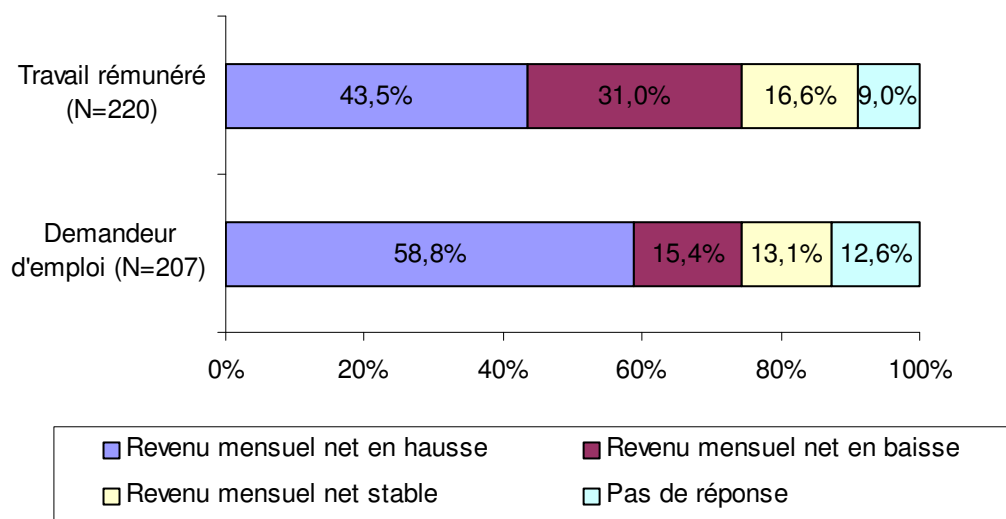
Dans la Figure 33, nous comparons ces revenus pour ceux qui, avant leur occupation dans les titres-services, accomplissaient un autre travail rémunéré et pour ceux qui étaient au chômage. Près de 60% des ex-demandeurs d'emploi ont vu leur situation financière s'améliorer, alors que 15% déclarent disposer actuellement d'un revenu mensuel net moins élevé. Parmi ceux qui, précédemment, avaient un autre travail rémunéré, 44% ont vu leur situation financière s'améliorer, alors que pour 31%, cette situation s'est détériorée.

Figure 32 : Evolution du revenu mensuel net (comparaison entre le revenu actuel et le revenu perçu avant l'occupation dans les titres-services)



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

Figure 33 : Rapport entre l'ancien revenu mensuel net et le revenu actuel, selon la situation professionnelle antérieure à l'entrée dans le système des titres-services



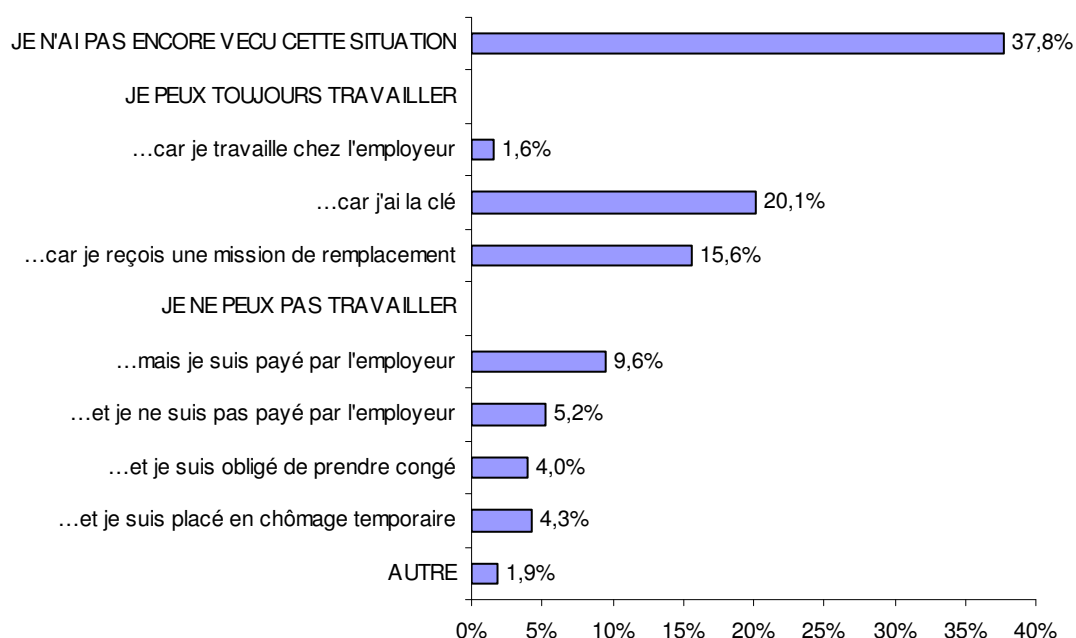
Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

d) Indemnité en cas d'absence de l'utilisateur

Nous avons en outre demandé aux travailleurs titres-services de notre échantillon s'ils recevaient également un salaire lorsque l'utilisateur était absent. Nous pouvons examiner les résultats dans la Figure 34.

Près de 4 travailleurs sur 10 n'ont encore jamais connu cette situation. Un groupe presque aussi important (37,3%) peut continuer à travailler, surtout parce que le travailleur a une clef ou que l'employeur lui confie une tâche de remplacement. Près d'1 travailleur sur 4 ne peut pas travailler si l'utilisateur s'absente soudain. Un peu moins de la moitié d'entre eux sont alors indemnisés par l'employeur. Les autres ne sont pas payés, sont obligés de prendre congé ou sont mis en chômage temporaire. Dans la catégorie "autres réponses", c'est le plus souvent une combinaison de réponses qui a été donnée.

Figure 34 : *Que se passe-t-il si l'utilisateur s'absente soudain ?*

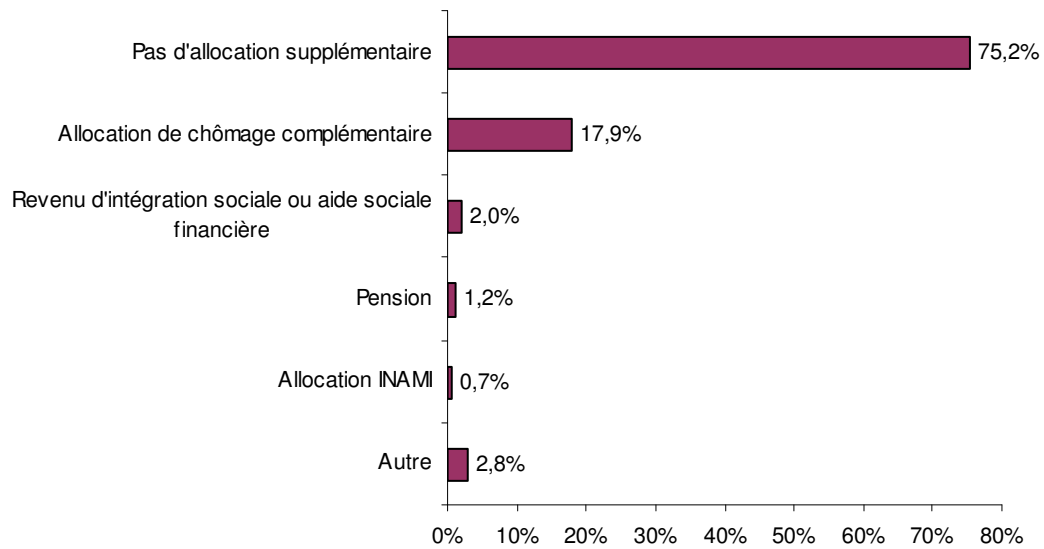


Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

e) Allocation complémentaire

Nous avons également examiné combien de travailleurs percevaient encore une allocation supplémentaire en plus de leur salaire de travailleurs titres-services. Un quart des travailleurs de notre échantillon déclarent percevoir une allocation en plus du salaire provenant de leur travail dans le système des titres-services. Dans la plupart des cas, il s'agit d'une allocation de chômage complémentaire. Comme 'autres allocations' ont été mentionnées les allocations familiales et les allocations syndicales.

Figure 35 : Allocations complémentaires pour les travailleurs titres-services (N=482)



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

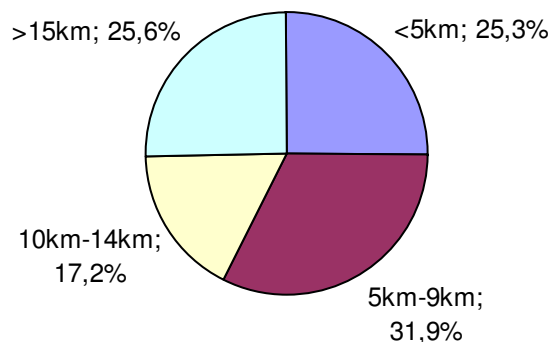
2.5.2 Intervention de l'employeur dans les frais de déplacement

a) Distance moyenne entre le domicile et le lieu de travail

57% des travailleurs titres-services ont moins de 10 kilomètres à parcourir pour se rendre au travail. Pour 1 travailleur sur 4, la distance moyenne parcourue chaque jour entre le domicile et le lieu de travail est supérieure à 15 kilomètres.

On notera que les travailleurs bruxellois ne parcourent pas une distance plus courte. Seuls 17% d'entre eux parcourent une très courte distance (moins de 5 km). Pour 39% des travailleurs habitant à Bruxelles, la distance moyenne parcourue chaque jour pour se rendre de leur domicile à leur lieu de travail est même supérieure à 15 kilomètres.

Figure 36 : Distance moyenne entre le domicile et le lieu de travail des travailleurs titres-services (N=482)



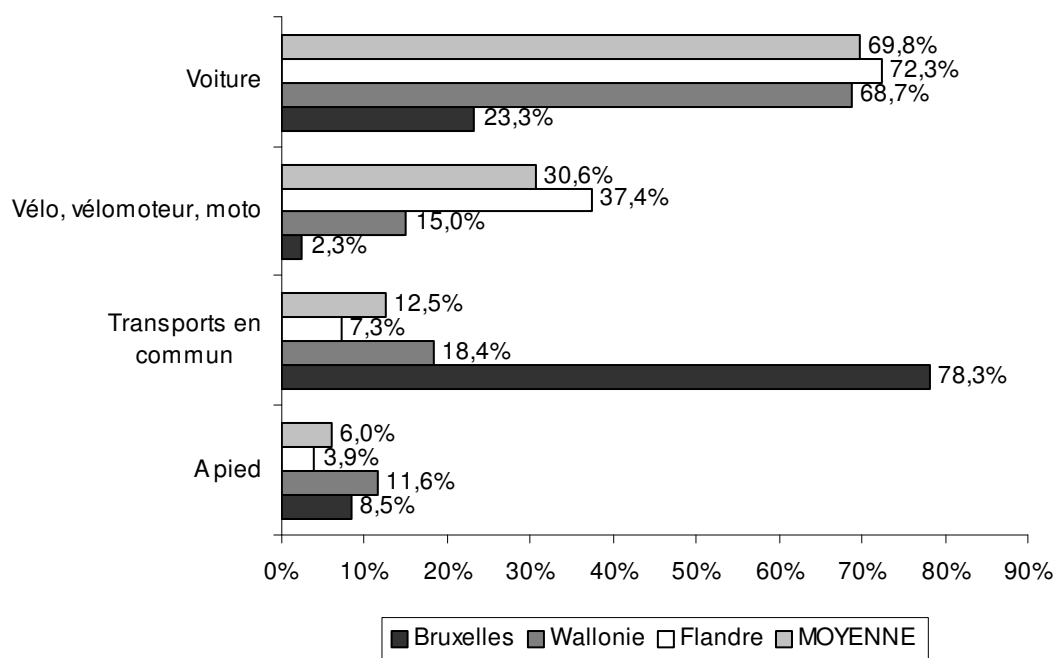
Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

b) Moyens de déplacement

Nous pouvons voir dans la Figure 37 que 7 travailleurs titres-services sur 10 prennent leur voiture pour aller travailler. Par ailleurs, 30% déclarent utiliser un deux roues (vélo/vélocycle/moto) et 12,5% utilisent les transports en commun. Seuls 6% s’y rendent à pied. Comme il était possible d’indiquer plusieurs moyens de transport, les pourcentages ne totalisent pas 100%.

Les moyens de transport utilisés varient beaucoup selon la région. A Bruxelles, l’utilisation des transports en commun prédomine, alors que les travailleurs titres-services habitant en Flandre et en Wallonie se déplacent surtout en voiture. Le vélo/le vélomoteur/la moto sont également très populaires en Flandre.

Figure 37 : Moyens de transport utilisés par les travailleurs titres-services

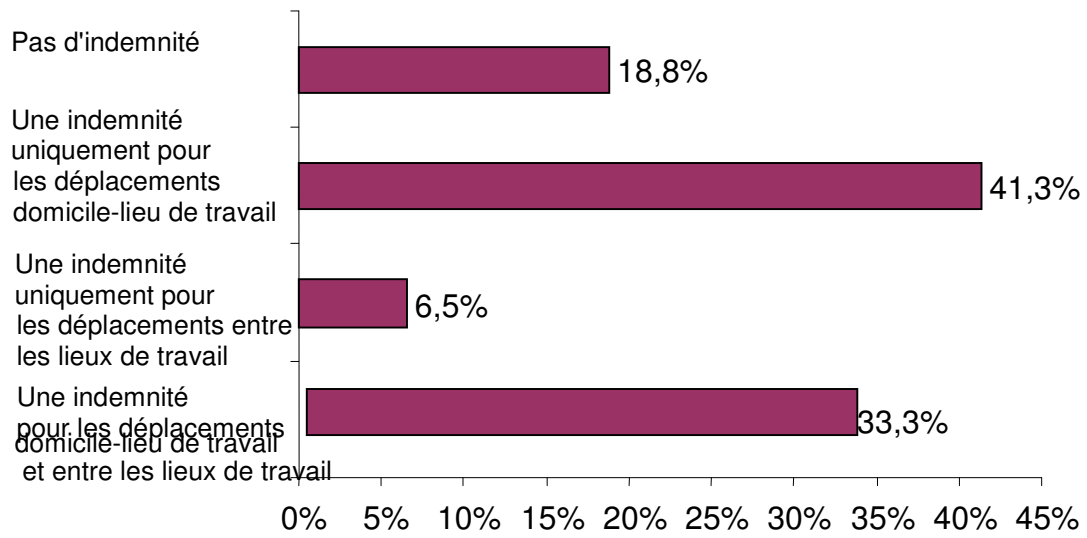


Source : IDEA CONSULT sur base d’enquête (2006)

c) Indemnité de déplacement

Nous avons également tenté de savoir si les travailleurs recevaient une indemnité pour leurs déplacements. C’est le cas pour près de 8 travailleurs sur 10. Pas loin de 40% des travailleurs titres-services interrogés ne reçoivent de leur employeur qu’une indemnité pour couvrir le déplacement entre le domicile et le lieu de travail et un tiers des travailleurs titres-services reçoivent en plus une indemnité pour couvrir les déplacements entre les lieux de travail. 6,5% sont indemnisés uniquement pour les déplacements entre les lieux de travail. Mais tous les travailleurs ne doivent pas se déplacer entre différents lieux de travail. Un peu moins de 20% des travailleurs de l’échantillon ne reçoivent absolument aucune indemnité de déplacement.

Figure 38 : Indemnités de déplacement des travailleurs titres-services



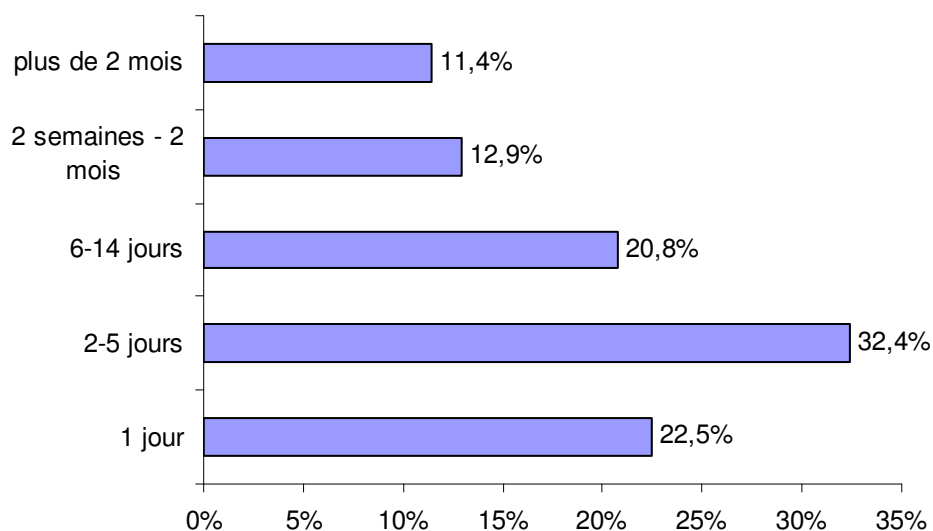
Source : IDEA Consult sur base d'enquête (2005)

2.5.3 Facilités de formation offertes et accompagnement

Il ressort de l'enquête que 15,9% des travailleurs ont reçu une formation avant ou pendant l'occupation dans le système des titres-services²⁵.

La Figure 39 met en image la durée de la formation dispensée. Plus de la moitié des formations offertes ne durent pas plus de 5 jours (54,9%). Pour un cinquième des travailleurs formés, la formation dure entre 6 et 14 jours.

Figure 39 : Durée d'une formation



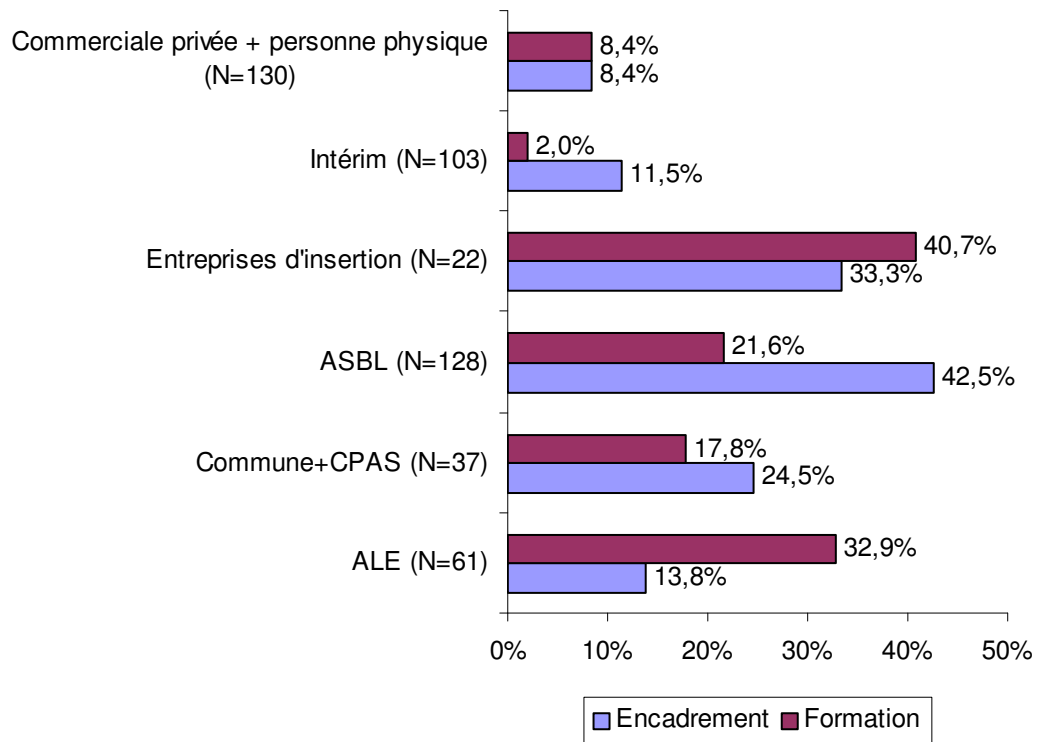
Source : IDEA Consult sur base d'enquête (2005)

En plus ou à la place d'une formation, le travailleur peut également bénéficier d'un accompagnement dans l'exécution de son travail. Un peu plus d'un cinquième (21,2%) des travailleurs titres-services déclarent qu'ils ont été accompagnés par un accompagnateur ou coach.

Nous analysons ensuite la part de travailleurs ayant reçu une formation ou un accompagnement selon le type d'entreprise. La Figure 40 montre que ce sont les travailleurs des entreprises d'insertion qui se voient le plus fréquemment proposer une formation ; 40% des travailleurs y reçoivent une formation. D'après les travailleurs occupés dans une entreprise de travail intérimaire, seuls 2% d'entre eux reçoivent une formation, mais 11,5% bénéficient toutefois d'une forme d'accompagnement. Les ASBL recourent souvent à l'accompagnement, tandis que les ALE proposent plus souvent une formation à leurs travailleurs.

²⁵ Tout comme dans l'enquête précédente, il existe une différence significative entre les chiffres avancés par les travailleurs (15,9%) et par l'entreprise (60%) au sujet des formations. Une première explication réside dans le fait que le premier chiffre renvoie à la part des travailleurs titres-services qui déclarent avoir suivi eux-mêmes une formation avant ou pendant l'occupation dans le système des titres-services. Le deuxième chiffre renvoie à la part des entreprises interrogées qui déclarent prévoir une formation pour leurs travailleurs, ce qui ne signifie pas nécessairement que tous les travailleurs occupés dans les entreprises concernées reçoivent une formation. Une autre explication possible quant aux différents chiffres avancés au sujet des formations peut être la différence d'interprétation ou de définition de la notion de "formation" entre les travailleurs et les entreprises. Ainsi, il est bien possible que de nombreuses formations soient organisées de manière plutôt informelle et *on the job* et que les travailleurs ne les perçoivent pas comme étant des formations. Il est également possible que des entreprises considèrent le fait d'assurer un "accompagnement" comme une "formation".

Figure 40 : Formations offertes et accompagnement, ventilés par type d'entreprise

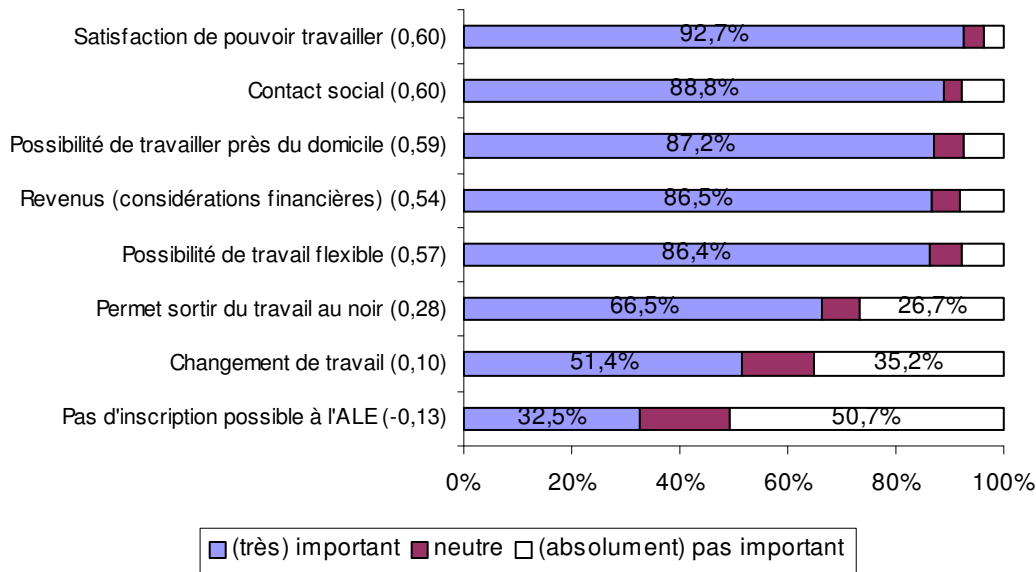


Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

2.6 Motifs invoqués pour travailler dans le système des titres-services

Dans l'enquête, nous avons sondé les motifs qui poussaient les travailleurs à travailler dans le système des titres-services. Pour chaque motif, les répondants devaient indiquer s'il avait ou non joué un rôle important. La Figure 41 indique la ventilation des réponses. Pour chaque motif, un score moyen a également été calculé²⁶.

Figure 41 : Motifs invoqués pour travailler dans le système des titres-services



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

Certains motifs sont plus importants que d'autres. Tout comme dans l'enquête enquête, il est accordé la plus grande importance au contact social et à la valorisation par le travail. La chance de travailler près de chez soi, la possibilité de travailler de manière flexible et les considérations financières constituent également des motifs importants.

Pour 67% des travailleurs interrogés, le fait d'échapper au travail au noir constituait un motif important à très important pour démarrer dans le système des titres-services. Mais un peu plus d'un quart ne considèrent pas cet aspect comme un motif de mobilité important.

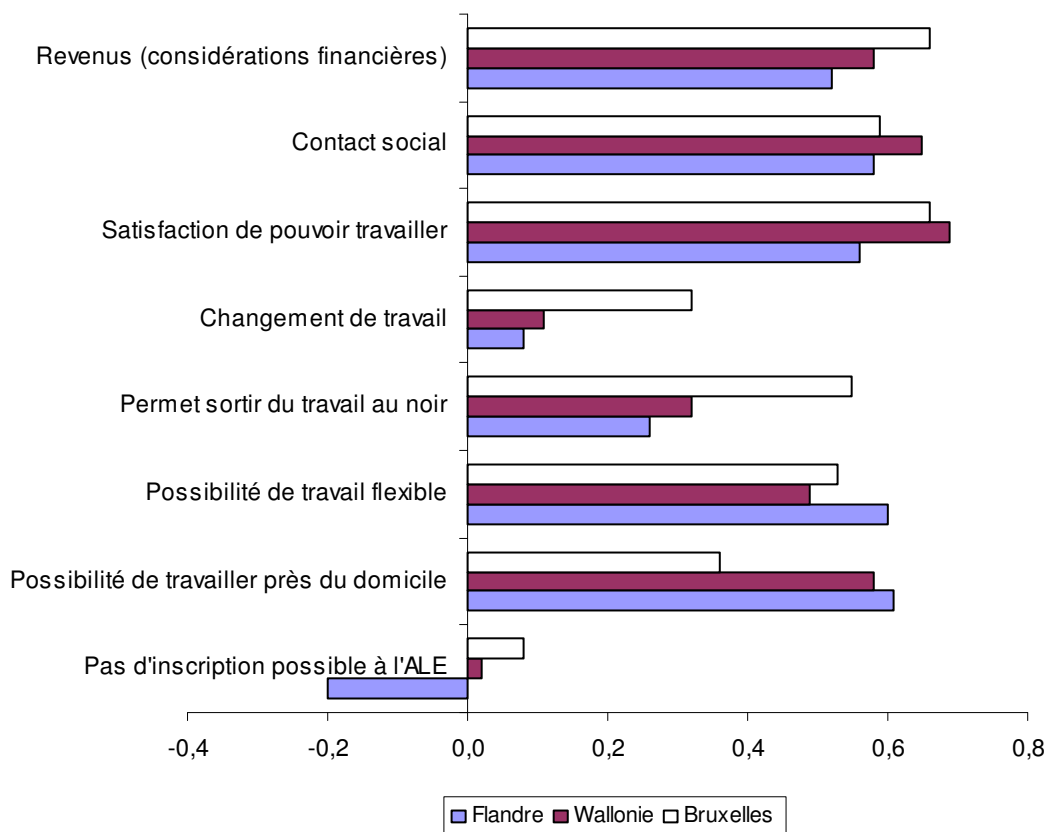
Ce qui est étonnant, c'est qu'un peu plus de la moitié des travailleurs souhaitent, via leur travail dans le système des titres-services, accéder à un autre emploi (régulier). Un peu plus d'1 travailleur sur 3 ne considèrent pas l'occupation dans le système des titres-services comme un pas vers un autre travail.

Pour 1 travailleur sur 3, le fait qu'une inscription dans le système ALE ne soit plus possible constitue un motif important pour travailler dans le système des titres-services. Environ la moitié des travailleurs considèrent que ce motif n'est pas important.

²⁶ Le score moyen se situe entre -1 et +1 et a été calculé par pondération des réponses. Les facteurs de pondération étaient les suivants: -1 pour la réponse 'pas du tout important', -0,5 pour "pas important", 0,5 pour "important", 1 pour "très important" et 0 pour "aucune incidence".

La Figure 42 montre que deux motifs sont plus importants à Bruxelles que dans les deux autres régions. Les travailleurs bruxellois considèrent plus souvent le système des titres-services comme un pas vers un autre travail ou un moyen d'échapper au travail au noir. Le fait qu'il ne soit plus possible de s'inscrire dans le système ALE n'est pas un motif important pour la majorité des travailleurs flamands. Les travailleurs flamands et wallons estiment la possibilité de travailler près de chez eux grâce au système des titres-services plus importante que leurs collègues bruxellois.

Figure 42 : Motifs pour travailler dans le système des titres-services, ventilés par région

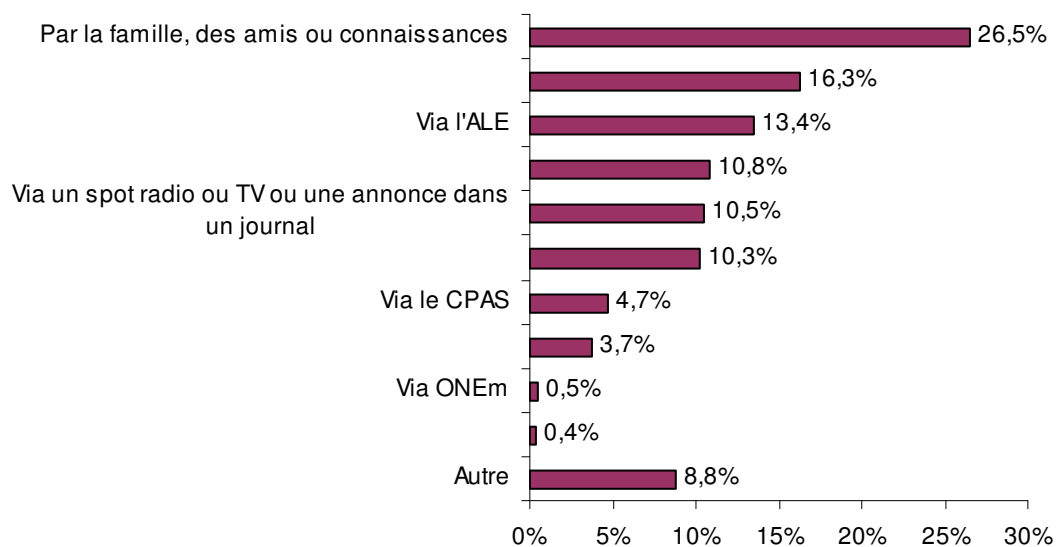


Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

2.7 Canaux par lesquels le travailleur est entré en contact avec l'employeur

Dans l'enquête, nous avons également tenté de connaître le canal par lequel le travailleur titres-services était entré en contact avec son actuel(le) (ou dernier(ère)) employeur (entreprise titres-services agréée). Il ressort de la Figure 43 que plus d'un quart des travailleurs ont trouvé leur employeur par l'intermédiaire de leur famille, de leurs amis ou de connaissances, 16% par le FOREM/ORBEM/VDAB ou la maison locale de l'emploi et 13% par l'ALE. Un dixième des travailleurs ont été informés par le secteur de l'intérim, un autre dixième par des publicités et encore un autre dixième par un article de presse. Les principaux 'Autres' canaux par lesquels le travailleur est entré en contact avec son employeur son l'internet et l'employeur.

Figure 43 : Canaux par lesquels le travailleur est entré en contact avec l'employeur²⁷



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

²⁷ La somme de tous les pourcentages est supérieure à 100% car plusieurs canaux pouvaient être mentionnés.

2.8 Satisfaction des travailleurs à l'égard du système des titres-services

Pour savoir si le système des titres-services répondait suffisamment aux besoins des travailleurs titres-services, nous avons sondé dans l'enquête la satisfaction des travailleurs en ce qui concerne leur occupation dans les titres-services.

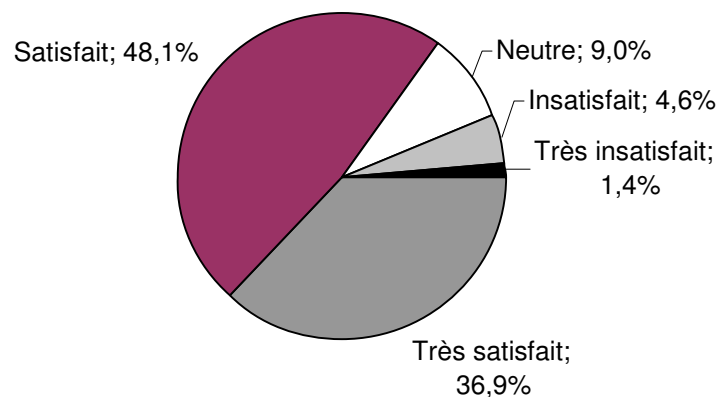
Outre la satisfaction générale à l'égard de l'occupation dans les titres-services, nous avons tenté de savoir si les travailleurs étaient satisfaits en ce qui concerne les aspects suivants :

- Le travail effectué ;
- La hauteur du salaire perçu ;
- Le nombre d'heures prestées par semaine
- Les heures de travail ;
- La distance parcourue pour se rendre au travail ;
- Le type de contrat (durée déterminée, durée indéterminée) ;
- Les possibilités de formation

2.8.1 Satisfaction générale à l'égard du travail dans le système des titres-services

Nous avons demandé aux travailleurs s'ils étaient satisfaits du travail dans le système des titres-services. 85% des travailleurs titres-services sont globalement satisfaits à très satisfaits. Près de la moitié des travailleurs (48,1%) sont satisfaits et plus de 36,9% sont très satisfaits. 9% restent neutres et 6% sont (très) insatisfaits.

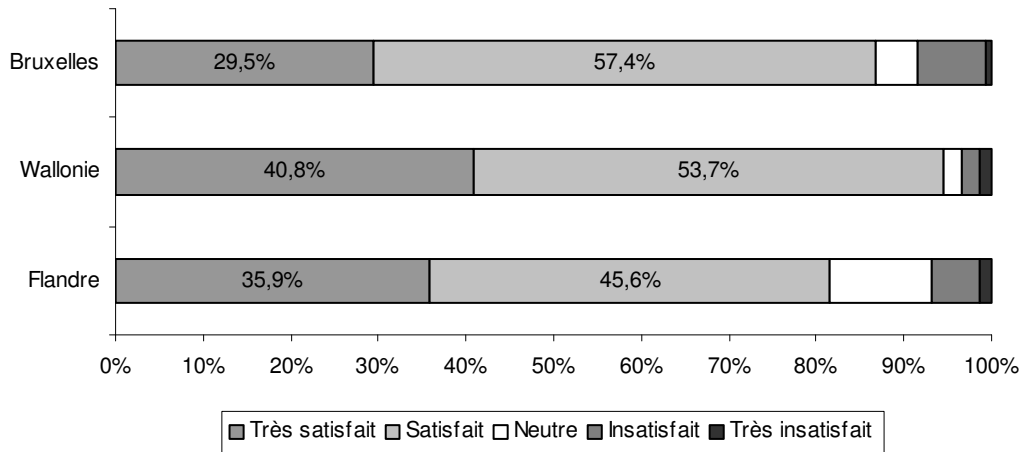
Figure 44 : Satisfaction générale à l'égard du travail dans le système des titres-services



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

La Figure 45 révèle que les travailleurs habitant en Wallonie sont généralement les plus satisfaits du travail dans le système des titres-services. Dans cette région, 95% sont satisfaits à très satisfaits, ce qui est considérablement plus qu'à Bruxelles (87%) et en Flandre (82%).

Figure 45 : Satisfaction générale à l'égard du travail dans le système des titres-services, ventilée par région



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

La satisfaction générale des travailleurs a ensuite été analysée par type d'entreprise. La part de travailleurs (très) satisfaits varie de 77% (dans les entreprises de travail intérimaire) à 96% (dans les entreprises d'insertion).

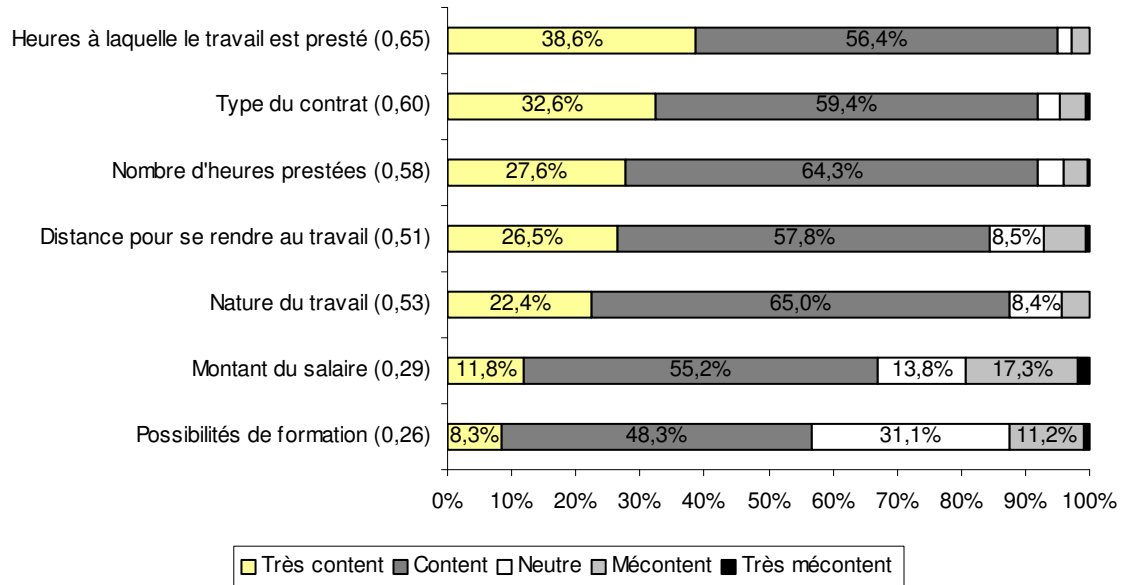
2.8.2 Satisfaction à l'égard du contenu du travail, des conditions de travail et des circonstances de travail

Outre la satisfaction générale à propos du travail dans le système des titres-services, nous avons sondé dans l'enquête la satisfaction à propos d'une série d'aspects liés au contenu du travail (p.ex. le type de travail), aux conditions de travail (p.ex. le salaire) et aux circonstances de travail (p.ex. l'accessibilité du travail).

La Figure 46 met en image 7 aspects de la satisfaction. Pour chaque aspect, elle donne, en plus d'une ventilation des réponses (très satisfait ; satisfait ; neutre ; insatisfait et très insatisfait), également un score moyen de satisfaction²⁸.

²⁸ Le score moyen se situe toujours entre -1 et +1 et a été calculé par pondération des réponses. Les facteurs de pondération étaient les suivants: -1 pour la réponse 'pas du tout satisfait', -0,5 pour "pas satisfait", 0,5 pour "satisfait", 1 pour "très satisfait" et 0 pour "neutre".

Figure 46 : Satisfaction des travailleurs titres-services à l'égard du contenu du travail, des conditions de travail et des circonstances de travail



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

a) Travail

87% des travailleurs interrogés sont satisfaits à très satisfaits du travail qu'ils accomplissent. Près de deux tiers des travailleurs sont satisfaits et 22% sont très satisfaits. Aucun travailleur n'est vraiment insatisfait.

b) Salaire

Deux tiers des travailleurs interrogés sont satisfaits à très satisfaits du salaire qu'ils perçoivent (55,2 % sont satisfaites et 11,8 % sont très satisfaites). Par ailleurs, 17,3% des travailleurs sont insatisfaits et 2% sont très insatisfaits de leur salaire.

c) Durée du travail et horaire

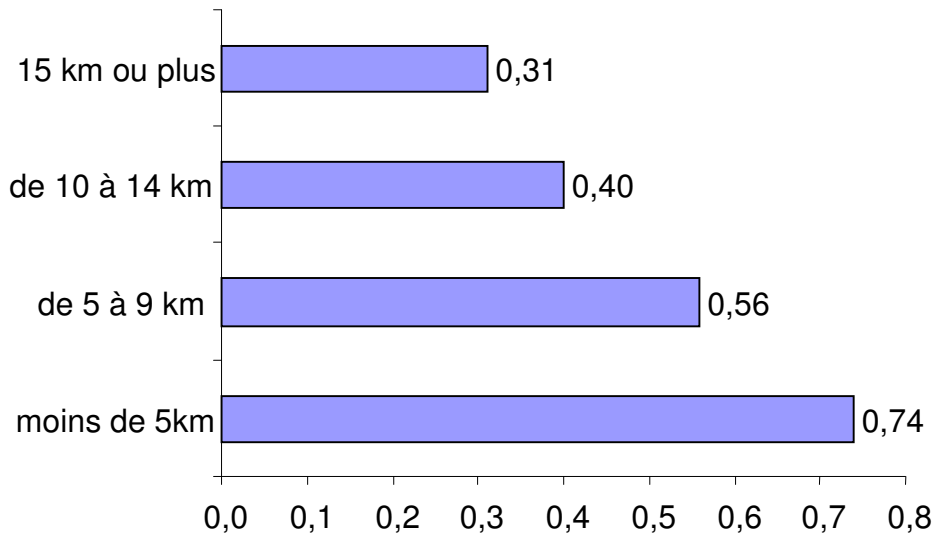
La plupart des travailleurs titres-services sont également satisfaits à très satisfaits à propos de la durée hebdomadaire du travail et de l'horaire. Sur base des réponses, nous pouvons déduire qu'ils sont globalement un peu plus satisfaits de l'horaire que de la durée du travail.

d) Satisfaction à propos des déplacements vers le lieu de travail

On peut également déduire de la Figure 46 qu'une grande majorité (84,3%) est satisfaite ou très satisfaite de la distance jusqu'au lieu de travail.

Si nous associons la satisfaction à la distance à parcourir chaque jour pour se rendre au travail, nous voyons clairement, à la lecture de la Figure 47, que le degré de satisfaction décroît à mesure que les distances à parcourir sont plus grandes.

Figure 47 : Distance jusqu'au lieu de travail et degré de satisfaction des travailleurs à propos de la distance jusqu'au lieu de travail



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

e) *Satisfaction à propos du type de contrat*

9 travailleurs sur 10 sont satisfaits du type de contrat. Près de 60 % des travailleurs sont satisfaits du type de contrat de travail et un peu plus de 30 % sont très satisfaits. Seuls quelques travailleurs sont très insatisfaits. Ces chiffres ne donnent pas une image représentative de l'ensemble du groupe des travailleurs occupés dans le système des titres-services.

La satisfaction à propos du contrat de travail dépend en partie du contrat de travail que l'on a. Les travailleurs qui ont un contrat à durée indéterminée sont un peu plus satisfaits que leurs collègues qui n'ont pas de contrat stable. Comme nous l'avons déjà indiqué précédemment, l'enquête a été réalisée auprès d'un groupe de travailleurs qui étaient déjà occupés dans le système des titres-services il y a un an. Il est donc logique que la proportion de travailleurs ayant un contrat à durée indéterminée soit bien plus élevée dans l'échantillon interrogé, ce qui induit donc une satisfaction en moyenne plus grande à propos du type de contrat.

f) *Satisfaction à propos des facilités de formation offertes*

Nous analysons ensuite la satisfaction des travailleurs à propos des possibilités de formation. Il résulte de la Figure 46 que 57% des travailleurs sont (très) satisfaits de l'offre. Un peu plus d'un dixième sont insatisfaits et 1% seulement sont très insatisfaits. Près d'un tiers des travailleurs sont neutres, peut-être en raison du grand nombre de travailleurs qui n'ont pas bénéficié d'une formation.

Si nous analysons la satisfaction quant à la formation uniquement auprès du groupe des travailleurs ayant effectivement reçu une formation (avant ou pendant l'occupation dans le système des titres-services), il s'avère que 22,4% sont très satisfaits et 62,1% satisfaits. Un petit groupe (12,3%) n'a exprimé aucune opinion (neutre) et 3,3% sont insatisfaits.

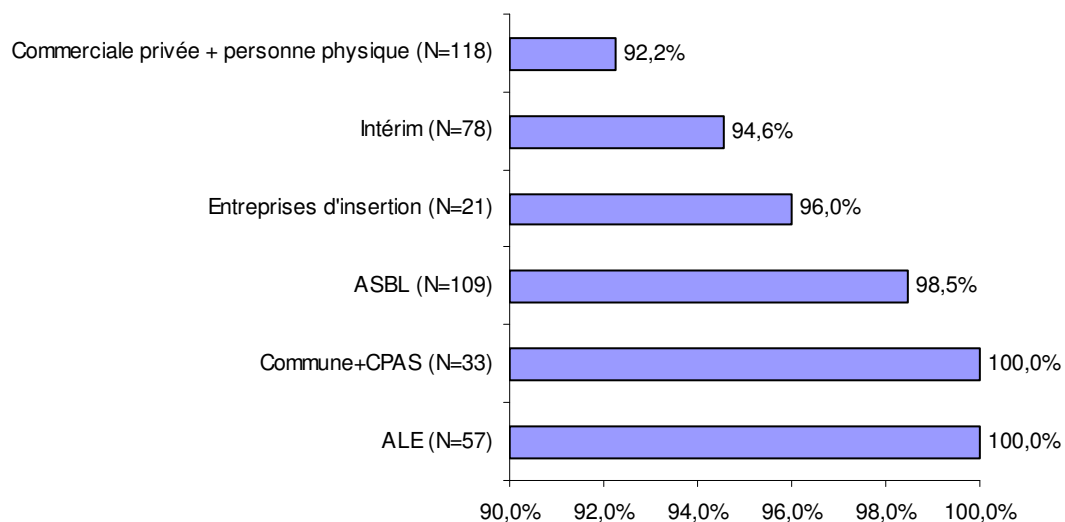
2.9 Vision d'avenir des travailleurs titres-services

Parmi les travailleurs qui n'ont pas quitté le système en 2005, 96% ont l'intention de continuer à travailler comme travailleur titres-services. Parmi ceux qui souhaitent arrêter, la plupart chercheront un autre emploi à temps plein (72%). Les autres souhaitent arrêter de travailler ou suivre une formation complémentaire. Il s'agit dans ces cas de très petits nombres.

On aperçoit de petites différences entre les régions. En Wallonie, 98,4% des travailleurs veulent continuer à travailler dans le système, contre 92,6% à Bruxelles. La Flandre se situe entre les deux, avec 95,5% des personnes interrogées qui souhaitent rester travailleurs titres-services.

La Figure 48 montre qu'aucun travailleur employé par une commune ou un CPAS ou actif dans le système ALE n'a l'intention de quitter le système des titres-services. Par contre, dans les entreprises commerciales et chez les personnes physiques, 8% des travailleurs projettent de partir.

Figure 48 : Projets d'avenir des travailleurs titres-services selon le type d'entreprise



Source : IDEA CONSULT sur base d'enquête (2006)

PARTIE 4: ANALYSE UTILISATEURS DES TITRES-SERVICES

1. Nombre total d'utilisateurs des titres-services

Pour analyser les utilisateurs des titres-services, nous avons fait appel à deux sources. La première source concerne les données administratives de l'ONEm et d'Accor Services. En nous basant sur cette source, nous pouvons dresser un tableau complet de toutes les personnes ayant recouru au système des titres-services en 2005. Le domicile (commune) de tous les utilisateurs étant connu, nous pouvons donner un aperçu complet et détaillé de la répartition régionale de l'activité titres-services. Un grand nombre d'informations supplémentaires au sujet des utilisateurs a été recueilli via une enquête auprès d'un échantillon de 414 utilisateurs. Les résultats de cette enquête sont abordés dans le deuxième chapitre de la présente partie. Dans le premier chapitre, nous présentons les résultats de l'analyse qui concernent tous les utilisateurs en 2005.

1.1 Nombre d'utilisateurs enregistrés

Selon les données de l'ONEm, 251.182 personnes étaient enregistrées en 2005 chez Accor Services comme utilisateurs de titres-services. Le tableau ci-dessous donne la répartition de ces utilisateurs inscrits entre les trois régions. La répartition régionale se base sur le domicile des utilisateurs.

Tableau 52: Répartition des utilisateurs de titres-services inscrits chez Accor Services entre les trois régions (situation 31.12.2005)

	Utilisateurs des titres-services		Population totale (>= 20 ans)		Part des utilisateurs dans la population totale
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Pourcentage
Flandre	178.467	71,1%	4.673.806	58,5%	3,8%
Wallonie (y compris la Communauté germanophone)	62.744	25,0%	2.550.932	31,9%	2,5%
Région Bruxelles-Capitale	9.971	3,9%	762.924	9,6%	1,3%
Total Belgique	251.182	100%	7.987.662	100%	3,1%

Source: ONEm (2006) et EFT INS (2004)

Plus de 7 utilisateurs de titres-services sur 10 habitent en Flandre, 1 sur 4 en Wallonie et la Région de Bruxelles-Capitale ne représente que 4% des utilisateurs de titres-services.

Si nous comparons ces chiffres avec la répartition régionale de la population à partir de l'âge de 20 ans, nous voyons nettement que la Flandre utilise relativement plus les titres-services que les deux autres Régions. La part régionale des utilisateurs se situe tant en Wallonie qu'à Bruxelles en-deçà de la part de la population, ce qui indique une sous-représentation dans l'activité titres-services. Quelque 3,8% de l'ensemble de la population flamande (à partir de 20 ans) utilise le système des titres-services contre 2,5% de la population wallonne et 1,3% de la population bruxelloise

1.2 Nombre d'utilisateurs actifs

A la fin 2005, 190.734 utilisateurs, soit les $\frac{3}{4}$ des utilisateurs enregistrés, ont placé au moins une commande chez Accor Services. Parmi eux, 157.718, soit 63% de tous les utilisateurs inscrits, avaient placé au moins deux commandes de titres-services dans le courant de 2005.

Le tableau suivant fait apparaître qu'en moyenne, un utilisateur a placé 4 commandes pendant l'année 2005. Par utilisateur, c'est en moyenne 108 titres qui ont été commandés sur toute l'année. On ne note pas ici de différences entre les régions. La médiane est toutefois beaucoup plus basse que la moyenne, ce qui tend à montrer qu'une partie des utilisateurs utilise très intensivement les titres-services et que cela débouche sur une distribution inégale. On le remarque également lorsqu'on examine le nombre de titres commandés dans les différents quartiles. Un utilisateur actif sur 4 a acheté au maximum 40 titres. La moitié des utilisateurs a commandé 80 titres-services maximum alors qu'un utilisateur actif sur 4 a acheté au moins 150 titres sur base annuelle.

Tableau 53 : Nombre moyen de commandes et de titres commandés en 2005²⁹

Nombre moyen de commandes par utilisateur actif en 2005	4,2
Nombre de titres commandés par utilisateur actif en 2005	
Moyenne	108 titres
Premier quartile, c'est-à-dire 25% des utilisateurs achètent au maximum :	40 titres
Médiane, c'est-à-dire 50% des utilisateurs achètent au maximum :	80 titres
Troisième quartile, c'est-à-dire 25% des utilisateurs achètent au minimum :	150 titres

Source : IDEA Consult sur la base du fichier Accor

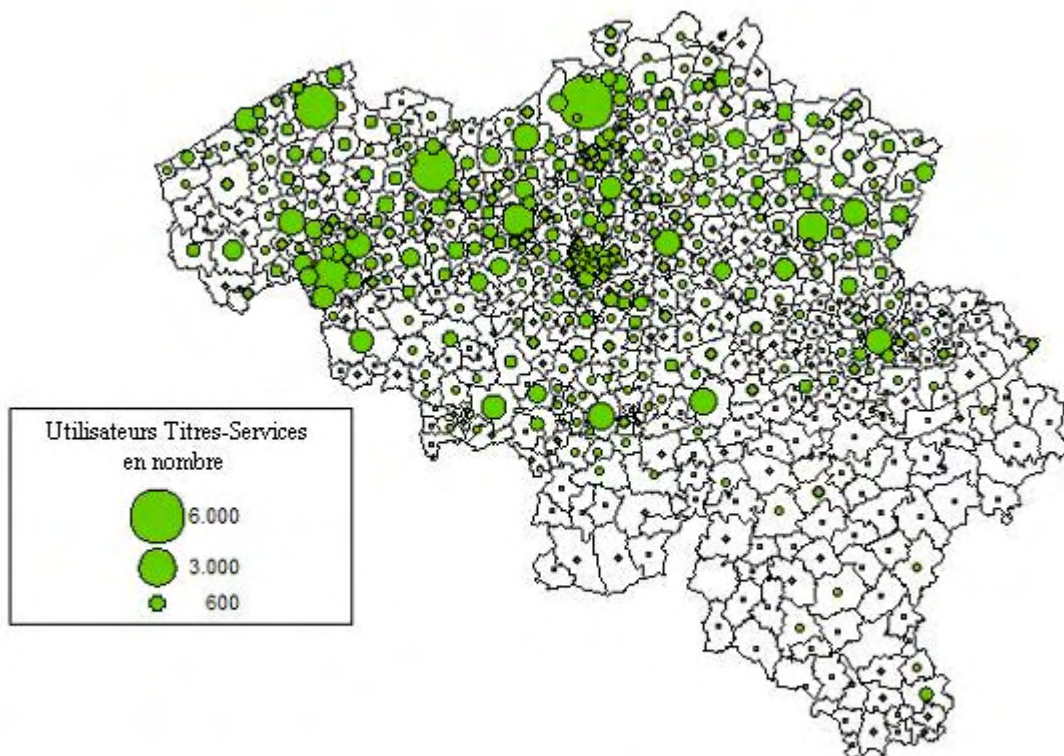
²⁹ Ces chiffres ont été calculés pour le groupe des utilisateurs actifs, c'est-à-dire les utilisateurs qui ont placé au moins une commande en 2005 (190.734 utilisateurs).

1.3 Répartition régionale des utilisateurs actifs

Sur la base du domicile de tous les utilisateurs actifs (190.734), il est possible de donner une image très détaillée de la répartition régionale de l'activité titres-services.

La figure 49 donne la répartition du nombre total d'utilisateurs actifs par commune. Pour chacune des 589 communes belges, le nombre des utilisateurs de titres-services est représenté par un cercle. Au plus le cercle est grand, au plus il y a d'utilisateurs domiciliés dans la commune concernée. Il ressort de cette figure que les plus grands cercles se situent surtout en région flamande. C'est Anvers qui compte le plus grand nombre d'utilisateurs (5.936). On trouve respectivement en deuxième et troisième position Gand (4.622) et Bruges (4.009). En Wallonie, on compte le plus grand nombre d'utilisateurs de titres-services à Charleroi et à Namur (respectivement 1.850 et 1.839).

Figure 49: Répartition régionale des utilisateurs actifs en 2005

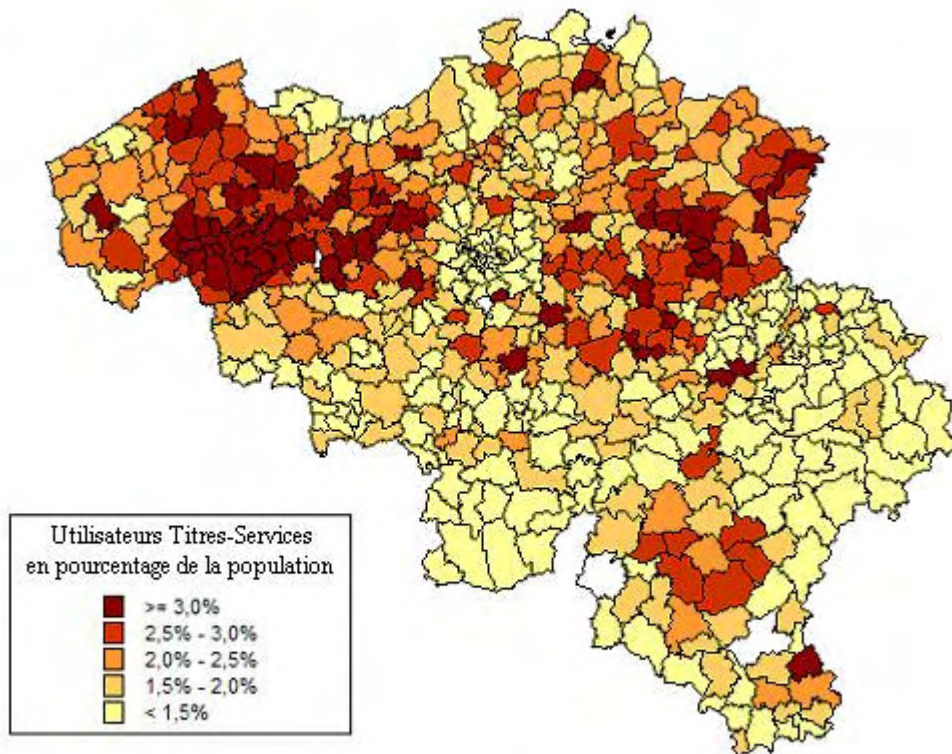


Source: IDEA Consult sur la base du fichier Accor

La représentation graphique ci-dessus ne tient toutefois pas compte de la taille des communes et de la densité de la population. Pour se prononcer sur la sous- ou la sur-représentation de certaines communes dans le système des titres-services, il est nécessaire d'observer la proportion d'utilisateurs de titres-services dans la population totale au sein d'une commune déterminée.

La figure 50 donne une idée de la répartition relative des utilisateurs actifs par rapport à la population. Il en ressort que la densité d'utilisateurs des titres-services est la plus forte dans de nombreuses communes flamandes. Ce sont surtout la Flandre orientale et le sud de la Flandre occidentale qui sautent aux yeux comme régions ayant une densité élevée d'utilisateurs de titres-services. Dans des communes comme Waregem et Courtrai, plus de 4% des habitants utilisent les titres-services. Dans la Région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie, la plupart des communes comptent moins de 1,5% d'utilisateurs de titres-services.

Figure 50: Répartition relative des utilisateurs actifs par rapport à la population³⁰



Source: IDEA Consult sur la base du fichier Accor

³⁰ Les données de population se rapportent à la situation au 1er janvier 2005.

2. Résultats de l'enquête utilisateurs

2.1 Composition de l'échantillon des utilisateurs de titres-services

Pour l'enquête auprès des utilisateurs de titres-services, on a tiré un échantillon à partir du fichier des utilisateurs actifs. Ce fichier comprend 190.734 utilisateurs qui ont placé au moins une commande de titres-services chez Accor Services au cours de l'année 2005. L'échantillon comprenait 414 utilisateurs.

Pour avoir un échantillon représentatif d'utilisateurs, on a imposé 3 variables-quotas, c'est-à-dire la région de l'utilisateur, le type de service et le type d'entreprise via laquelle on achète l'activité titre-service. Dans ce qui suit, nous vous donnons un bref aperçu de la composition de l'échantillon. Vous trouverez en annexe des informations plus détaillées sur la composition de l'échantillon et sur la réponse à l'enquête.

2.1.1 Répartition régionale

Puisque dans le cadre de cette évaluation, nous voulons ventiler certains résultats de l'enquête selon la région, la taille de l'échantillon a été répartie de façon égale entre les trois Régions (Flandre, Wallonie³¹ et Bruxelles). Nous obtenons ainsi suffisamment d'observations pour chaque région et les différences régionales qui en résultent sont fiables. Pour se prononcer sur le total pour la Belgique, on a utilisé un coefficient de pondération par région (cf. annexe).

2.1.2 Type de service

Le tableau 54 donne la répartition imposée de l'échantillon entre les différents services ou activités pour lesquels on peut utiliser des titres-services.

Tableau 54: Répartition imposée des activités titres-services pour les utilisateurs interrogés

Activités	Nombre	Pourcentage
Tâches ménagères chez l'utilisateur	313	75,6 %
Centrale pour personnes moins mobiles	21	5,1 %
Service de courses ménagères	29	7,0 %
Repassage en dehors du domicile de l'utilisateur	50	12,1%
Autres ³²	1	0,2%
Total	414	100 %

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Trois utilisateurs sur quatre dans l'enquête recourent au système des titres-services pour l'accomplissement de tâches ménagères chez l'utilisateur (313 des 414 utilisateurs interrogés). Parmi ces 313 personnes, 281 utilisent les titres-services pour

³¹ La région "Wallonie" comprend la Communauté germanophone.

³² Un utilisateur se sert des titres-services pour l'accueil d'enfants.

le nettoyage de l'habitation, 28 pour la lessive et le repassage, 3 pour des petits travaux de couture occasionnels et 1 pour la préparation des repas. Cette dernière subdivision n'a pas été reprise dans le tableau.

En outre, 104 des 414 répondants utilisent plus d'un type d'activités relevant du système des titres-services.

2.1.3 *Type d'entreprise*

Les utilisateurs doivent faire appel à une entreprise agréée pour le type de services qu'ils veulent faire effectuer dans le cadre des titres-services. Le tableau 55 présente la répartition des 414 utilisateurs interrogés entre les différents types d'entreprises agréées. Cette répartition est le résultat du quota imposé quant au type d'entreprise (cf. annexe).

Plus d'un utilisateur interrogé sur 3 fait appel à une entreprise d'intérim pour faire effectuer des tâches via le système des titres-services. Quelque 20% des répondants recourent à une autre entreprise privée commerciale (à l'inclusion des personnes physiques). Dans notre échantillon, 18,1% des utilisateurs achètent des services auprès d'ASBL, 10,1% auprès d'une ALE et 7,3% auprès d'une commune ou d'un CPAS. Près de 5% des utilisateurs s'adressent à une entreprise d'insertion.

Tableau 55: Répartition imposée du type d'entreprise où les utilisateurs ont acheté des services

	Nombre	Pourcentage
Entreprise commerciale privée (à l'inclusion des personnes physiques, à l'exclusion des entreprises de travail intérimaire)	85	20,5%
Entreprise de travail intérimaire	148	35,8%
Entreprise d'insertion	20	4,8%
ASBL	75	18,1%
Communes et CPAS	30	7,3%
ALE	42	10,1%
Autres ³³	14	3,4%
Total	414	100 %

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

³³ Une dizaine d'utilisateurs ont cité Accor comme entreprise fournissant le service, ce qui est évidemment impossible. Quatre ne le savaient pas.

2.2 Profil des utilisateurs

2.2.1 *Statut familial et sexe*

L'enquête téléphonique auprès des 414 utilisateurs de titres-services a fait apparaître que quelque 70% des utilisateurs sont des femmes. Comme le montre le tableau ci-dessous, les femmes isolées utilisent plus les titres-services que les hommes isolés. Toutefois, la majeure partie des utilisateurs sont des personnes mariées ou cohabitantes. Il apparaît également que dans deux cas sur trois, c'est la femme qui achète les titres-services.

Tableau 56: Situation familiale et sexe des utilisateurs

	Nombre	Pourcentage
Hommes isolés	24	5,8%
Femmes isolées	68	16,4%
Mariés ou cohabitants	322	77,8%

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

A la lecture du tableau 57 relatif à la situation familiale par région, nous constatons qu'il y a peu de différences entre la Flandre et la Wallonie en ce qui concerne la proportion d'isolés par rapport aux mariés ou cohabitants qui achètent des titres-services. A Bruxelles, on note un pourcentage beaucoup plus élevé d'utilisateurs isolés : 44% contre 21% en Flandre et 23% en Wallonie.

Tableau 57: Situation familiale et domicile des utilisateurs

	Flandre	Wallonie	Bruxelles
Isolé	20,9%	23,2%	43,6%
Marié ou cohabitant	79,1%	76,8%	56,4%

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Le tableau 58 donne la répartition des utilisateurs de titres-services selon leur âge. Nous comparons cette répartition avec la répartition de la population à partir de 20 ans selon l'âge. Nous observons que le groupe le plus jeune est sous-représenté parmi les utilisateurs de titres-services. Passé le cap des 30 ans, l'intérêt pour les titres-services s'accroît. La part des trentenaires parmi les utilisateurs est plus élevée que leur part dans la population totale à partir de 20 ans. Ceci s'explique peut-être par le fait que beaucoup de couples essayent de combiner vie privée et vie professionnelle.

Tableau 58: Age des utilisateurs de titres-services

Catégorie d'âge	Pourcentage des utilisateurs	Pourcentage de la population (à partir de 20 ans)
Moins de 30 ans	4,0 %	16,2%
30-39 ans	27,9 %	19,0%
40-49 ans	21,4 %	19,6%
50-59 ans	20,8 %	16,7%
60 ans ou plus	25,9 %	28,4%
Total	100,0 %	100,0%

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006) et EFT INS (2004)

Nous avons également examiné s'il y a des différences régionales dans l'âge des utilisateurs. Si l'on observe l'âge moyen d'un utilisateur, on constate que cet âge est un peu plus élevé en Flandre que dans les deux autres régions. Un utilisateur flamand a en moyenne 57 ans alors qu'il a 49 ans en Wallonie et 50 ans à Bruxelles.

2.2.2 Situation professionnelle

Près de la moitié des utilisateurs de titres-services sont des salariés ou des fonctionnaires. Près d'un utilisateur sur 4 est déjà (pré)pensionné. Il est frappant de constater que les demandeurs d'emploi ou les personnes qui sont encore aux études ou suivent une formation utilisent à peine le système des titres-services.

Tableau 59: Situation professionnelle des utilisateurs des titres-services

	Nombre	Pourcentage
Travail rémunéré		
Salarié ou fonctionnaire	198	47,8%
Indépendant	60	14,4%
Etudes/formation	17	4,1%
Demandeur d'emploi	8	1,9%
Non actif professionnellement		
(Pré)pensionné	98	23,7%
Autre non actif	33	8,2%
Total	414	100%

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Dans le tableau suivant, nous pouvons observer qu'il n'y a pas de grandes différences régionales quant à la situation professionnelle des utilisateurs. En Région wallonne, on trouve un peu moins d'utilisateurs ayant un travail rémunéré qu'en Flandre et à Bruxelles.

Tableau 60: Situation professionnelle des utilisateurs de titres-services ventilée selon la région

	Flandre	Wallonie	Bruxelles
Travail rémunéré	63,3%	58,5%	65,4%
Etudes/formation	3,6%	5,6%	2,3%
Demandeur d'emploi	1,4%	3,5%	0,8%
Non actif professionnellement	31,7%	32,4%	31,6%
Total	100%	100%	100%

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Si nous nous intéressons à la situation professionnelle du partenaire, nous constatons qu'un peu plus de la moitié des partenaires des utilisateurs de titres-services sont des salariés ou des fonctionnaires.

Si nous croisons la situation professionnelle de l'utilisateur et celle de son/sa partenaire, nous remarquons que 6 couples sur 10 (59,7%) qui utilisent le système des titres-services sont des ménages à deux revenus. Dans plus d'un cas sur 10 (11,7%), il s'agit de deux (pré)pensionnés.

Tableau 61 : Situation professionnelle des partenaires des utilisateurs des titres-services

	Nombre	Pourcentage
Travail rémunéré		
Salarié ou fonctionnaire	176	54,8%
Indépendant	53	16,5%
Etudes/formation	8	2,5%
Demandeur d'emploi	3	0,9%
Non actif professionnellement		
(Pré)pensionné	57	17,5%
Autre non actif	25	7,8%
Total	322	100%

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

On note également des différences régionales pour ce qui est de la situation professionnelle du partenaire. Chez les utilisateurs wallons, on trouve moins de partenaires ayant un travail rémunéré que chez les utilisateurs flamands et bruxellois. Il y a plus de partenaires qui suivent une formation ou qui sont demandeurs d'emploi en Wallonie que dans les deux autres régions.

Tableau 62 : Situation professionnelle des partenaires des utilisateurs ventilée selon la région

	Flandre	Wallonie	Bruxelles
Travail rémunéré	73,6%	64,2%	72,0%
Etudes/formation	0,9%	7,3%	2,7%
Demandeur d'emploi	0,0%	3,7%	1,3%
Non actif professionnellement	25,5%	24,8%	24,0%
Total	100%	100%	100%

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

2.2.3 Typologie des utilisateurs sur la base de la situation familiale et financière

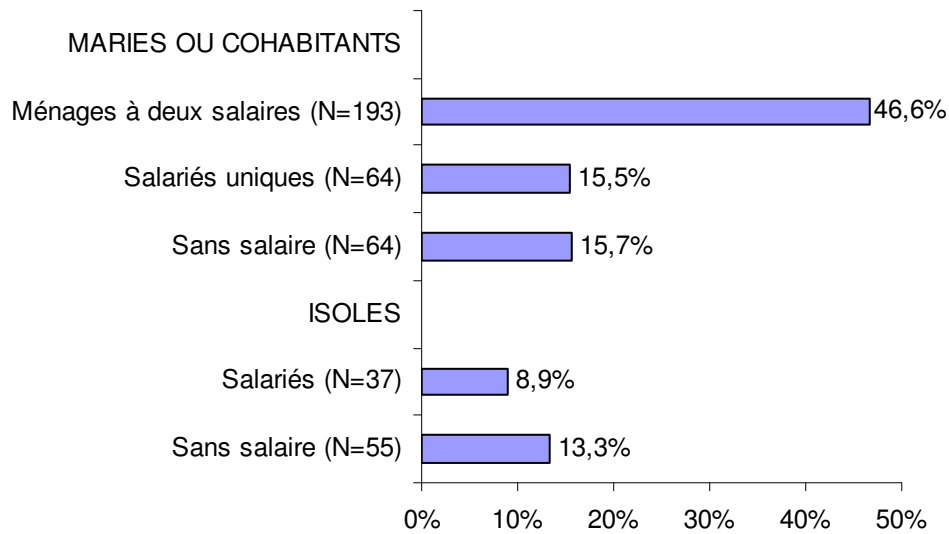
En nous basant sur le croisement des informations relatives à la situation familiale (isolé versus marié/cohabitant) avec celles relatives à la situation professionnelle (de l'utilisateur et de son/sa partenaire éventuel(le)), nous pouvons établir la typologie suivante:

- Isolés avec revenus professionnels
- Isolés sans revenus professionnels
- Ménages à deux revenus : ménages (mariés ou cohabitants) où les deux partenaires ont des revenus professionnels
- Ménages à un revenu : ménages (mariés ou cohabitants) où un seul partenaire a des revenus professionnels
- Ménages (mariés ou cohabitants) sans revenus professionnels

'Sans revenus professionnels' signifie que l'utilisateur ne perçoit aucun revenu d'un travail rémunéré, en d'autres termes, il suit une formation, il est demandeur d'emploi ou il n'est pas professionnellement actif. Tous les (pré)pensionnés font donc aussi partie de cette dernière catégorie.

Dans la figure suivante, nous observons la répartition des utilisateurs interrogés entre ces différentes catégories. Il en ressort que près de la moitié des utilisateurs peut être considérée comme « ménages à deux revenus ». Près de 3 utilisateurs sur 10 n'ont pas eux-mêmes ou n'ont pas au sein du ménage de revenus professionnels, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas de revenus provenant d'un travail rémunéré.

Figure 51: Typologie des utilisateurs sur la base de la situation familiale et financière

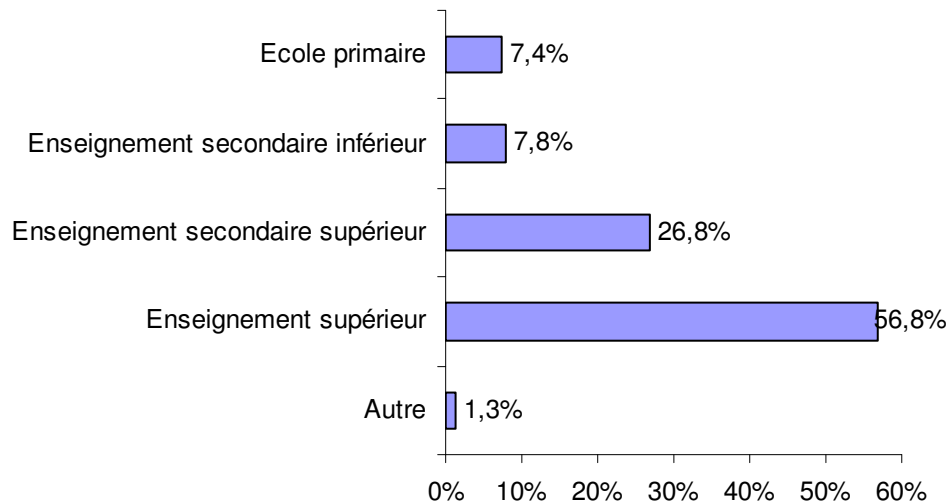


Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

2.2.4 Niveau de formation

La figure suivante nous donne une idée du niveau de formation des divers utilisateurs. Plus de la moitié des utilisateurs a suivi l'enseignement supérieur et un quart d'entre eux a comme diplôme d'enseignement le plus élevé un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. A peine 15% des utilisateurs sont peu qualifiés.

Figure 52: Niveau de formation des utilisateurs des titres-services



Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Si nous comparons ceci avec le niveau de formation de l'ensemble de la population belge (à partir de 20 ans), il est frappant de constater que la plupart des utilisateurs des titres-services ont des qualifications relativement élevées. Le tableau suivant l'illustre bien. La proportion des hautement qualifiés (enseignement supérieur et universitaire) chez les utilisateurs de titres-services est plus de deux fois plus élevée que dans la population totale.

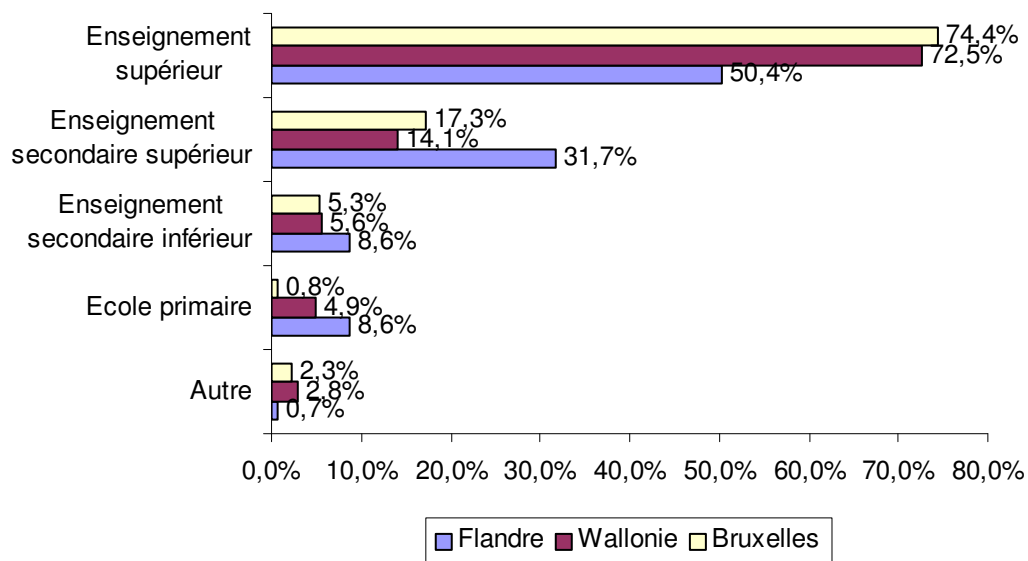
Tableau 63 : Niveau de formation des utilisateurs de titres-services et de la population belge (à partir de 20 ans)

	Proportion des utilisateurs	Proportion dans la population (à partir de 20 ans)
Ecole primaire	7,4%	24,5%
Enseignement secondaire inférieur	7,8%	18,6%
Enseignement secondaire supérieur	26,8%	32,0%
Enseignement supérieur	56,8%	24,8%

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006) et EFT INS (2004)

On ne relève pas de différences régionales fondamentales en ce qui concerne le niveau de formation de l'ensemble de la population belge. En revanche, le niveau de formation des utilisateurs est clairement différent entre la Flandre d'une part et la Wallonie et Bruxelles d'autre part. Alors que le système des titres-services est surtout utilisé par des personnes hautement qualifiées en Wallonie et en Région bruxelloise, on note une plus grande distribution des utilisateurs entre les différents niveaux de formation en Flandre, où quelque 50% des utilisateurs ont suivi une formation supérieure alors que ce pourcentage est respectivement de 73% en 74% en Wallonie et à Bruxelles.

Figure 53: Niveau de formation des utilisateurs ventilé selon la région

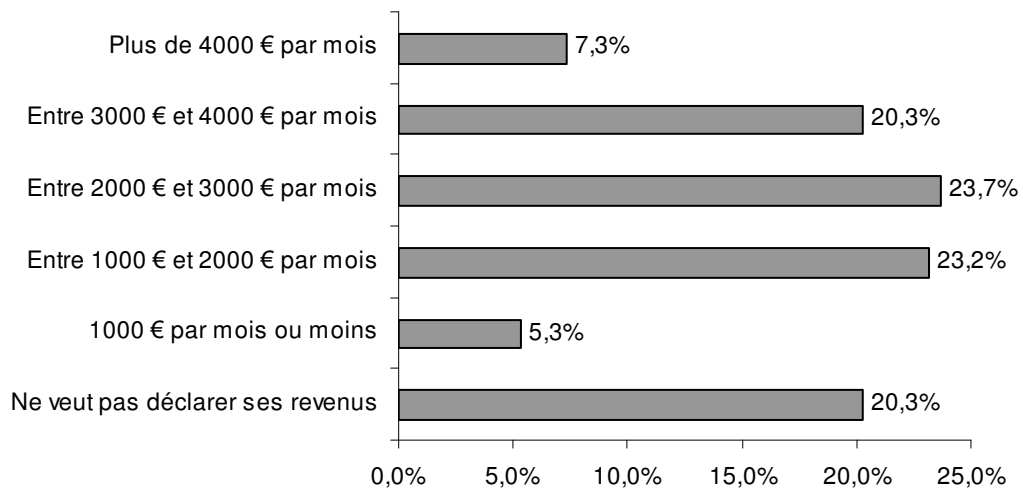


Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

2.2.5 Revenu

L'enquête s'est également penchée sur le revenu net du ménage des utilisateurs de titres-services. 20% des utilisateurs interrogés ont toutefois refusé de communiquer le revenu net du ménage. L'enquête fait apparaître qu'au moins 27,6% des utilisateurs ont un revenu mensuel net pour le ménage dépassant les 3000€. Près de la moitié gagne entre 1000€ et 3000€ par mois. Ces résultats s'expliquent principalement par le fait que les ménages à deux revenus constituent presque la moitié (46,6%) des utilisateurs interrogés. (cf. supra). On note peu de différences régionales quant au revenu net du ménage des utilisateurs.

Figure 54: Revenu net du ménage des utilisateurs



Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Quasiment 4 utilisateurs sur 5 peuvent déduire les titres-services de leur déclaration d'impôts ; 12% des utilisateurs déclarent ne pas pouvoir profiter de cet avantage fiscal et 8,5% n'en ont aucune idée. Le groupe qui ne peut bénéficier de l'avantage fiscal se compose principalement des non professionnellement actifs, en particulier les personnes de 60 ans et plus.

2.2.6 Personnes à charge

Nous nous sommes également intéressés au nombre de personnes à charge de l'utilisateur de titres-services. Il peut s'agir d'enfants ou de parents (nécessitant ou non des soins). Nous nous sommes penchés sur cet aspect des choses car un des objectifs du système des titres-services était de faciliter la combinaison vie professionnelle et vie familiale.

Le tableau ci-dessous nous apprend que près de la moitié des utilisateurs de titres-services n'a pas de personnes à charge. Quelque 38% des utilisateurs ont deux personnes ou plus à charge. La moyenne est de 1,1 personne à charge.

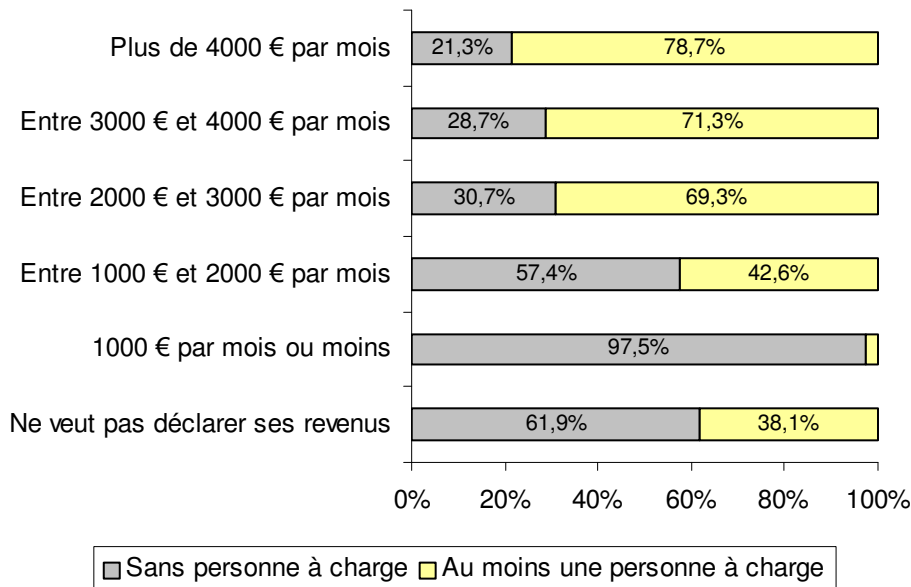
Tableau 64: Charge de famille des utilisateurs de titres-services

Nombre de personnes à charge	Nombre	Pourcentage
Pas de personne à charge	196	47,3 %
1 personne à charge	62	15,0 %
2 personnes à charge	97	23,3 %
3 personnes à charge	43	10,4 %
4 personnes à charge ou plus	16	4,0%
Total	414	100 %

Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Si nous lions la charge de famille au revenu net du ménage, nous voyons sur la figure 55 que la charge de famille augmente avec le revenu.

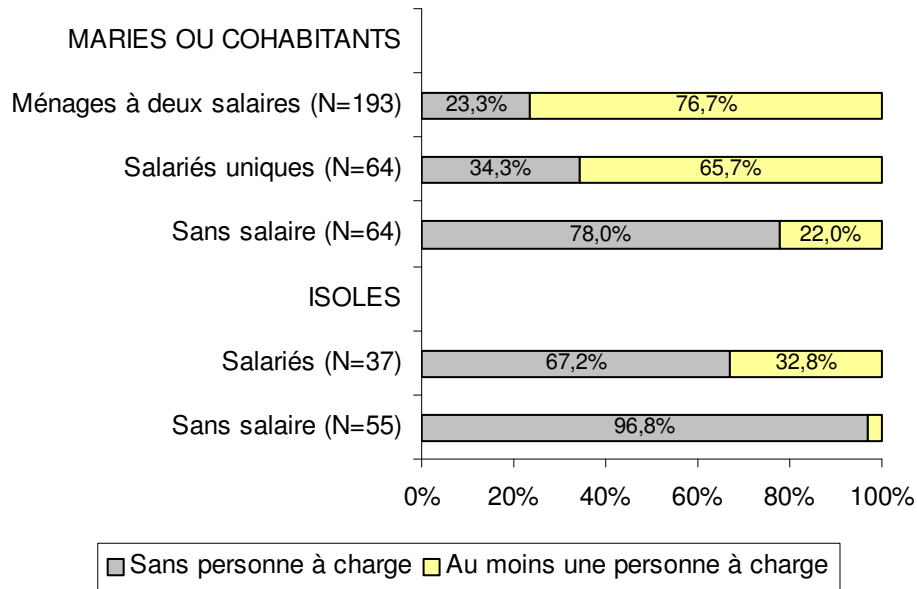
Figure 55: Charge de famille des utilisateurs ventilée selon la catégorie de revenus



Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

La figure 56 montre clairement que ce sont surtout les utilisateurs ayant un revenu professionnel qui ont des personnes à charge. Plus de ¾ des ménages à deux revenus ont au moins une personne à charge; ce pourcentage est un peu moins élevé pour les ménages à un revenu.

Figure 56: Charge de famille des utilisateurs ventilée selon la typologie des utilisateurs (sur la base de la situation familiale et financière)



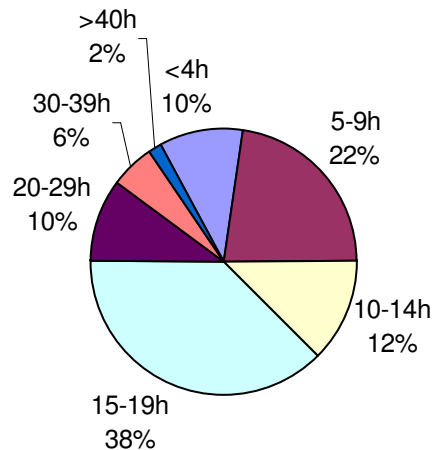
Source: IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

2.3 Importance et type d'utilisation

2.3.1 Importance de l'utilisation en nombre d'heures

L'enquête par téléphone montre qu'en moyenne, l'utilisateur de titres-services recourt au système des titres-services pendant 14,6 heures par mois, soit une moyenne de 3,7 heures par semaine. La figure ci-dessous présente la répartition du nombre d'heures où on recourt au système des titres-services par mois.

Figure 57: Nombre d'heures de recours aux titres-services par mois



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Environ 1/3 des utilisateurs recourt moins de dix heures par mois au système. La moitié fait appel à une entreprise de titres-services entre 10 et 19 heures par mois, soit une utilisation hebdomadaire de 2,5 à 4,75 heures. Quelque 17% des utilisateurs recourent au système des titres-services de façon intensive (5 heures par semaine ou plus).

Nous observons de grandes différences dans l'utilisation mensuelle moyenne selon le type de service. Quelqu'un qui utilise des titres-services pour faire effectuer des tâches ménagères à son domicile utilise le système des titres-services en moyenne 16,3 heures par mois. Un utilisateur de la centrale pour personnes moins mobiles recourt en moyenne 8,3 heures par mois au système des titres-services. L'utilisation mensuelle du service de courses ménagères se situe aux environs de 12,5 heures et celle du repassage hors du domicile de l'utilisateur (dans un atelier de repassage par exemple) à 7,6 heures.

2.3.2 Evolution de l'utilisation

Plus de 3 utilisateurs sur 4 déclarent que l'utilisation des titres-services est restée constante dans le courant de 2005. Quelque 14% des utilisateurs ont fait plus usage des titres-services qu'auparavant. L'utilisation des titres-services a diminué chez 7% des personnes interrogées.

Tableau 65: Evolution de l'utilisation des titres-services au cours de l'année 2005

	Nombre	Pourcentage
J'ai utilisé plus de titres-services	59	14,3 %
J'ai utilisé le même nombre de titres-services	324	78,3 %
J'ai utilisé moins de titres-services	31	7,4 %
Total	414	100 %

Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

2.3.3 Nombre de travailleurs-titres-services chez un même utilisateur

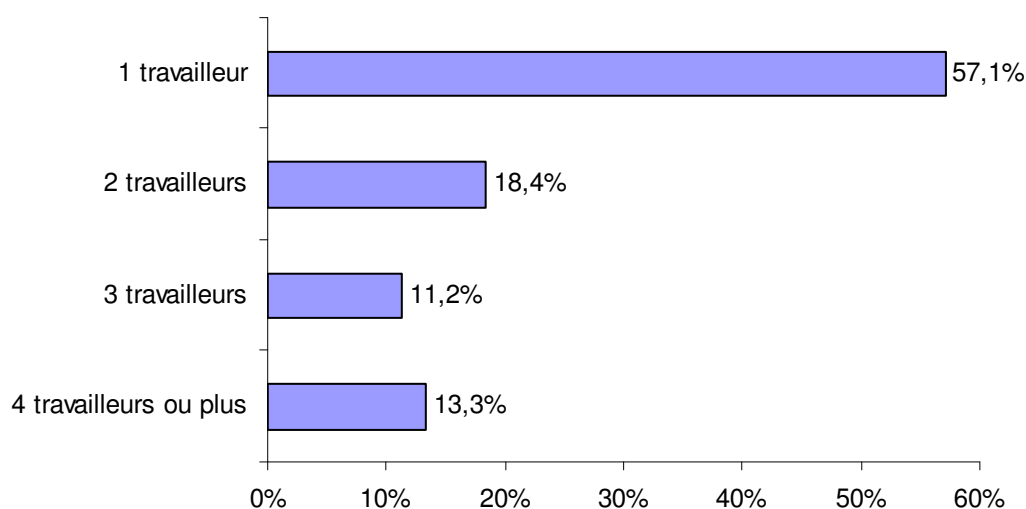
Nous avons demandé aux utilisateurs combien de travailleurs titres-services différents ont été actifs chez eux pour effectuer un même service³⁴.

La figure 58 montre que 57% des utilisateurs ont déjà recouru à un seul travailleur pour effectuer le même service. Plus de 18% des utilisateurs ont déjà eu deux travailleurs différents pour effectuer une même tâche et quelque 13% des utilisateurs ont eu 4 travailleurs titres-services ou plus pour la même tâche.

En moyenne, il y a eu deux travailleurs différents qui se sont succédé chez un utilisateur pour un même service. La médiane ne se situe qu'à 1 parce que plus de la moitié des utilisateurs n'ont jusqu'à présent recouru qu'à un seul travailleur pour effectuer un même service.

³⁴ Cette question n'a pas été posée pour les activités effectuées hors du domicile, à la centrale pour personnes moins mobiles et dans les ateliers de repassage à l'extérieur du domicile.

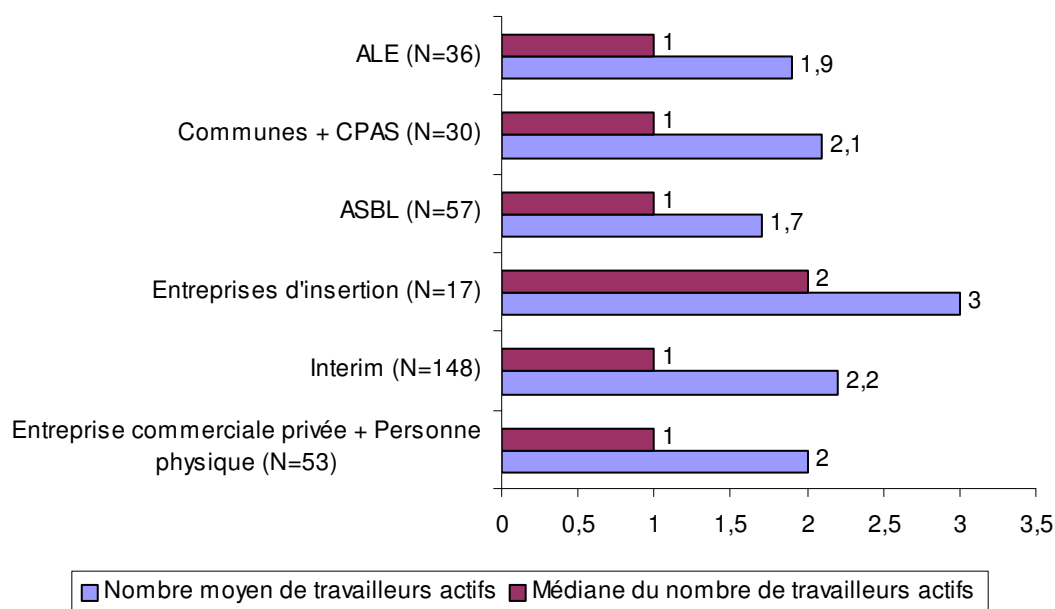
Figure 58: Nombre de travailleurs titres-services par utilisateur



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

La figure 59 illustre le nombre moyen et le nombre médian de travailleurs actifs pour effectuer une même tâche chez les utilisateurs. En cas de recours à une entreprise d'insertion, on a eu en moyenne 3 travailleurs en service. Pour les autres types d'entreprise, cela tourne autour de 2 travailleurs. On peut tirer les mêmes conclusions pour les valeurs médianes.

Figure 59: Nombre moyen de travailleurs titres-services chez un seul utilisateur, ventilé selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

2.3.4 Nombre d'entreprises titres-services chez un même utilisateur

Jusqu'à présent, pratiquement tous les utilisateurs (90%) ont fait appel à une seule entreprise pour effectuer des activités titres-services. A peine 10% des utilisateurs ont déjà recouru à au moins deux entreprises, dont les $\frac{3}{4}$ s'en sont tenus à deux entreprises.

Les principales raisons invoquées pour le changement d'entreprise titres-services sont la trop longue attente avant que l'entreprise ne mette un travailleur à disposition et l'insatisfaction quant à la qualité du travail fourni. Personne n'a changé d'entreprise parce que celle-ci imputait des frais supplémentaires trop élevés. Quelques utilisateurs ont encore invoqué d'autres raisons, par exemple, le travailleur qui n'était plus disponible ou l'utilisateur qui a déménagé.

2.3.5 Travailleurs titres-services allochtones

On a demandé aux utilisateurs s'ils occupaient un travailleur titres-services allochtone : 7,6% des utilisateurs ont répondu par l'affirmative et 73,7% par la négative; une petite minorité (8,7%) n'a pu répondre à cette question, dans un sens ou un autre.

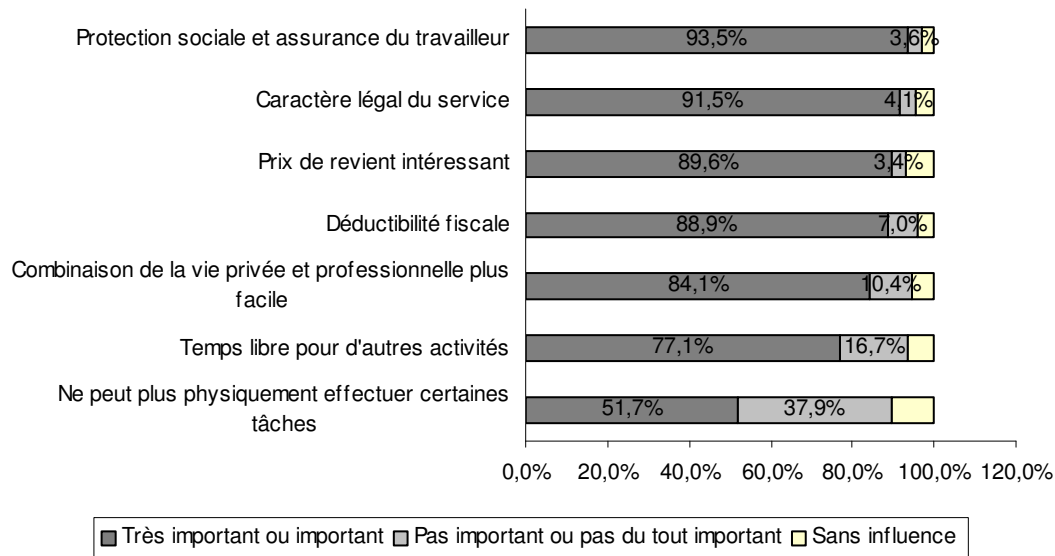
On a ensuite demandé aux utilisateurs ayant répondu positivement si cela leur posait problème et la grande majorité (95,5%) a répondu n'y voir aucun problème.

On a également demandé aux utilisateurs qui ne recouraient pas actuellement aux services d'un travailleur allochtone si cela leur poserait problème, la proportion des réponses négatives était un peu moindre : quelque 80% n'y verraient aucun inconvénient, près de 10% auraient un problème et 10 % n'ont pas d'avis sur la question.

2.4 Motifs pour recourir au système des titres-services

Au cours de l'enquête, nous nous sommes également intéressés aux motifs incitant les utilisateurs à recourir au système des titres-services. Dans la figure 60, ces différents motifs sont classés selon leur importance aux yeux des utilisateurs.

Figure 60: Motifs pour recourir aux titres-services



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Tout comme lors de l'évaluation pour l'année 2004, les trois principaux motifs avancés par les utilisateurs pour recourir au système des titres-services sont les suivants :

- Protection sociale et assurance pour le travailleur;
- Caractère légal du service;
- Coût attrayant/ déductibilité fiscale;

La protection sociale et l'assurance du travailleur titre-services sont mises en avant par les utilisateurs comme le motif principal de leur recours aux titres-services : 93,5 % des utilisateurs trouvent que cette protection sociale et cette assurance sont à tout le moins importantes. Au sein de ce groupe, environ 2/3 des personnes ont trouvé ce motif très important, soit 36% des utilisateurs.

On trouve en deuxième lieu le caractère légal du service : 9 utilisateurs sur 10 estiment que le statut officiel du service est important à très important. Au sein de ce groupe, plus de la moitié des utilisateurs estiment que ce motif est très important, soit 48% des utilisateurs.

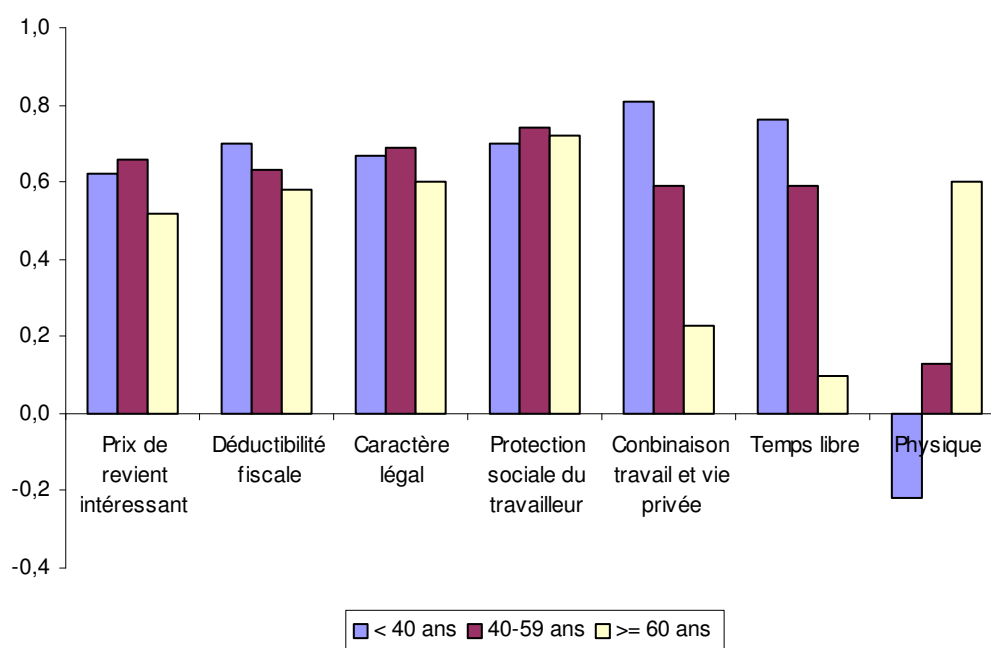
Les utilisateurs citent en troisième lieu le coût attrayant du titre-service. A nouveau, 90% des utilisateurs estiment que ce motif est important à très important lors de la décision d'acheter des titres-services. Environ la moitié des utilisateurs trouve ce motif très important.

Le coût total pour les utilisateurs est influencé par la déductibilité fiscale des titres-services. Cette déductibilité fiscale est considérée par 89 % des utilisateurs comme un motif important à très important pour acheter des titres-services.

Le fait d'externaliser certaines tâches parce que l'on n'est plus en mesure physiquement de les effectuer soi-même joue également un rôle dans la décision d'acheter des titres-services : 51,7% des utilisateurs estiment qu'il s'agit d'un motif important à très important. L'importance de ce motif augmente avec l'âge. Quelque 40% des utilisateurs qui considèrent ce motif comme à tout le moins important ont 60 ans et plus.

L'âge de l'utilisateur joue également un rôle pour quelques autres motifs. Si nous accordons un score à l'importance du motif³⁵, la figure suivante fait ressortir que le temps libéré pour d'autres activités et la combinaison plus facile de la vie professionnelle et de la vie privée sont les principaux avantages aux yeux de la catégorie d'âge la plus jeune. L'importance de ces deux motifs diminue avec l'âge.

Figure 61: Motifs invoqués par les utilisateurs ventilés selon l'âge

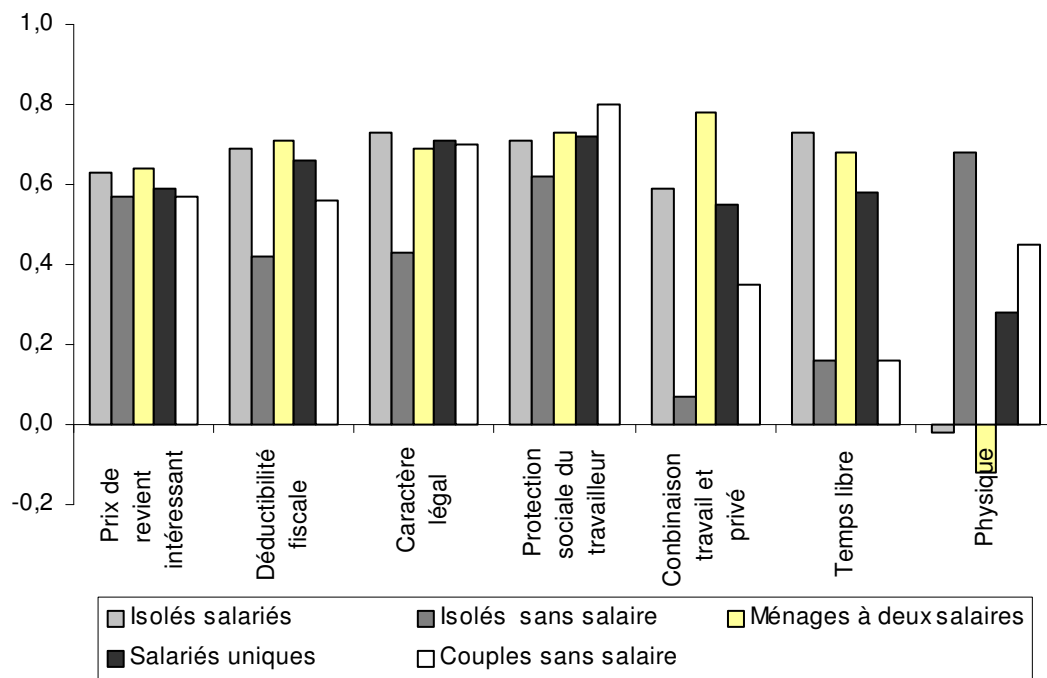


Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

³⁵ Le score moyen se situe toujours entre -1 et +1 et a été calculé en pondérant les réponses. Les facteurs de pondération étaient les suivants : -1 pour la réponse "absolument pas important", -0,5 pour "pas important", 0,5 pour "important", 1 pour "très important" et 0 pour "aucune influence".

La figure 62 présente la relation entre les revenus des utilisateurs et leurs motifs pour utiliser les titres-services. L'importance accordée à l'attractivité du coût des titres-services et à la protection sociale du travailleur dans ce système diffère peu en fonction des situations de revenus différentes des utilisateurs. Pour ce qui est de la déductibilité fiscale, nous constatons que les groupes d'utilisateurs sans revenus professionnels y attachent moins d'importance, et ce surtout chez les isolés. Le caractère légal, la combinaison travail et famille et le temps libéré grâce à l'utilisation des titres-services jouent également un rôle moins important pour ce groupe de revenus. En revanche, le fait de ne plus être en mesure physiquement d'effectuer soi-même certaines tâches joue un grand rôle chez les isolés sans revenus professionnels (notamment les (pré)pensionnés), ainsi que (mais dans une moindre mesure) chez les couples sans revenus professionnels et les ménages à un revenu.

Figure 62: Motifs des utilisateurs ventilés selon le type d'utilisateur



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

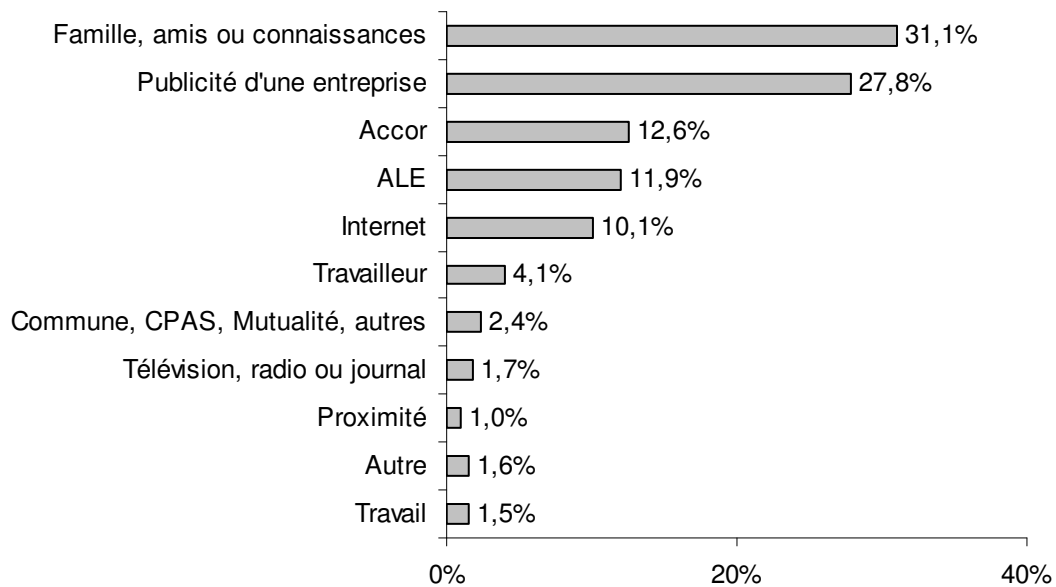
Si l'on observe les différences régionales dans les motifs invoqués pour recourir aux titres-services, on constate que ces différences ne sont pas très grandes. Seul le motif physique joue un rôle plus grand en Flandre et à Bruxelles qu'en Wallonie.

2.5 Relation de l'utilisateur avec l'entreprise agréée

2.5.1 Canal par lequel les utilisateurs ont trouvé leur entreprise de titres-services

Nous avons demandé aux utilisateurs via quels canaux ils ont trouvé leur entreprise de titres-services⁸.

Figure 63 : Canaux par lesquels les utilisateurs ont trouvé leur entreprise de titres-services



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Il ressort de la Figure 63⁹ que presque un tiers des utilisateurs interrogés ont trouvé une entreprise de titres-services via la famille, les amis ou des connaissances. Le bouche à oreille semble dès lors très efficace. La publicité par les entreprises elles-mêmes vient en deuxième lieu. Accor et les ALE interviennent chacun pour environ 12% dans l'aide aux utilisateurs à la recherche d'une entreprise appropriée. Internet s'avère également être un canal important.

Dans 4% des cas, l'utilisateur est entré en contact avec l'entreprise via le travailleur. Ceci est, entre autres, possible lorsque le travailleur a déjà travaillé chez l'utilisateur via le système ALE ou dans le circuit noir.

⁸ Plusieurs réponses pouvaient être données à cette question, ce qui a pour conséquence que la somme des pourcentages sera supérieure à 100.

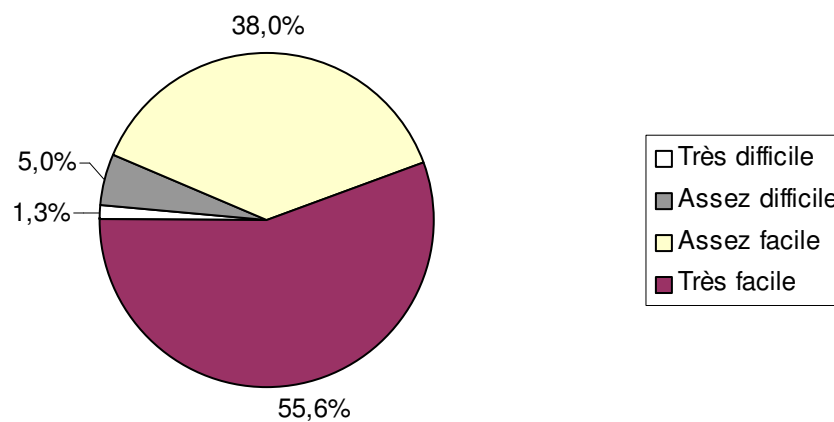
⁹ Suite aux nombreuses réponses « autres », nous avons ajouté quelques catégories afin de compléter le questionnaire original.

2.5.2 Recherche d'une entreprise de titres-services

Nous avons demandé aux utilisateurs comment cela s'était passé dans leur recherche d'une entreprise de titres-services. Les personnes interrogées pouvaient répondre par très facilement, assez facilement, assez difficilement ou très difficilement. Dans les deux derniers cas, il était demandé pourquoi la recherche avait été difficile.

La Figure 64 montre que pour la grande majorité (93,6%) des utilisateurs, la recherche d'une entreprise de titres-services s'est déroulée facilement. Plus de la moitié ont même trouvé une entreprise très facilement. Pour 5% la recherche s'est déroulée plus difficilement et un peu plus d'un utilisateur sur cent a eu très difficile.

Figure 64 : Déroulement de la recherche d'une entreprise de titres-services



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Lorsque nous examinons les raisons d'une recherche difficile, la plupart des utilisateurs ont indiqué qu'il y avait trop peu d'informations disponibles. Certains ont en outre été confrontés à une surabondance d'employeurs.

2.5.3 Temps mis pour trouver un travailleur

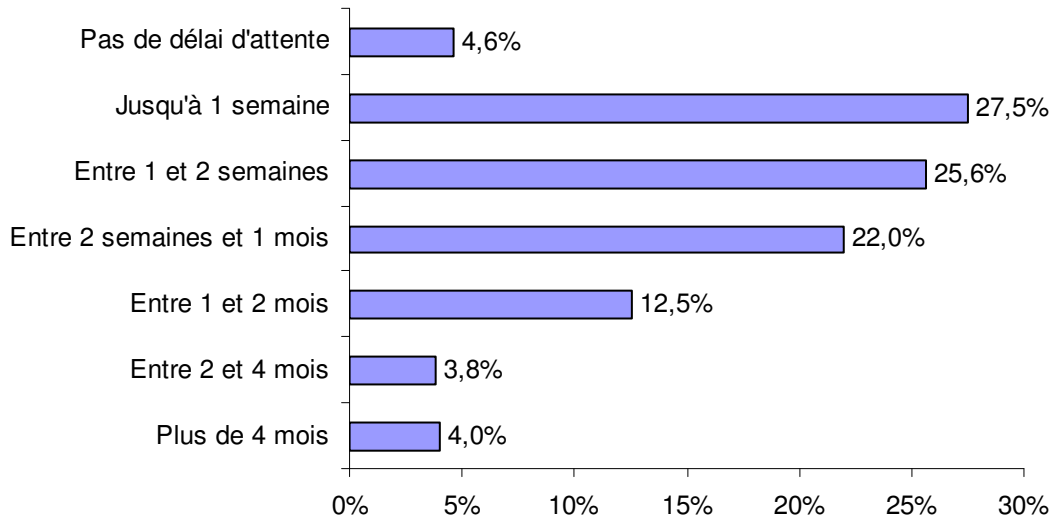
Il a été demandé aux utilisateurs d'estimer le temps qui s'est écoulé entre le moment de la demande du service auprès d'une entreprise et le moment de la fourniture du service par un travailleur titres-services.

Presque 80% des utilisateurs ont dû attendre moins d'un mois avant de se voir attribuer un travailleur pour la fourniture d'un service. Chez un petit 5%, cela s'est pour ainsi dire passé immédiatement après la demande. Chez plus d'un quart des utilisateurs, cela a été possible endéans la semaine. Chez un autre quart, endéans les deux semaines et chez plus d'un cinquième, endéans le mois.

Pour certains utilisateurs, la recherche d'un travailleur a été un peu plus difficile. Environ 12,5% ont dû attendre jusqu'à deux mois. Pour environ 4%, le temps d'attente a été jusqu'à quatre mois, et pour autant d'utilisateurs, cela a duré plus de quatre mois avec un maximum de 12 mois.

En moyenne, les utilisateurs ont attendu 28 jours pour un travailleur. Environ 58% ont attendu 14 jours ou moins. Il convient toutefois de remarquer que ces chiffres concernent les utilisateurs actifs de 2005. Les personnes qui se trouvent déjà longtemps sur une liste d'attente mais à qui aucun travailleur titres-services n'a été présenté en 2005 (des utilisateurs potentiels donc) n'ont pas été repris dans l'enquête. Le temps réel moyen pour toutes les demandes est peut-être de plus de 28 jours.

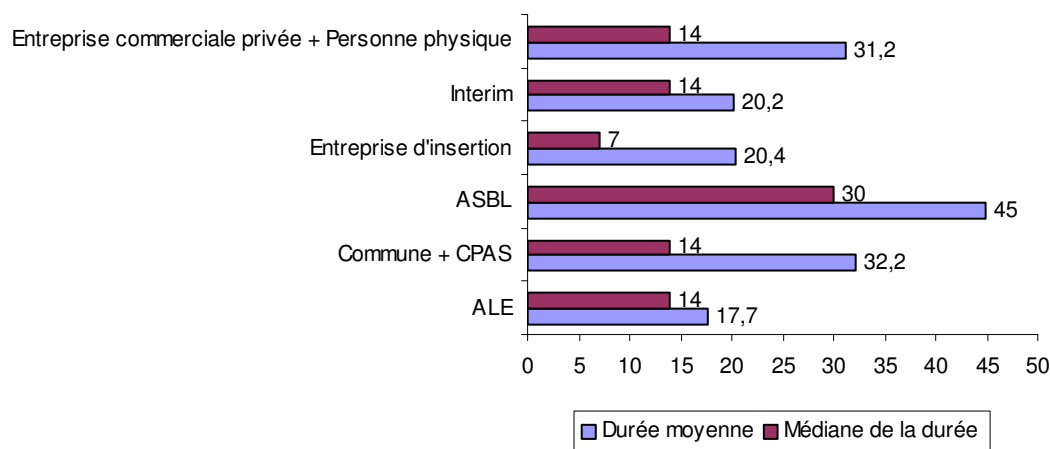
Figure 65 : Temps qui s'est écoulé entre le moment de la demande du service et le moment de la fourniture d'un travailleur



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

La figure 66 montre le temps moyen mis pour trouver un travailleur, scindé selon le type d'entreprise. Dans les asbl, cela dure en moyenne le plus longtemps pour fournir un travailleur aux utilisateurs (45 jours). Les entreprises ALE ont le meilleur score (18 jours). Dans les entreprises d'intérim et les entreprises d'insertion également, le temps d'attente est nettement inférieur à la moyenne (20 jours au lieu de 28). Les valeurs médianes présentent un peu moins de différences entre les différents types d'entreprises. Les entreprises d'insertion ont le meilleur score : la moitié des utilisateurs ne doivent pas attendre plus d'une semaine le travailleur titres-services.

Figure 66 : Temps moyen qui s'est écoulé entre le moment de la demande du service et le moment de la fourniture d'un travailleur, ventilé selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

Si nous examinons les différences régionales, il apparaît que les utilisateurs flamands doivent en moyenne attendre deux fois plus longtemps l'attribution d'un travailleur que les utilisateurs dans les autres deux régions : 33 jours par rapport à 17 jours en Wallonie et 16 jours en Région bruxelloise. Si nous examinons toutefois les valeurs médianes, celles-ci sont égales pour toutes les régions. Dans toutes les régions, la moitié des utilisateurs doit attendre maximum 2 semaines pour un travailleur.

2.5.4 Convention écrite entre l'utilisateur et l'entreprise

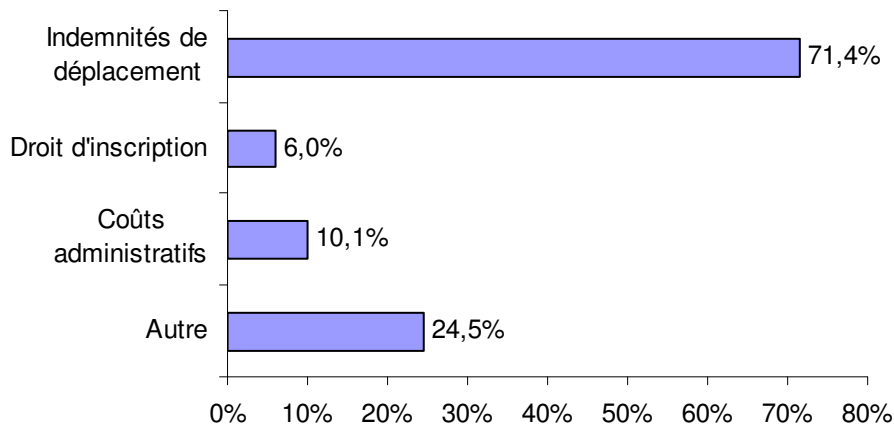
Presque trois-quarts (74,5%) des utilisateurs ont conclu une convention écrite avec l'entreprise de titres-services à laquelle ils font appel. Les autres ne l'ont pas fait.

2.5.5 L'imputation de frais supplémentaires par les entreprises

Un sondage a été effectué auprès des utilisateurs afin de déterminer dans quelle mesure leur entreprise de titres-services leur impute des frais supplémentaires. Tel était le cas chez environ 8,6% des personnes interrogées. La grande majorité des utilisateurs ne doivent pas effectuer de paiements supplémentaires.

La figure suivante montre quels sont les frais supplémentaires imputés par les entreprises.

Figure 67 : frais supplémentaires qui sont imputés par une entreprise (N=36)



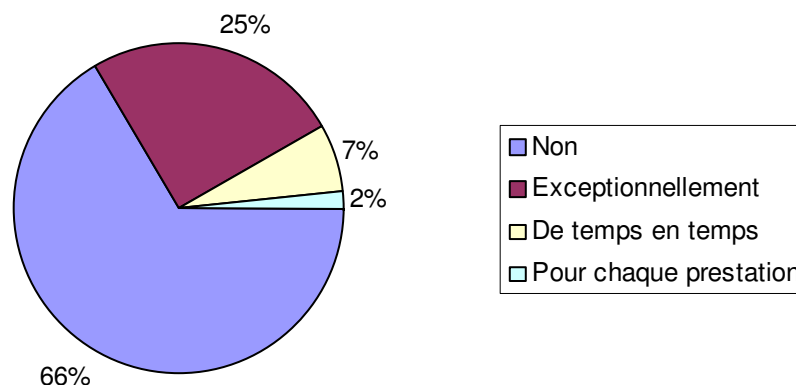
Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

La majorité des utilisateurs auxquels des frais sont imputés par l'entreprise, paient pour le déplacement du travailleur titres-services. Dix pour cent doivent payer des frais administratifs et 6% des frais d'inscription. D'autres frais peuvent concerner l'achat d'un panier ou de produits et des tarifs de week-end plus élevés. Certains utilisateurs ne sont pas au courant de la raison pour laquelle des frais supplémentaires leur sont imputés.

2.5.6 L'utilisateur donne un supplément de rémunération au travailleur

Nous avons demandé aux utilisateurs s'ils donnaient volontairement un supplément de rémunération à leurs travailleurs titres-services. Il ressort de la Figure 68 que deux-tiers ne le font pas, environ un quart des utilisateurs donnent exceptionnellement un supplément de rémunération ou un cadeau. Presque 7% le font de temps en temps et un pour cent et demi le fait à chaque prestation.

Figure 68 : Suppléments de rémunération de l'utilisateur au travailleur titres-services



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

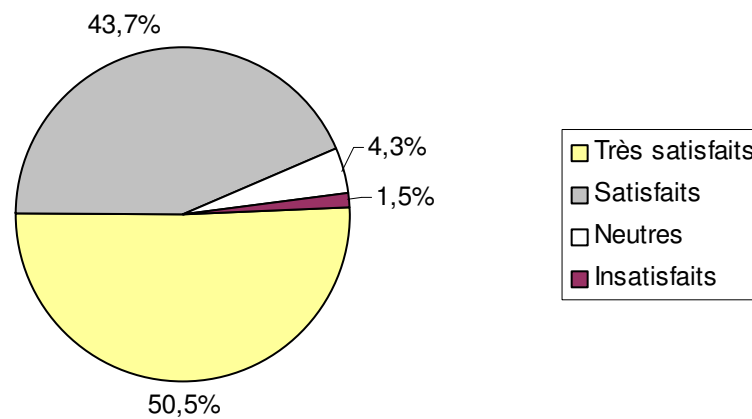
2.6 Satisfaction des utilisateurs par rapport au système des titres-services

Afin de vérifier si le système des titres-services correspondait aux besoins des utilisateurs, nous avons sondé la satisfaction des utilisateurs par rapport au système des titres-services.

2.6.1 *Satisfaction générale par rapport au système des titres-services*

Nous avons demandé aux utilisateurs de donner une indication générale concernant leur satisfaction par rapport au système des titres-services. Les résultats apparaissent dans la figure suivante.

Figure 69 : Satisfaction générale des utilisateurs par rapport au système des titres-services



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

La grande majorité des utilisateurs (94,2%) sont satisfaits ou très satisfaits du système des titres-services. Plus de la moitié d'entre eux sont particulièrement satisfaits. Environ 4% se sont déclarés neutres et un pour cent et demi sont insatisfaits.

2.6.2 Satisfaction par rapport aux prestations de services des différents acteurs

Plus concrètement, dans l'enquête d'évaluation, les questions ont porté sur la satisfaction par rapport aux aspects suivants :

Les prestations de services d'Accor :

- La procédure d'inscription chez Accor ;
- La procédure pour l'achat des titres-services via Accor ;
- La procédure pour l'échange ou le remboursement des chèques inutilisés ;
- La communication avec Accor ;

Les prestations de services de l'entreprise de titres-services :

- La fixation de la date et de l'heure de la prestation de services ;
- L'intervention de l'entreprise en cas de problèmes avec le travailleur (par exemple, qualité du travail, régularité, remplacement de travailleur) ;
- Le fait de trouver facilement un travailleur approprié pour les prestations de services ;

Les prestations de services du travailleur :

- La ponctualité du travailleur ;
- La qualité du travail fourni ;

Afin d'exprimer leur degré de satisfaction par rapport à tous ces aspects, les personnes interrogées pouvaient choisir entre les réponses suivantes : très satisfait, satisfait, neutre, insatisfait et très insatisfait. Afin de pouvoir comparer les résultats des questions relatives à la satisfaction, un score de satisfaction moyen a été calculé pour chaque aspect¹⁰.

¹⁰ Le score moyen se trouve toujours entre -1 et +1 et a été calculé en pondérant les réponses. Les facteurs de pondération étaient les suivants : -1 pour la réponse « pas du tout satisfait », -0,5 pour « pas satisfait », 0,5 pour « satisfait », 1 pour « très satisfait » et 0 pour « neutre »

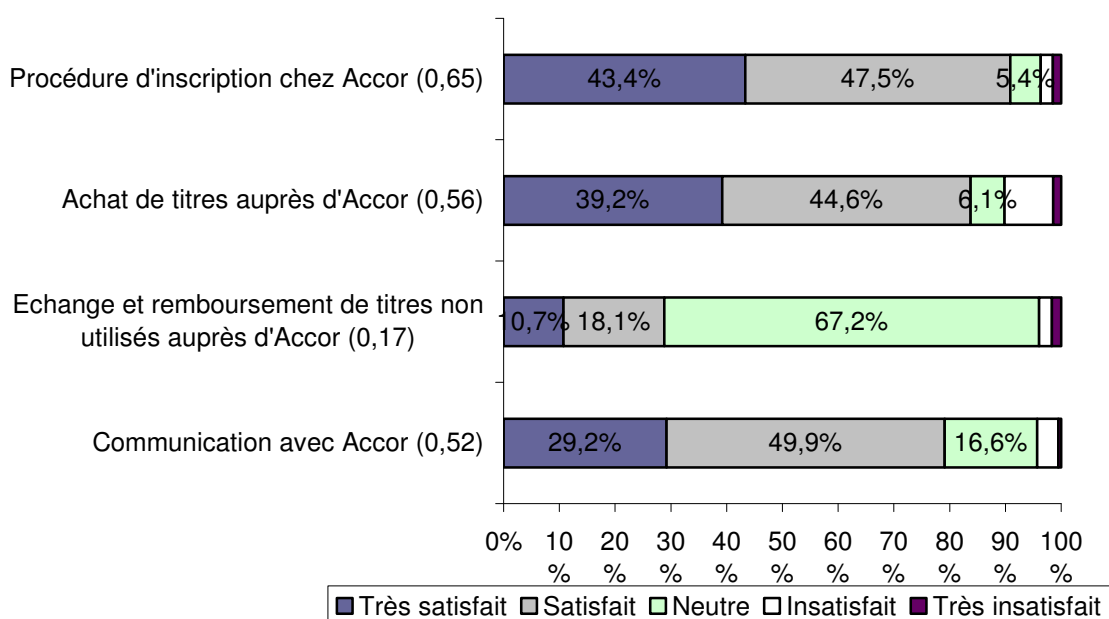
2.6.3 Satisfaction par rapport aux prestations de services d'Accor

Le tableau ci-dessous montre le degré de satisfaction par rapport aux différents éléments des prestations de services d'Accor.

Il ressort de la Figure 70 que la plupart des utilisateurs sont satisfaits des prestations de services d'Accor. L'échange et le remboursement de chèques inutilisés a un score de satisfaction beaucoup plus bas, mais cela est dû au fait que sur ce point, environ deux tiers des utilisateurs ont répondu par « neutre ». Cela est peut-être dû au fait qu'ils n'ont encore jamais fait appel à ce service.

C'est la procédure d'inscription qui a le degré de satisfaction le plus élevé chez Accor : 43% des personnes interrogées en étaient très satisfaites et 48% satisfaites. En ce qui concerne l'achat de chèques via Accor, les réponses sont également très positives. Environ 40% des personnes interrogées en sont très satisfaites et environ 45% satisfaites. En ce qui concerne la communication avec Accor, 8 utilisateurs sur 10 sont satisfaits à très satisfaits.

Figure 70 : Satisfaction des utilisateurs par rapport aux prestations de services d'Accor



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête (2006)

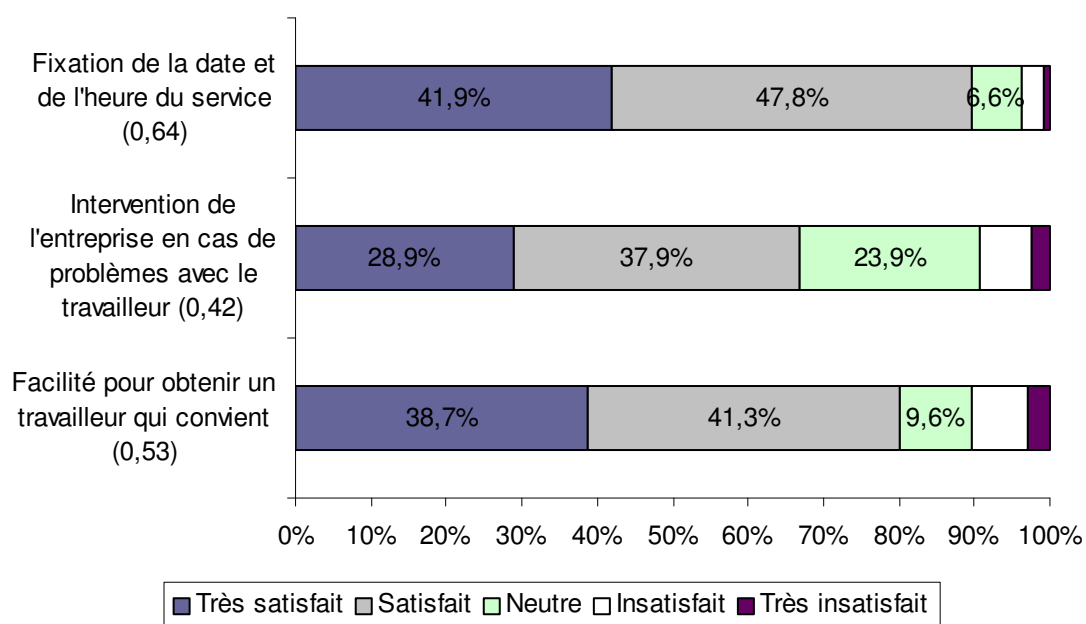
2.6.4 Satisfaction par rapport aux prestations de services de l'entreprise de titres-services

Dans la figure ci-dessous, nous examinons la satisfaction des utilisateurs par rapport aux différents aspects des prestations de services de l'entreprise de titres-services.

C'est de la fixation de la date et de l'heure de la prestation de services que les utilisateurs sont de loin le plus satisfaits. Environ 42% sont très satisfaits, un petit 50% sont satisfaits. Le fait de trouver facilement un travailleur a également un bon score. Environ 40% des utilisateurs sont ici respectivement satisfaits ou très satisfaits. Un dixième reste neutre par rapport à cet aspect et autant d'utilisateurs sont ici insatisfaits ou très insatisfaits.

L'intervention de l'entreprise en cas de problèmes avec le travailleur obtient un score un peu moins bon mais ceci peut être expliqué par le fait qu'un quart des utilisateurs n'ont pas d'opinion sur cet aspect. 67% des utilisateurs sont satisfaits et un dixième est insatisfait ou très insatisfait.

Figure 71 : Satisfaction des utilisateurs par rapport aux prestations de services de l'entreprise

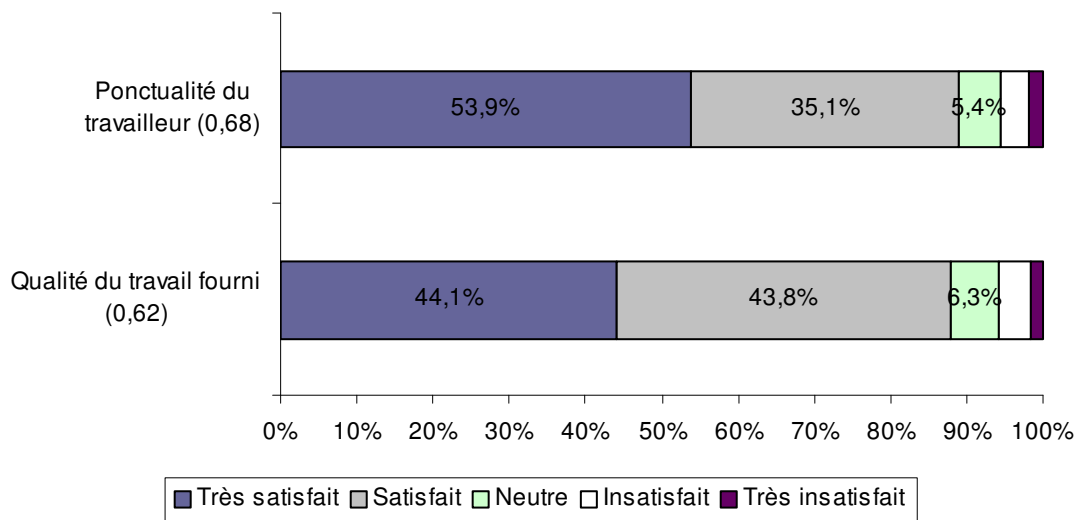


Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

2.6.5 Satisfaction par rapport aux prestations de services du travailleur

Dans la figure ci-dessous nous examinons la satisfaction des utilisateurs par rapport aux prestations de services du travailleur titres-services. L'on est aussi satisfait de la ponctualité du travailleur que de la qualité du travail fourni. Le pourcentage des utilisateurs très satisfaits est toutefois un peu plus élevé pour le premier aspect. Environ 6% déclarent être neutres et autant d'utilisateurs sont insatisfaits ou très insatisfaits du travailleur.

Figure 72 : Satisfaction des utilisateurs par rapport aux prestations des services du travailleur



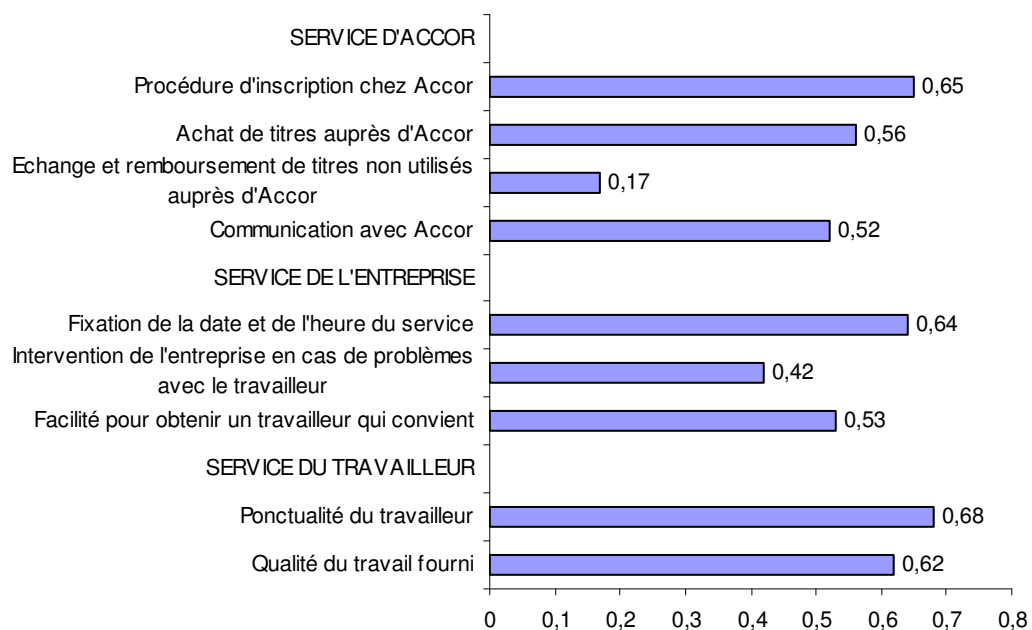
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

2.6.6 *Résumé des indicateurs de satisfaction*

La figure 73 donne les scores de satisfaction moyens pour 9 aspects partiels. Nous remarquons que la plupart des aspects partiels sont évalués assez positivement. Tous les aspects sont évalués assez positivement par les utilisateurs. Les scores moyens se situent le plus souvent entre 0,4 et 0,7 sur une échelle à cinq points de -1 à +1.

Les aspects remportant le score le plus élevé chez les utilisateurs concernent la procédure d'inscription chez Accor, la fixation auprès d'une entreprise de titres-services d'une date et d'une heure pour les prestations de services, ainsi que la ponctualité et la qualité du travailleur.

Figure 73 : Scores de satisfaction moyens des utilisateurs par rapport au système des titres-services (entre -1 et +1)



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

2.7 Analyse de la situation sans titres-services

Nous analysons tout d’abord la situation des utilisateurs avant qu’ils ne recourent au système des titres-services. Nous avons demandé aux utilisateurs si auparavant ils recouraient également déjà à de l’aide extérieure pour des services d’aide ménagère et à quelle organisation ils faisaient alors appel. Si dans le dernier cas la réponse était ALE, la raison du passage aux titres-services leur était demandée.

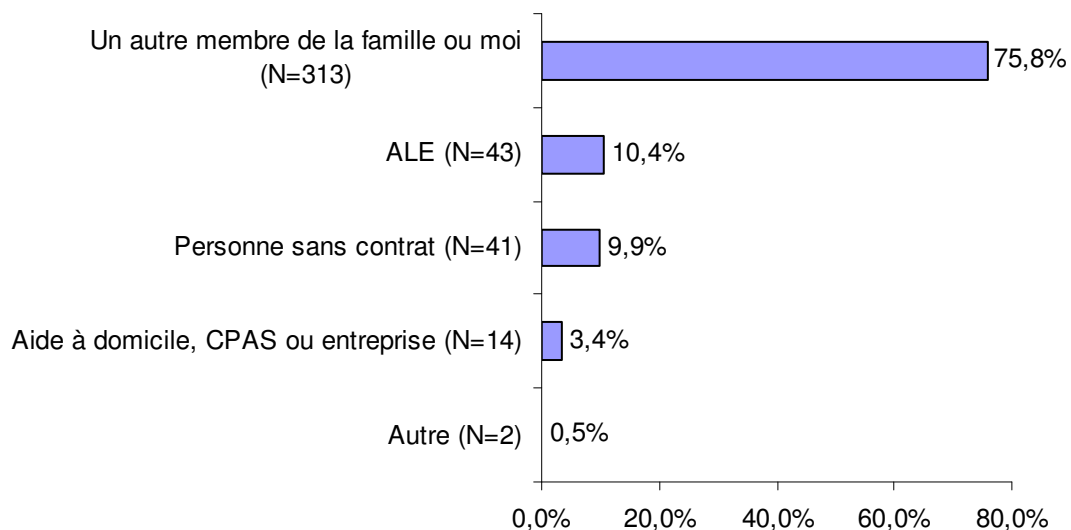
Il a en outre été demandé aux utilisateurs quelle solution ils auraient cherchée si le système des titres-services n’avait pas existé.

2.7.1 *Analyse de la situation avant l’utilisation des titres-services*

Presque trois-quarts (73,5%) des 414 utilisateurs interrogés effectuaient eux-mêmes les tâches maintenant sous-traitées ou les faisaient effectuer par un autre membre de la famille. En revanche, un quart des utilisateurs (108 personnes ou 25,1%) faisaient également déjà appel à des tiers pour l’exécution de travaux ménagers avant que le système des titres-services n’entre en vigueur.

Nous avons vérifié à qui ces 108 utilisateurs confiaient les tâches ménagères auparavant. Il ressort de la Figure 74 qu’un peu plus de 10% des utilisateurs faisaient appel au système ALE. Il y avait en outre le travail au noir ; dans 10% des cas, quelqu’un sans contrat était occupé. Un peu plus de 3% sous-traitaient les tâches à une organisation externe comme un CPAS, un service d’aide à domicile ou une entreprise (privée).

Figure 74 : *Sous-traitance des tâches ménagères et des services de proximité avant l’existence des titres-services*



Source : IDEA Consult sur base de l’enquête (2006)

Dans l’enquête, l’on a également tenté de connaître les raisons principales du passage de certains utilisateurs des ALE aux titres-services. Parmi les 43 utilisateurs qui auparavant faisaient appel à un travailleur ALE, presque 40% déclarent que leur section ALE est devenue une section titres-services. 34% indiquent que le travailleur

ALE qui effectuait des tâches ménagères chez eux est passé au système des titres-services. Aucun utilisateur n'a été incité par sa section ALE à passer au système des titres-services.

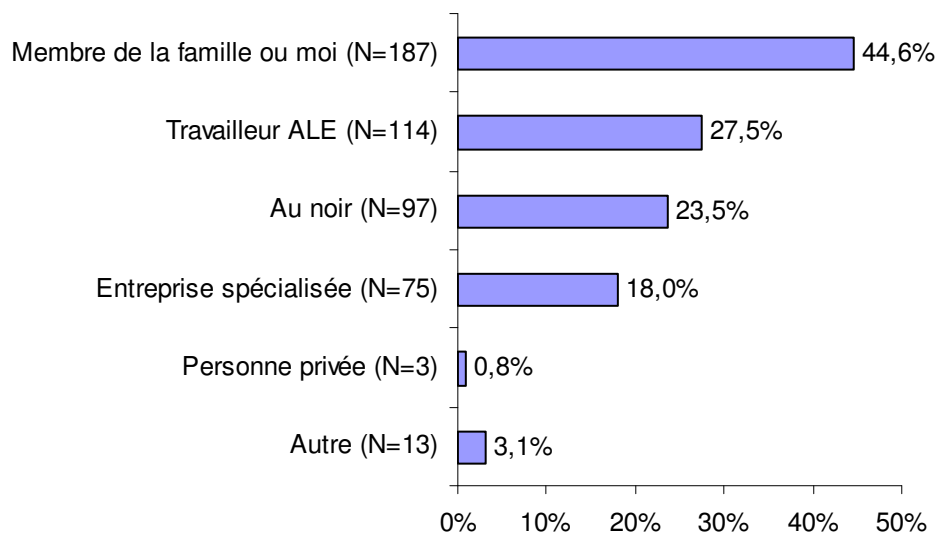
2.7.2 Analyse de scénario sans système de titres-services

Afin d'analyser la valeur ajoutée du système des titres-services, il a en outre été demandé aux utilisateurs à qui ils feraient appel pour l'exécution des tâches actuellement sous-traitées au cas où le système des titres-services n'existait pas.

Nous pouvons conclure de la Figure 75¹¹ que 45% des utilisateurs actuels soit effectueraient eux-mêmes, soit feraient effectuer par un autre membre de la famille les tâches qu'ils sous-traitent actuellement via le système des titres-services. Un peu plus de 27% des utilisateurs actuels de titres-services feraient appel aux ALE pour faire effectuer les tâches sous-traitées, et 18% feraient appel à une entreprise spécialisée (par exemple, une entreprise de nettoyage, une organisation d'aide à domicile, etc.).

Il convient de remarquer que presque 1 utilisateur sur 4 indique que si les titres-services n'existaient pas, il ferait effectuer ces tâches ménagères ou ces services de proximité au noir. Ce pourcentage élevé montre l'additionalité ou la plus-value du système des titres-services pour la résorption du travail au noir. Le pourcentage des utilisateurs qui confieraient les tâches contractuellement à une personne privée est en revanche peu élevé. Dans la catégorie de réponse « autres », l'on trouve surtout les utilisateurs qui ne savaient pas quoi répondre à la question.

Figure 75 : A qui les utilisateurs de titres-services feraient-ils appel si les titres-services n'existaient pas ?



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

¹¹ En complément du questionnaire, une catégorie supplémentaire a été reprise dans la figure, à savoir la personne privée (légalement ou pas).

2.8 Vision d'avenir des utilisateurs de titres-services

2.8.1 Utilisation future des titres-services

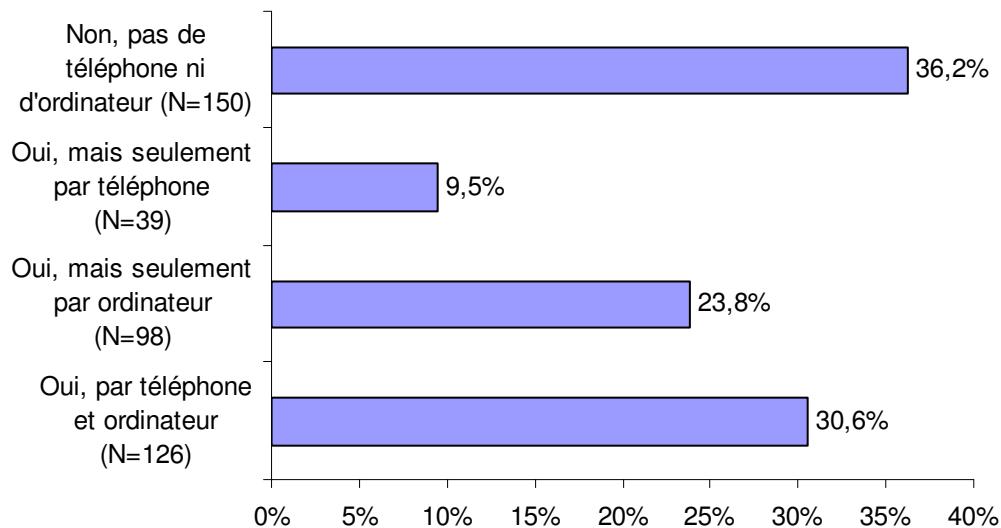
97,2 pour cent des 414 utilisateurs envisagent de continuer à faire appel au système des titres-services en 2006. Seulement 2,8% n'utiliseront plus le système en 2006. Ces chiffres ne peuvent bien entendu être dissociés des scores de satisfaction relativement élevés des utilisateurs actuels du système des titres-services.

2.8.2 Disposition à passer à un système sans papier

A l'avenir, de nouveaux moyens de communication seront introduits afin de simplifier le traitement des titres-services et de réduire les charges administratives. Dans ce cadre, il a été demandé aux utilisateurs s'ils seraient disposés à passer à un système sans papier, dans lequel l'entièreté du traitement des titres-services se ferait par téléphone ou par ordinateur.

Il ressort de la Figure 76 que plus d'un tiers des utilisateurs (36,2%) ne souhaitent pas utiliser le téléphone ou l'ordinateur et ne sont donc pas disposés à passer à un système sans papier. A peu près 64% des utilisateurs ont toutefois une attitude positive à l'égard de l'utilisation du téléphone ou de l'ordinateur. Parmi tous les utilisateurs, dix pour cent souhaitent toutefois utiliser uniquement le téléphone.

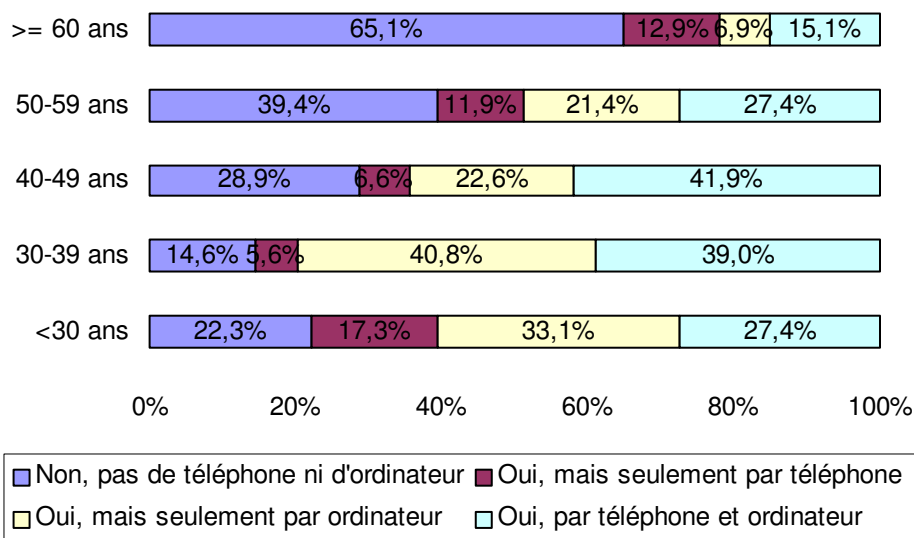
Figure 76 : Disposition à passer à un système sans papier



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

La Figure 77 montre que la disposition de l'utilisateur à passer à un système sans papier (càd pas de téléphone ou pas d'ordinateur) diminue avec l'âge. Ce sont les quadragénaires qui sont les plus favorables à un système combiné (39%). Les trentenaires sont favorables à l'ordinateur à raison de 40,8%. Presque deux tiers des plus de 60 ans (65,1%) préfèrent conserver l'ancien système.

Figure 77 : Disposition à passer à un système sans papier, analyse par catégorie d'âge



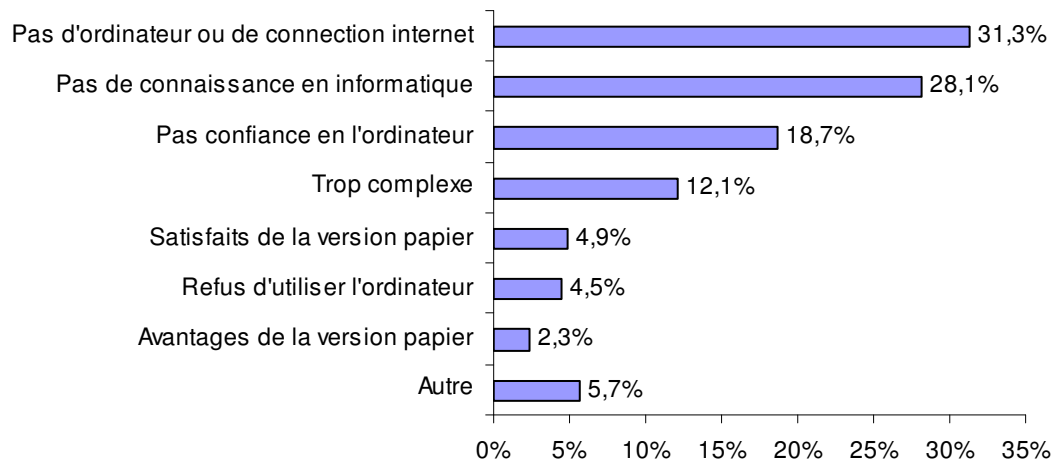
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

La figure suivante¹² donne les principaux arguments des opposants à l'utilisation d'un ordinateur. Il s'agit ici du groupe d'utilisateurs qui ne souhaitent pas le passage au téléphone ou à l'ordinateur et des utilisateurs qui veulent uniquement passer à un système téléphonique. Il était possible de donner plusieurs réponses.

Environ un tiers des opposants à l'utilisation d'un ordinateur l'attribuent au fait qu'ils ne disposent pas d'un pc ou d'une connexion internet. En outre, 28% ne connaissent pas les ordinateurs et presque 19% ne leur font pas confiance. 12% des utilisateurs trouvent un traitement des titres-services par ordinateur trop compliqué. Environ 5% sont satisfaits du système actuel et 2,3% y voient même des avantages. Quelques-uns des avantages cités sont que le système papier offre un meilleur aperçu et permet un commentaire ou des questions. En ce qui concerne les autres réponses, l'habitude et l'âge ont été donnés comme arguments contre l'utilisation d'un ordinateur dans le cadre des titres-services.

¹² En raison du grand nombre de réponses « autres », nous avons ajouté quelques catégories en complément du questionnaire original.

Figure 78 : Raisons invoquées pour ne pas utiliser d'ordinateur (N=189)



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

2.8.3 Utilisation des services internet d'Accor

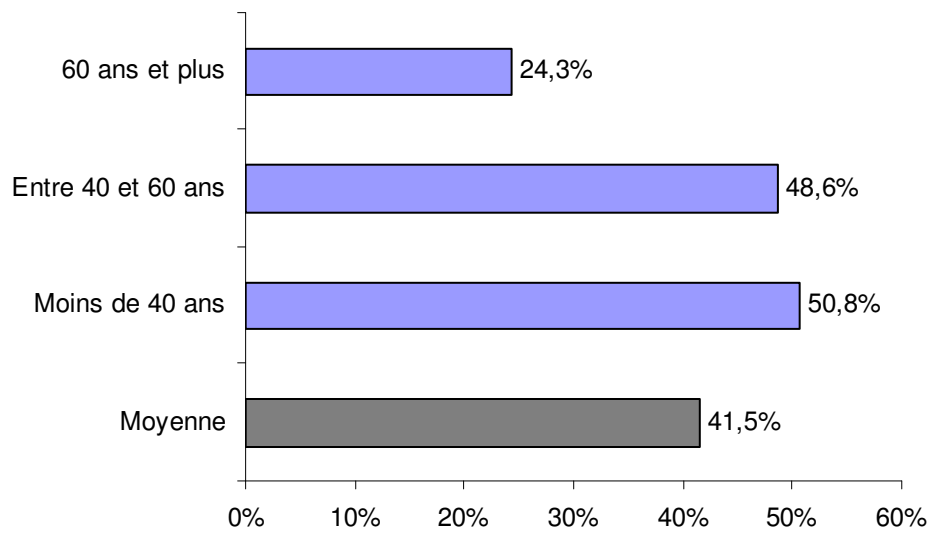
Nous avons vérifié si les utilisateurs sont au courant et s'ils utilisent déjà la possibilité de consulter la situation en ce qui concerne leurs commandes de titres-services sur le site internet d'Accor.

Un peu plus de 4 utilisateurs sur 10 (42%) étaient au courant de ce service internet. Parmi ceux qui étaient au courant, 37% l'ont effectivement utilisé jusqu'à présent, ceci constitue 15,5% du nombre total d'utilisateurs interrogés.

Ces chiffres concernant la connaissance et l'utilisation des services internet d'Accor progresseront sans aucun doute au cours des prochains mois, étant donné que depuis quelques mois, Accor Services fait de nombreux efforts pour mieux faire connaître les services internet. Tous les nouveaux utilisateurs reçoivent cette information au moment de l'enregistrement. Les utilisateurs déjà actifs sont mis au courant de ce service lors de chaque nouvelle commande.

La Figure 79 montre que c'est l'ancienne génération qui est le moins au courant des services internet offerts par Accor (24,3%). Par contre, environ la moitié des utilisateurs de moins de soixante ans sont au courant.

Figure 79 : Connaissance des services internet d'Accor, selon l'âge



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

En ce qui concerne les différences régionales, il convient de remarquer qu'à Bruxelles l'on est un peu mieux au courant des services internet d'Accor (46,6%) que dans les deux autres régions (41% en Flandre et 42,3% en Wallonie).

PARTIE 5: EVALUATION DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES : CONCLUSIONS.

1. L'effet du système des titres-services sur l'emploi

Dans ce qui suit, nous allons aborder l'effet du système des titres-services sur l'emploi en général. Nous parlerons ensuite de l'effet du système sur l'emploi des groupes défavorisés, de la création d'emplois durables et de la transformation du travail au noir et des statuts ALE en travail régulier.

1.1 Création d'emploi

Un des principaux objectifs du système des titres-services concerne la création d'emploi. Fin 2005, 28.933 personnes étaient occupées dans ce système. Compte tenu de la durée moyenne du travail, cela représente 17.360 équivalents temps plein. Cela donne une indication de la création brute d'emploi obtenue grâce au système des titres-services.

La création nette d'emploi tient compte de la substitution du travail régulier par le système des titres-services. Il ressort de la présente étude qu'il est question d'une substitution de 3,4%. Si nous déduisons ceci de la création brute d'emploi, qui est de 28.933 emplois, nous obtenons une création nette d'emploi de 27.949 emplois. La substitution du travail régulier par le système des titres-services est inférieure en 2005 (3,4%) à ce qu'elle était en 2004 (12%), ce qui donne un ratio plus élevé de création nette d'emploi par rapport à la création brute. L'objectif étant de créer 25.000 emplois supplémentaires d'ici la fin 2007 via le système des titres-services, nous pouvons affirmer que cet objectif est déjà largement atteint.

Le système des titres-services se caractérise en outre par une forte croissance de l'emploi. Fin 2004, 15.077 personnes travaillaient dans le système des titres-services. Ce nombre a doublé en près d'un an. La plus forte croissance de l'emploi en termes absolus a été réalisée par les entreprises de travail intérimaire. En termes relatifs, c'est dans les ALE que l'emploi dans le cadre des titres-services a le plus augmenté.

En termes de nombre d'emplois, les entreprises de travail intérimaire sont les plus grands employeurs dans le système des titres-services : 42% des travailleurs titres-services sont en effet occupés dans une entreprise de travail intérimaire. En termes d'heures prestées, les entreprises de travail intérimaire partagent la première place avec les ASBL.

1.2 Création d'emploi pour les groupes défavorisés

Le système des titres-services crée en outre des emplois pour les groupes défavorisés sur le marché du travail. C'est ainsi qu'un grand nombre de demandeurs d'emploi de longue durée, de personnes peu qualifiées et d'allochtones ont trouvé un emploi via le système des titres-services.

43% des travailleurs titres-services étaient *demandeurs d'emploi* avant leur occupation dans le système des titres-services. Autrement dit, quelque 12.400 chômeurs ont trouvé un emploi via les titres-services depuis le début du système fédéral. En Wallonie, 63% des travailleurs titres-services proviennent du chômage contre 36% en Flandre et 40% à Bruxelles.

Si nous observons la durée moyenne de chômage des travailleurs titres-services qui étaient chômeurs auparavant, nous constatons que cette moyenne est de 3,8 années : 80% d'entre eux étaient au chômage depuis au moins un an, près de 6 sur 10 l'étaient

depuis 2 ans ou plus et 27% étaient même chômeurs depuis 5 ans ou plus. Nous pouvons dès lors conclure que le système des titres-services contribue fortement à l'activation des *demandeurs d'emploi de longue durée*.

Le système des titres-services représente aussi une voie d'accès au marché du travail pour ce que l'on appelle la *réserve de travail silencieuse*, en d'autres termes les non professionnellement actifs (sans allocation) : 8% des travailleurs titres-services étaient auparavant non professionnellement actifs. Il s'agit ici principalement de personnes qui s'occupaient auparavant du ménage et / ou de leurs enfants.

La part de *non Belges* dans le total des travailleurs titres-services s'élève à 7% ; 2% des travailleurs titres-services n'ont pas une nationalité UE. Toutefois, si nous examinons la provenance des travailleurs titres-services, nous constatons que pour environ 10% des travailleurs titres-services, un des parents ou deux des grands-parents *ne proviennent pas d'un pays UE*. Nous voulons toutefois attirer l'attention ici sur des différences régionales importantes. A Bruxelles, plus de la moitié des travailleurs titres-services n'ont pas la nationalité belge et plus de 6 travailleurs sur 10 ont une ethnicité non UE.

Le système des titres-services est efficace dans la mise au travail des *personnes peu qualifiées*. Nous constatons que 28% des travailleurs titres-services n'ont qu'un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire inférieur. 39% des travailleurs titres-services ont obtenu comme diplôme le plus élevé le diplôme de l'enseignement professionnel secondaire supérieur. Autrement dit, 67% des travailleurs occupés via les titres-services sont relativement peu qualifiés. La part de ce groupe dépasse les 60% dans tous les types d'entreprises titres-services.

Remarquons, pour terminer, qu'un travailleur titres-services sur trois est *un isolé ou une famille monoparentale*.

1.3 Création d'emplois durables

Le système des titres-services veut surtout créer des emplois durables. En ce qui concerne l'aspect durée, nous évoquerons le type du contrat de travail, l'importance des emplois (en nombre d'heures), le passage vers un emploi fixe et la rotation des travailleurs.

Une analyse des chiffres de l'ONEm montre que quelque 60% des travailleurs ont un contrat à durée indéterminée. Dans tous les types d'entreprises titres-services, plus des ¾ des travailleurs titres-services ont un contrat à durée indéterminée, à l'exception des entreprises commerciales privées et des entreprises de travail intérimaire où respectivement 66% et 22% des travailleurs titres-services ont un contrat à durée indéterminée. L'enquête menée auprès des travailleurs montre que 91% de travailleurs interrogés ont un contrat à durée indéterminée. Il s'agit toutefois ici d'un échantillon de travailleurs titres-services qui étaient déjà occupés dans le système un an avant l'enquête, ce qui augmente évidemment la probabilité d'avoir un contrat à durée indéterminée.

En moyenne, 11% des travailleurs titres-services travaillent à temps plein. Près de 9 travailleurs titres-services sur 10 travaillent à temps partiel mais la plupart d'entre eux font plus qu'un mi-temps; 1/5 des travailleurs titres-services travaillent moins d'un tiers-temps, c'est surtout le cas dans les entreprises de travail intérimaire. Il est plausible qu'une partie des travailleurs soient occupés un moindre nombre d'heures à leur demande.

Il est frappant de constater que plus de la moitié des travailleurs souhaite, via leur emploi dans le système des titres-services, passer à un autre emploi (régulier). Dans ce sens, nombreux sont ceux qui considèrent le système des titres-services comme un tremplin vers un autre emploi. On ne dispose pas encore actuellement de données chiffrées pour examiner si ceci se réalise effectivement dans la pratique.

Nous avons également examiné la stabilité de l'occupation titres-services. Nous avons observé dans notre étude la rotation ou la sortie du système ainsi que la rotation au sein du système (par changement d'employeur). 14% des travailleurs titres-services interrogés qui étaient déjà occupés voici un an dans le système ne sont plus actifs en tant que travailleurs titres-services. Outre la sortie relativement réduite du système titres-services, nous constatons une stabilité assez grande au sein même du système. Plus de 9 travailleurs titres-services interrogés sur 10 n'avaient encore jamais changé d'employeur.

En ce qui concerne la durabilité des emplois, nous concluons donc que l'on donne plus souvent un contrat à durée indéterminée qu'un contrat à durée déterminée, qu'il s'agit d'emplois assez importants (mais rarement à temps plein), que la sortie du système est plutôt limitée et que la stabilité de l'emploi chez un employeur déterminé est relativement grande.

1.4 Transformation du travail au noir en emplois réguliers

Un des objectifs du système des titres-services consiste à transformer le travail au noir en travail régulier. Nous trouvons des indications tant auprès des utilisateurs qu'auprès des travailleurs nous permettant de conclure que cet objectif a été atteint.

Primo, 9 utilisateurs de titres-services sur 10 estiment que le statut officiel de l'occupation titres-services est un motif important à très important pour entrer dans le système des titres-services.

Secundo, 10% des utilisateurs admettent qu'avant de recourir aux titres-services, ils faisaient appel à quelqu'un sans contrat. Un quart des utilisateurs admet qu'il ferait effectuer au noir les tâches ménagères si le système des titres-services n'existait pas. Compte tenu qu'à la fin 2005, 190.734 utilisateurs étaient actifs dans le système des titres-services, nous pouvons estimer que chez environ 19.000 utilisateurs, c'était auparavant quelqu'un provenant du circuit noir qui effectuait les tâches ménagères pour lesquelles on recourt désormais à un travailleur titres-services.

Parmi les travailleurs titres-services, à peine 1% admet avoir travaillé au noir auparavant. Néanmoins, 67% des travailleurs considèrent comme important à très important le fait que l'occupation titres-services permette d'échapper au travail au noir.

1.5 Transformation des statuts ALE en statuts de travailleurs salariés à part entière

Le système des titres-services donne la possibilité aux travailleurs ALE de passer à un statut de travailleur salarié à part entière. Dans le rapport d'évaluation précédent, on indiquait que la transition au départ d'un statut ALE était encore relativement limitée mais qu'à l'avenir, ce passage deviendrait plus important étant donné que le système ALE n'allait plus être accessible à de nouveaux utilisateurs et travailleurs à partir du 1^{er} mars 2004 pour l'aide à domicile de nature ménagère.

La présente étude fait apparaître que 10% des travailleurs titres-services interrogés, qui étaient déjà occupés dans le système, il y a un an, proviennent du système ALE. L'enquête auprès des entreprises agréées montre que 44% des entreprises trouvent des travailleurs adéquats en transformant d'anciens travailleurs ALE en travailleurs titres-services, et ce en combinaison avec d'autres canaux de recrutement. Ce dernier chiffre ne permet toutefois pas de connaître le nombre de travailleurs engagés via ce canal.

Complémentairement à ces données chiffrées, nous avons examiné l'évolution récente du nombre total de travailleurs actifs dans le système ALE. Fin 2004, 35.558 travailleurs étaient occupés sous un statut ALE. Une année plus tard, il y avait encore 30.011 travailleurs ALE actifs. Il est possible qu'il y ait encore eu de nouvelles entrées de travailleurs ALE mais celles-ci auront été plutôt réduites, étant donné que ceci n'est autorisé que pour des activités autres que l'aide ménagère (par exemple, l'entretien du jardin). Les sorties du système ALE seront donc assez limitées, ce qui nous permet de conclure qu'en 2005 non plus, il n'est pas question d'un passage massif des ALE vers le système des titres-services.

2. Adaptation du système des titres-services aux besoins des utilisateurs, des travailleurs et des entreprises

2.1 Adaptation aux besoins des utilisateurs

2.1.1 *Répondre aux besoins de différents types d'utilisateurs*

Le système des titres-services a également comme objectif de répondre aux besoins des particuliers en matière d'aide ménagère. La combinaison souvent difficile du travail et de la famille concerne surtout les jeunes ménages avec enfants, tant les ménages à double revenu (où les deux partenaires travaillent) que les familles monoparentales. Pour ce groupe-cible en particulier, le système des titres-services peut permettre, en sous-traitant les tâches ménagères, de (continuer à) travailler à l'extérieur et/ou de (continuer à) prester le volume de travail souhaité.

Si nous observons le profil des utilisateurs de titres-services, nous constatons que presque la moitié des utilisateurs sont des ménages à double revenu, c'est-à-dire que les deux partenaires ont un revenu provenant d'un travail rémunéré. Il s'avère en outre qu'un peu plus de la moitié des utilisateurs ont des personnes à charge. 38% des utilisateurs ont même 2 personnes à charge ou plus. 22% des utilisateurs sont une personne isolée ou une famille monoparentale. Pour un peu plus de 8 utilisateurs sur 10, le fait de pouvoir combiner plus facilement le travail et les tâches ménagères constitue un motif important à très important pour faire appel au système des titres-services.

Les chiffres ci-dessus démontrent l'importance du système des titres-services dans le cadre d'une meilleure combinaison travail-famille. Ceci ne constitue toutefois pas le seul besoin des utilisateurs auquel le système des titres-services veut répondre. Pour 52% des utilisateurs, le fait de ne plus pouvoir assumer physiquement les tâches ménagères constitue un motif important à très important pour faire appel à un travailleur titres-services. Ce sont surtout les plus de cinquante ans qui trouvent cela important. 47% des utilisateurs de titres-services ont 50 ans ou plus, et un pourcentage important (26%) ont même 60 ans ou plus.

2.1.2 *Satisfaction par rapport au système*

Globalement, la satisfaction des utilisateurs par rapport au système des titres-services est grande. Aucun point faible n'est indiqué concernant les services de l'entreprise titres-services, des travailleurs titres-services et de Accor Services. C'est ainsi que 80 à 90% des utilisateurs sont satisfaits des procédures d'inscription et d'acquisition, ainsi que de la communication avec Accor.

Bien que l'on n'ait pas sondé directement la satisfaction quant au prix de la prestation de services chez l'utilisateur, nous constatons que pour 9 utilisateurs sur 10 le prix attractif constituait un motif important à très important pour entrer dans le système.

Pour 94% des utilisateurs, la recherche d'une entreprise titres-services se déroule facilement. Presque 80% des utilisateurs ne doivent pas attendre plus d'un mois avant de se voir attribuer un travailleur pour la fourniture du service demandé. L'utilisateur attend en moyenne 28 jours pour un travailleur. Les personnes qui se trouvent déjà depuis longtemps sur une liste d'attente, mais auxquelles aucun travailleur titres-services n'a été proposé en 2005, n'ont toutefois pas été interrogées. Il est dès lors possible que le temps d'attente réel soit supérieur à 28 jours.

2.2 Adaptation aux besoins des travailleurs

2.2.1 Répondre aux besoins

Un grand groupe des travailleurs titres-services cherche dans l'emploi titres-services une possibilité de pouvoir travailler de « manière flexible ». Pour 86% des travailleurs, cette flexibilité constitue un motif important à très important pour entrer dans le système. Le système offre dès lors la possibilité de travailler, sur base hebdomadaire, un nombre limité d'heures par semaine. La plupart des travailleurs titres-services travaillent en effet à temps partiel, très probablement souvent à leur propre demande. En outre, la majorité des travailleurs cherche la satisfaction et les contacts sociaux dans l'emploi titres-services. L'occasion de travailler près de la maison et des considérations financières constituent également des motifs importants.

2.2.2 Satisfaction par rapport au système

85% des travailleurs titres-services indiquent être satisfaits à très satisfaits par rapport à leur emploi en général. Cette satisfaction concerne surtout le contenu du travail et les conditions dans lesquelles ce travail est effectué et dans un certain sens également les conditions de travail, au moins là où il s'agit du contrat proposé. 95% des travailleurs titres-services sont satisfaits à très satisfaits de la durée hebdomadaire du travail et de l'horaire de travail. Ils trouvent la flexibilité qu'ils cherchent.

En ce qui concerne le salaire et les possibilités de formation, deux aspects des conditions de travail, les travailleurs sont plutôt modérément satisfaits. 10% des travailleurs ne sont pas satisfaits des facilités de formation offertes. Seulement 16% des travailleurs prétendent avoir reçu une formation avant ou pendant l'emploi titres-services. En outre, environ 1 travailleur sur 5 disent avoir eu un accompagnement par un accompagnateur ou coach.

2.3 Adaptation aux besoins des entreprises

La satisfaction générale des entreprises titres-services par rapport au système des titres-services est assez élevée : 83% d'entre elles sont satisfaites à très satisfaites. Les entreprises qui sont (très) satisfaites du système des titres-services citent surtout la plus-value sociale que le système offre en aidant les chômeurs à trouver du travail, en combattant le travail au noir et en rencontrant la forte demande d'aide de nature ménagère des utilisateurs. L'on est enchanté de la croissance rapide de la demande des utilisateurs et de l'intégration rapide d'un grand groupe de chômeurs sur le marché du travail. Les services de l'entreprise émettrice Accor sont également fort appréciés.

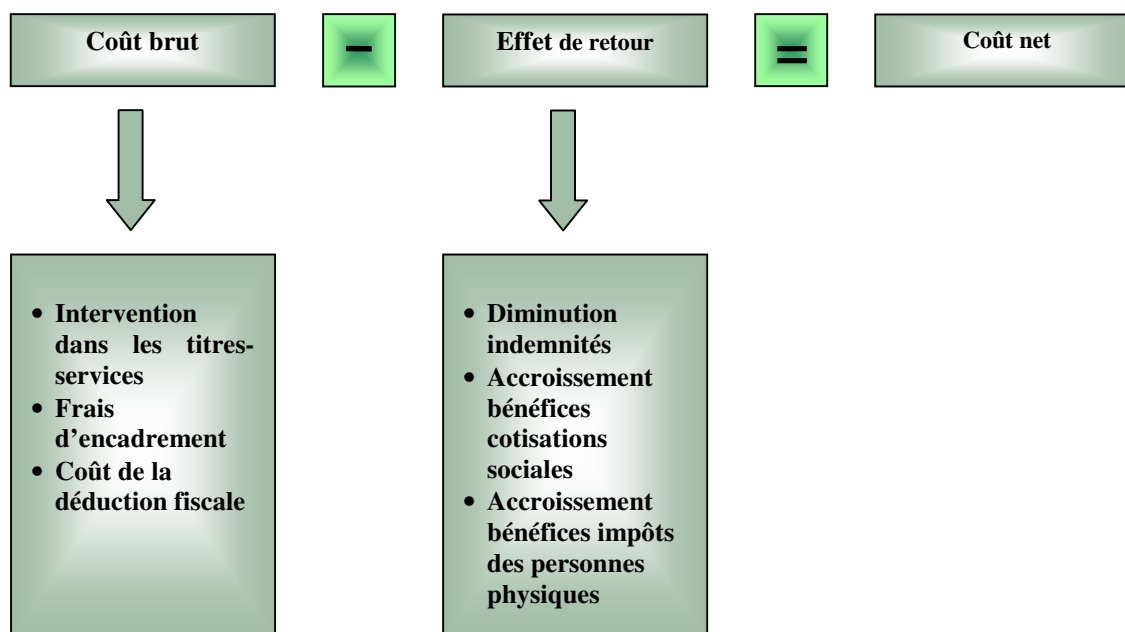
De nombreuses entreprises qui sont satisfaites citent toutefois l'insuffisance de la valeur de reprise. 62% des entreprises titres-services trouvent la valeur de reprise insuffisante. Voici les principales raisons invoquées : marge financière insuffisante pour prévoir des formations ou un accompagnement ; les réductions de charges pour certains travailleurs sont limitées dans le temps ; frais élevés d'administration et de planning (planning des horaires, gérer les absences,...) et le risque financier si le travailleur ne peut travailler en raison de l'annulation par l'utilisateur.

Un autre point critique cité par les entreprises titres-services concerne l'insuffisance de l'offre de travailleurs aptes. 58% des entreprises estiment que l'offre est insuffisante. Les causes principales de l'offre insuffisante sont, selon les employeurs, une motivation insuffisante, une mobilité insuffisante et un manque de qualifications adéquates chez les candidats-travailleurs.

3. Coût brut et net du système des titres-services

Outre la création d'emplois, le système des titres-services doit également être évalué au niveau de son coût budgétaire et ce tant au niveau brut que net. La figure 80 donne un aperçu des différentes composantes reprises dans le calcul du coût.

Figure 80 : Coût brut et net du système des titres-services



Source : IDEA Consult

3.1 Le coût brut du système des titres-services en 2005

Le **coût brut** des activités titres-services effectuées en 2005 est évalué à **303.245.180 euros**. Ce montant comprend l'intervention des pouvoirs publics pour les titres-services, les frais d'encadrement pour la mise en oeuvre de la mesure et le coût de la déductibilité fiscale.

C'est la première composante qui pèse le plus dans le coût total mais le coût fiscal de la déductibilité des titres-services dans l'impôt des personnes physiques est lui aussi élevé (34.706.150 euros). Cependant, l'impact budgétaire de ce coût fiscal n'est pas imputé à l'exercice 2005, il ne sera perceptible que dans deux ans (en 2007).

Le coût brut total de l'activité titres-services de 2005 ayant un impact budgétaire sur l'exercice 2005 s'élève donc à 268.539.030 euros.

3.2 Effets de retour

En raison de la création supplémentaire d'emplois, le système des titres-services génère également des recettes supplémentaires pour les pouvoirs publics. Pour déterminer le coût net, nous devons déduire toute une série d'effets de retour du coût brut de la mesure pour les pouvoirs publics.

- Le principal effet de retour est l'économie faite au niveau des allocations des prestataires qui ont été activés via les titres-services. Pour évaluer cette économie, nous avons tenu compte de la différence entre les demandeurs

d'emploi de courte durée et de longue durée. Les allocations d'activation et les allocations de garantie de revenu qui sont versées à certains travailleurs pendant leur occupation dans les titres-services ont été considérées comme coût.

- Un deuxième effet de retour concerne l'accroissement des recettes des cotisations sociales. Sur la base de données ONSS réelles en matière d'heures prestées, de masse salariale et de réductions pour les travailleurs salariés ayant un contrat de travail titres-services, nous avons fait une estimation du total des cotisations travailleurs et des cotisations patronales sur l'ensemble des heures prestées dans le système des titres-services au cours de l'année 2005. Nous avons obtenu de la même manière une estimation de toutes les réductions demandées et ce montant a été considéré comme coût. La principale réduction concerne la réduction structurelle. A côté de cela, bon nombre de travailleurs titres-services entrent en ligne de compte pour des réductions groupes cibles et des réductions de cotisations travailleurs (entre autres, le bonus crédit d'emploi). Lors du calcul de l'effet de retour total dans les cotisations sociales, nous avons également tenu compte de la substitution du travail régulier dans le domaine de l'aide ménagère par le système des titres-services³⁶.
- Un troisième effet de retour concerne les accroissements de recettes de l'impôt des personnes physiques. Dans ce calcul, on a tenu compte des différents types fiscaux. Nous avons également apporté une correction pour la substitution du travail régulier.
- D'autres effets de retour comme l'accroissement des recettes au niveau de la TVA (suite à l'augmentation du pouvoir d'achat et à l'augmentation de la consommation) et au niveau de l'impôt des sociétés (suite à la nouvelle activité économique ou à l'activité économique étendue) n'ont pas été pris en compte dans le calcul. Les avantages sociaux de la régularisation du travail au noir n'ont pas non plus été quantifiés.

Le tableau 66 fournit les résultats des calculs précités. Le total des **effets de retour** concernant l'activité titres-services en 2005 est estimé à **93.147.996 euros**.

³⁶ Il ressort de l'enquête auprès des utilisateurs que 3,4% des utilisateurs interrogés confiaient leurs tâches ménagères à une autre organisation de services (aide à domicile, CPAS ou entreprise) avant l'instauration du système des titres-services.

3.3 Coût net du système des titres-services en 2005

Compte tenu des effets de retour estimés, le **coût net** total du système des titres-services s'élève à **210.097.184 euros** pour l'année 2005.

Tableau 66: Coût brut et net du système des titres-services en 2005

Coût brut	Effets de retour	Coût net
303.245.180	93.147.996	210.097.184
	diminution des allocations	42.000.906
	recettes supplémentaires cotisations sociales	40.623.121
	recettes supplémentaires impôt des personnes physiques	10.523.969

Source: IDEA Consult

Le tableau ci-dessus présente les coûts et les effets de retour qui peuvent être reliés à l'activité totale titres-services réalisée en 2005. Ce « prix » ne correspond toutefois pas entièrement au coût brut et au coût net qui seront perceptibles sur le plan budgétaire au cours de cette année puisque certains coûts et recettes n'auront pas un impact budgétaire immédiat. Ce sont surtout les coûts de la déductibilité fiscale qui ont un effet à retardement (environ 2 ans). De même, les recettes supplémentaires dans l'impôt des personnes physiques peuvent se faire quelque peu attendre bien qu'en principe, cela ne doit être le cas si le précompte professionnel est bien calculé.

Si nous tenons compte de l'effet à retardement de la déductibilité fiscale, le coût brut total de l'activité titres-services en 2005 ayant un impact budgétaire sur l'exercice 2005 s'élève à 268.539.030 euros, tandis que le coût net est estimé à 175.391.035 euros.

4. Perspective d'avenir du système des titres-services

La demande de services fournis via le système des titres-services est en augmentation constante. Depuis le début 2005, on enregistre chaque mois 5 à 6% de nouveaux utilisateurs de titres-services. De plus, nous remarquons une sous-représentation de l'utilisation des titres-services en Wallonie et à Bruxelles. Si une opération de rattrapage devait se produire dans ces deux régions, la croissance ne ferait que s'intensifier. 97% des utilisateurs du système des titres-services interrogés souhaitent continuer à utiliser les titres-services à l'avenir.

Pour ce qui est des travailleurs titres-services, nous constatons également une grande stabilité. 96% des travailleurs interrogés qui, un an avant l'enquête, étaient déjà occupés dans le cadre des titres-services, ont l'intention d'y rester. La demande croissante requerra des engagements supplémentaires. Le défi sera de continuer à trouver des travailleurs aptes étant donné l'insuffisance actuelle de l'offre de candidats-travailleurs, à laquelle plus de la moitié des entreprises titres-services est confrontée.

Vu l'ampleur, en terme d'utilisateurs et de travailleurs, prise par cette mesure pour l'emploi, il est important de veiller à la pérennité du système. De nombreuses entreprises privées et publiques sont aussi concernées par le système des titres-services. Si nous voulons qu'elles continuent à investir dans leur personnel (par exemple, formation et encadrement), il faut garantir la sécurité juridique du système. Garantir une sécurité juridique suffisante est d'ailleurs cité comme un des principaux leviers pour le bon fonctionnement futur du système des titres-services.

En conclusion, nous pouvons affirmer que le système des titres-services est un système efficace car les objectifs fixés sont, dans une large mesure, atteints. Le système a un grand impact sur tous les acteurs concernés (utilisateurs, travailleurs et entreprises). Petit bémol : le coût brut du système en 2005 qui s'élevait à plus de 303 millions d'euros. Mais il convient ici de tenir compte des considérables effets de retour, ce qui ramène le coût net à 210 millions d'euros.

La croissance future du système des titres-services ne dépendra pas uniquement de la demande des utilisateurs et de l'offre des travailleurs, mais aussi dans une large mesure des possibilités budgétaires.

Annexe 1 : Composition de l'échantillon et réponse aux enquêtes

1 Questionnaire via Internet auprès des entreprises agréées.

Une enquête par mail a été envoyée à toutes les entreprises titres-services agréées dont l'ONEm possédait les adresses de contact. On s'est basé sur un fichier contenant des adresses e-mail en utilisant l'implantation comme paramètre. On a veillé à ce que l'enquête ne soit pas envoyée plusieurs fois à une même adresse e-mail. Certaines entreprises titres-services ayant plusieurs implantations n'ont par exemple qu'une seule adresse e-mail centrale. Elles n'ont donc reçu qu'une enquête. D'autres entreprises titres-services ont une adresse e-mail par implantation. Ces implantations ont donc toutes reçu une enquête. Au total, 1336 mails ont été envoyés. Parmi ces 1336 mails, 856 ont été envoyés à des organisations uniques (càd aux organisations ayant une seule implantation) et 480 à des organisations non-uniques (càd aux différentes implantations des organisations).

On a demandé aux entreprises de remplir l'enquête en ligne. 426 implantations ont complété l'enquête dont 394 enquêtes complétées concernent des numéros d'agrément uniques (1 enquête par entreprise agréée) et les 32 enquêtes restantes ne concernent pas des numéros d'agrément uniques. Nous avons, par exemple, reçu des enquêtes complétées par 16 implantations différentes d'une même entreprise et par 10 implantations différentes d'une autre entreprise. Nous avons converti ces 26 enquêtes en 2 enquêtes en refondant les réponses distinctes des différentes implantations d'une même entreprise en une seule réponse (pour les données chiffrées, les totaux ont été additionnés). Après cette adaptation, nous obtenons un échantillon de 402 entreprises titres-services.

Tableau 67: Tableau des réponses enquête via Internet des entreprises agréées

	Nombre d'implantations
Participation à l'enquête	426
Non active (plus active – pas encore active)	39
Vient de commencer comme entreprise titres-services	14
Pas de réponse	762
Adresses e-mail erronées	95
E-mails envoyés	1.336

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

2 Enquête téléphonique auprès des travailleurs titres-services

Etant donné qu'il était impossible de questionner un groupe représentatif de travailleurs qui, dans le courant de 2005, étaient occupés dans les liens d'un contrat titres-services, on a décidé d'interroger un échantillon de travailleurs repris dans un fichier qui a été composé au cours de la première enquête d'évaluation. Cela signifie que tous les travailleurs interrogés étaient, il y a 1 an, occupés auprès d'une entreprise titres-services. Les nouveaux travailleurs qui sont entrés dans le système entre février 2004 et février 2005 n'ont par conséquent pas été repris dans l'enquête.

L'enquête visait une réponse nette de 400 travailleurs titres-services. Au total, 482 enquêtes complètes ont été réalisées. Le tableau ci-dessous donne plus d'indication quant aux réponses et non-réponses. Au total, 1602 travailleurs ont été contactés par téléphone pour participer à l'enquête téléphonique. 40% d'entre eux se sont avérés injoignables (par exemple, n'ont pas décroché le téléphone, le numéro était erroné ou absence de la personne demandée). Presque 15% des travailleurs contactés ont refusé de participer à l'enquête, et un même pourcentage n'entrait pas en ligne de compte (principalement parce que les caractéristiques du travailleur ne correspondaient pas au quota visé). La réponse nette de l'enquête des travailleurs s'élève à 30%.

Tableau 68: Aperçu des réponses des travailleurs titres-services

	Nombre	Pourcentage
Enquête complète (réponse nette)	482	30,1%
Injoignables	649	40,5%
Refus	235	14,7%
N'entrent pas en ligne de compte	236	14,7%
Total	1.602	100%

Source: IDEA Consult (2006)

Pour avoir un échantillon représentatif de travailleurs titres-services, nous avons imposé trois variables de quotas. Celles-ci concernent la région, le type de service et le type d'entreprise. Etant donné que nous voulions, dans cette évaluation, ventiler certains résultats d'enquête en fonction de la région, on a réparti l'échantillonnage de façon égale entre les 3 régions (Flandre, Wallonie³⁷ et Bruxelles). De cette façon, nous obtenons des observations significatives pour chaque région et les différences régionales qui en résultent sont fiables. Pour pouvoir se prononcer sur le total au niveau national, un coefficient de pondération a été utilisé par région. Ces coefficients de pondération ont été calculés sur base de la répartition de tous les utilisateurs actifs en 2002 selon les trois régions³⁸.

La répartition selon le type de service doit garantir qu'il y a suffisamment d'observations pour les 4 types de service possibles. La répartition pour la variable "type d'entreprise" se base sur la répartition de la population totale des travailleurs

³⁷ La région "Wallonie" inclut la Communauté germanophone.

³⁸ Les facteurs de pondération sont respectivement de 1,67 pour la Flandre; 0,82 pour la Wallonie et 0,13 pour Bruxelles.

selon cette variable. On a utilisé à cet effet les données de la 3ème enquête trimestrielle de l'ONEm³⁹.

Le tableau ci-dessous reprend les quotas imposés préalablement mais aussi leur réalisation. Les quotas imposés sont relativement bien réalisés dans l'enquête.

Tableau 69: Variables de quotas de l'échantillon des travailleurs titres-services

	Imposés via quota	Réalisés dans l'enquête
Région		
Flandre	34,0%	42,7%
Wallonie	33,0%	30,5%
Bruxelles	33,0%	26,8%
Type de service		
Tâches ménagères chez l'utilisateur	77,5%	81,1 %
Centrale pour moins-mobiles	5,0%	4,2 %
Services courses	5,0%	4,2 %
Repassage en dehors du domicile de l'utilisateur	12,5%	10,6 %
Type d'entreprise		
Entreprises privées commerciales (intérim non compris) et personnes physiques	21,2%	18,3%
Entreprises de travail intérimaire	37,1%	40,5%
Entreprises d'insertion	5,0%	5,6%
ASBL	18,8%	18,3%
CPAS et communes	7,4%	6,6%
ALE	10,5%	10,8%

Source: IDEA Consult sur base de l' enquête (2006)

³⁹ Le fichier sur base duquel la répartition selon le type d'entreprise a été calculée comprend des doubles comptages. Une même personne peut en effet avoir travaillé au cours d'un trimestre précis auprès de plusieurs employeurs. Toutes les données rapportées dans la partie 3 des travailleurs ont été calculées sur base d'un fichier excluant le double comptage. Par conséquent, la répartition de tous les travailleurs titres-services en fonction du type d'entreprise n'est pas entièrement identique.

3 Enquête téléphonique auprès des utilisateurs

L'enquête par téléphone auprès des utilisateurs visait une réponse nette de 400. Au total 414 enquêtes complètes ont été réalisées. Le tableau 70 donne un aperçu des réponses et des non-réponses. Afin de mener cette enquête, 1957 personnes ont été contactées par téléphone. Plus de la moitié des utilisateurs contactés n'étaient pas joignables. Environ 1 utilisateur sur 10 a refusé de participer à l'enquête et 17% n'entraient pas en ligne de compte (principalement parce que les caractéristiques du travailleur ne correspondaient pas au quota visé). La réponse nette pour l'enquête des utilisateurs s'élève à 21%.

Tableau 70: Aperçu des réponses des utilisateurs titres-services

	Nombre	Pourcentage
Enquête complète (réponse nette)	414	21,2%
Injoignables	1.001	51,1%
Refus	214	10,9%
N'entrent pas en ligne de compte	328	16,8%
Total	1.957	100%

Source: IDEA Consult (2006)

Par analogie à l'enquête des travailleurs, trois variables de quotas ont été utilisées, à savoir la région, le type de service et le type d'entreprise. L'échantillonnage a aussi été réparti de façon égale entre les 3 régions. Pour pouvoir se prononcer sur le total du groupe des utilisateurs, un coefficient de pondération a été appliqué par région⁴⁰. La répartition selon le type de service et le type d'entreprise est identique à l'enquête auprès des travailleurs.

Le tableau 71 donne un aperçu des quotas imposés préalablement et de la répartition dans l'échantillon. Aucune variable ne fait l'objet d'un écart significatif par rapport à la répartition imposée.

⁴⁰ Les facteurs de pondération sont respectivement de 2,13 pour la Flandre; 0,73 pour la Wallonie et de 0,11 pour Bruxelles.

Tableau 71: Variables de quotas de l'échantillon des utilisateurs

	Imposés via quota	Réalisés dans l'enquête
Région		
Flandre	34,0%	33,6%
Wallonie	33,0%	34,3%
Bruxelles	33,0%	32,1%
Type de service		
Tâches ménagères chez l'utilisateur	77,5%	75,6%
Centrale pour moins mobiles	5,0%	5,1%
Services courses ménagères	5,0%	7,0%
Repassage en dehors du domicile de l'utilisateur	12,5%	12,1%
Type entreprise⁴¹		
Entreprises privées commerciales (intérim non compris) et personnes physiques	21,2%	20,5%
Entreprises de travail intérimaire	37,1%	35,8%
Entreprises d'insertion	5,0%	4,8%
ASBL	18,8%	18,1%
CPAS et communes	7,4%	7,3%
ALE	10,5%	10,1%

Source: IDEA Consult sur base de l'enquête (2006)

⁴¹ On ne connaît pas le type d'entreprise pour 14 utilisateurs (3,4%).

Annexe 2 : Liste des tableaux

Tableau 1 : Indicateurs clés titres-services (situation au 31.12.2005)	9
Tableau 2 : Croissance du système des titres-services (comparaison décembre 2004-2005)	9
Tableau 3: Nombre d'entreprises titres-services agréées et actives fin 2005 (et fin 2004).....	15
Tableau 4: Nombre d'entreprises titres-services agréées par région (sur base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm).....	16
Tableau 5: Nombre d'entreprises titres-services agréées par province (sur la base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm, analyse selon le siège d'exploitation)	16
Tableau 6: Répartition des entreprises titres-services agréées selon le type (sur la base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm)	17
Tableau 7: Répartition des entreprises titres-services selon le type et la région (sur la base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm, analyse selon le siège d'exploitation)	18
Tableau 8: Répartition des entreprises titres-services selon le type de service (sur la base de l'enquête 3ème trimestre de l'ONEm, analyse selon le siège social)	20
Tableau 9: Répartition des entreprises titres-services selon le type (enquête).....	21
Tableau 10: Part des services fournis par les entreprises titres-services selon le type d'entreprise.....	23
Tableau 11: Lieu d'exécution des activités dans le cadre des titres-services.....	24
Tableau 12: L'entreprise a-t-elle été créée spécifiquement pour offrir des services via les titres-services?	25
Tableau 13: Commissions paritaires auxquelles les entreprises titres-services ressortissent	25
Tableau 14: Croissance de l'emploi selon le type d'entreprise titres-services	26
Tableau 15: Pourcentages d'entrée et de sortie selon le type d'entreprise titres-services	27
Tableau 16: Emploi selon la durée du travail, proportion entre tous les travailleurs (N=389).....	28
Tableau 17: Répartition de l'emploi selon la durée du travail entre tous les travailleurs selon le type d'entreprise	28
Tableau 18: Régions dans lesquelles l'offre de travailleurs titres-services est insuffisante	31
Tableau 19: Régions dans lesquelles l'offre de travailleurs titres-services est insuffisante, par type d'entreprise	31
Tableau 20: Délais moyens d'attente pour les utilisateurs selon le type d'entreprise.....	34
Tableau 21: Pourcentage des entreprises titres-services appliquant les dispositions spécifiques suivantes du contrat de travail	36
Tableau 22: Pourcentage d'entreprises qui concluent une convention avec les utilisateurs.....	37
Tableau 23: salaires horaires bruts de base moyens par entreprise pour les différentes activités au sein du système des titres-services	38
Tableau 24: l'entreprise se limite-t-elle aux minima obligatoires en matière de conditions de travail et salariales fixés par la CP compétente?	39
Tableau 25: Intervention de l'entreprise titres-services dans les frais de déplacement.....	41
Tableau 26: Facilités de formation prévues par les entreprises agréées	42
Tableau 27 : Raisons pour lesquelles la valeur de reprise est insuffisante (N=251).....	49
Tableau 28: Trois leviers les plus importants pour un bon fonctionnement du système des titres-services	51
Tableau 29 : Evolution du nombre de travailleurs titres-services en 2005	55

Tableau 30 : Nombre de travailleurs et d'heures prestées sur base de données ONSS et ONSS-APL (1 ^{er} trimestre 2005).....	56
Tableau 31 : Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, ventilés par région (sur base de l'enquête ONEM du 4 ^{ème} trimestre, analyse basée sur le siège d'exploitation).....	57
Tableau 32 : Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, ventilés par type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre)	58
Tableau 33 : Répartition des travailleurs titres-services selon le type d'entreprise et la région (sur base de l'enquête du 3 ^{ème} trimestre de l'ONEM, analyse basée sur le siège d'exploitation).....	59
Tableau 34 : Répartition régionale des travailleurs titres-services selon le type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre, analyse basée sur le siège d'exploitation)	59
Tableau 35 : Age des travailleurs titres-services (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre)	60
Tableau 36 : Nombre de travailleurs titres-services, ventilé par âge et par type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre)	61
Tableau 37 : Sexe des travailleurs titres-services (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre)	62
Tableau 38 : Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, selon le type de contrat de travail (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre)	63
Tableau 39 : Répartition des travailleurs titres-services selon le type de contrat et l'âge (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre)	64
Tableau 40 : Répartition des travailleurs titres-services selon le type de contrat de travail et le type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre)	64
Tableau 41 : Nombre de travailleurs titres-services et nombre d'heures prestées, ventilés selon la catégorie de travailleurs (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre)	65
Tableau 42 : Répartition des travailleurs titres-services selon la catégorie de travailleurs et le type d'entreprise (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre)	66
Tableau 43 : Répartition imposée selon l'activité principale des travailleurs titres-services.....	68
Tableau 44 : Répartition imposée selon le type d'entreprise où sont occupés les travailleurs titres-services.....	69
Tableau 45 : Pourcentage de travailleurs peu qualifiés et de personnes titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur professionnel occupés comme travailleurs titres-services, ventilé par type d'entreprise.....	74
Tableau 46 : Nationalité des travailleurs	75
Tableau 47 : Nationalité et origine ethnique des travailleurs titres-services, ventilées par région	76
Tableau 48 : Situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services en détail.....	77
Tableau 49 : Lieu d'occupation dans le système des titres-services.....	80
Tableau 50 : Type de contrat des travailleurs occupés dans le système des titres-services	86
Tableau 51 : Situation professionnelle actuelle des travailleurs qui ont quitté le système des titres-services (N=66).....	87
Tableau 52: Répartition des utilisateurs de titres-services inscrits chez Accor Services entre les trois régions (situation 31.12.2005)	106
Tableau 53 : Nombre moyen de commandes et de titres commandés en 2005	107
Tableau 54: Répartition imposée des activités titres-services pour les utilisateurs interrogés	110
Tableau 55: Répartition imposée du type d'entreprise où les utilisateurs ont acheté des services	111
Tableau 56: Situation familiale et sexe des utilisateurs	112
Tableau 57: Situation familiale et domicile des utilisateurs	112
Tableau 58: Age des utilisateurs de titres-services	113

Tableau 59: Situation professionnelle des utilisateurs des titres-services	113
Tableau 60: Situation professionnelle des utilisateurs de titres-services ventilée selon la région	114
Tableau 61 : Situation professionnelle des partenaires des utilisateurs des titres-services.....	114
Tableau 62 : Situation professionnelle des partenaires des utilisateurs ventilée selon la région	115
Tableau 63 : Niveau de formation des utilisateurs de titres-services et de la population belge (à partir de 20 ans).....	117
Tableau 64: Charge de famille des utilisateurs de titres-services	119
Tableau 65: Evolution de l'utilisation des titres-services au cours de l'année 2005	122
Tableau 66: Coût brut et net du système des titres-services en 2005.....	155
Tableau 67: Tableau des réponses enquête via Internet des entreprises agréées	157
Tableau 68: Aperçu des réponses des travailleurs titres-services	158
Tableau 69: Variables de quotas de l'échantillon des travailleurs titres-services	159
Tableau 70: Aperçu des réponses des utilisateurs titres-services	160
Tableau 71: Variables de quotas de l'échantillon des utilisateurs.....	161

Annexe 3 : Liste des figures.

Figure 1: Part (en %) des services fournis par les entreprises titres-services (N=399).....	22
Figure 2: Insuffisance de l'offre par type d'entreprise titres-services	30
Figure 3: Raisons de l'insuffisance de l'offre de travailleurs titres-services (N=232)	33
Figure 4: Canaux de recrutement utilisés par les entreprises titres-services.....	34
Figure 5: Pourcentage d'entreprises offrant des conditions de travail et salariales plus étendues que les minima fixés par la CP compétente, selon le type d'entreprise	40
Figure 6: Avantages sociaux offerts par les entreprises titres-services agréées.....	41
Figure 7: Facilités de formation par type d'entreprises titres-services.....	43
Figure 8 : types de formation offerts par les entreprises titres-services.....	44
Figure 9: Fréquence à laquelle la plupart des formations citées sont offertes	45
Figure 10 : Satisfaction générale des entreprises titres-services par rapport au système des titres-services.....	46
Figure 11: Satisfaction par rapport à la procédure d'agrément et de paiement et la communication	47
Figure 12 : Répartition détaillée des travailleurs titres-services selon leur âge (sur base de l'enquête ONEM du 3 ^{ème} trimestre).....	61
Figure 13 : Répartition des sortes d'activités accomplies dans le cadre du système des titres-services, selon leur fréquence	68
Figure 14 : Age des travailleurs occupés dans le système des titres-services.....	70
Figure 15 : Age des travailleurs titres-services, ventilé par région.....	71
Figure 16 : Situation familiale des travailleurs occupés dans le système des titres-services	71
Figure 17 : Situation familiale des travailleurs titres-services et enfants à charge	72
Figure 18 : Situation familiale du travailleur titres-services et enfants à charge, ventilés par région.....	72
Figure 19 : Plus haut diplôme obtenu par les travailleurs titres-services.....	73
Figure 20 : Plus haut diplôme obtenu par le travailleur titres-services, ventilé par région.....	74
Figure 21 : Situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services	76
Figure 22 : Situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services, ventilée par région	78
Figure 23 : Durée de chômage des ex-demandeurs d'emploi devenus travailleurs titres-services	79
Figure 24 : Pourcentage de travailleurs ayant changé d'employeur, ventilé par type d'entreprise.....	81
Figure 25 : Durée hebdomadaire moyenne de travail des travailleurs titres-services.....	81
Figure 26 : Durée hebdomadaire de travail des travailleurs titres-services, ventilée par région.....	82
Figure 27 : Durée moyenne du travail dans le système des titres-services, ventilée par type de service.....	83
Figure 28 : Durée hebdomadaire du travail des travailleurs titres-services, ventilée par type d'entreprise	84
Figure 29 : Evolution souhaitée de la durée de travail des travailleurs en 2006.....	85
Figure 30 : Revenu mensuel net des travailleurs titres-services	88
Figure 31 : Revenu mensuel net des travailleurs par région.....	89
Figure 32 : Evolution du revenu mensuel net (comparaison entre le revenu actuel et le revenu perçu avant l'occupation dans les titres-services).....	90
Figure 33 : Rapport entre l'ancien revenu mensuel net et le revenu actuel, selon la situation professionnelle antérieure à l'entrée dans le système des titres-services	90

Figure 34 : Que se passe-t-il si l'utilisateur s'absente soudain ?	91
Figure 35 : Allocations complémentaires pour les travailleurs titres-services (N=482).....	92
Figure 36 : Distance moyenne entre le domicile et le lieu de travail des travailleurs titres-services (N=482).....	92
Figure 37 : Moyens de transport utilisés par les travailleurs titres-services	93
Figure 38 : Indemnités de déplacement des travailleurs titres-services	94
Figure 39 : Durée d'une formation	95
Figure 40 : Formations offertes et accompagnement, ventilés par type d'entreprise.....	96
Figure 41 : Motifs invoqués pour travailler dans le système des titres-services	97
Figure 42 : Motifs pour travailler dans le système des titres-services, ventilés par région.....	98
Figure 43 : Canaux par lesquels le travailleur est entré en contact avec l'employeur	99
Figure 44 : Satisfaction générale à l'égard du travail dans le système des titres-services	100
Figure 45 : Satisfaction générale à l'égard du travail dans le système des titres-services, ventilée par région	101
Figure 46 : Satisfaction des travailleurs titres-services à l'égard du contenu du travail, des conditions de travail et des circonstances de travail.....	102
Figure 47 : Distance jusqu'au lieu de travail et degré de satisfaction des travailleurs à propos de la distance jusqu'au lieu de travail.....	103
Figure 48 : Projets d'avenir des travailleurs titres-services selon le type d'entreprise	104
Figure 49: Répartition régionale des utilisateurs actifs en 2005	108
Figure 50: Répartition relative des utilisateurs actifs par rapport à la population	109
Figure 51: Typologie des utilisateurs sur la base de la situation familiale et financière.....	116
Figure 52: Niveau de formation des utilisateurs des titres-services.....	116
Figure 53: Niveau de formation des utilisateurs ventilé selon la région.....	117
Figure 54: Revenu net du ménage des utilisateurs.....	118
Figure 55: Charge de famille des utilisateurs ventilée selon la catégorie de revenus.....	119
Figure 56: Charge de famille des utilisateurs ventilée selon la typologie des utilisateurs (sur la base de la situation familiale et financière).....	120
Figure 57: Nombre d'heures de recours aux titres-services par mois.....	121
Figure 58: Nombre de travailleurs titres-services par utilisateur	123
Figure 59: Nombre moyen de travailleurs titres-services chez un seul utilisateur, ventilé selon le type d'entreprise	123
Figure 60: Motifs pour recourir aux titres-services	125
Figure 61: Motifs invoqués par les utilisateurs ventilés selon l'âge	126
Figure 62: Motifs des utilisateurs ventilés selon le type d'utilisateur.....	127
Figure 63 : Canaux par lesquels les utilisateurs ont trouvé leur entreprise de titres-services.....	128
Figure 64 : Déroulement de la recherche d'une entreprise de titres-services	129
Figure 65 : Temps qui s'est écoulé entre le moment de la demande du service et le moment de la fourniture d'un travailleur	130
Figure 66 : Temps moyen qui s'est écoulé entre le moment de la demande du service et le moment de la fourniture d'un travailleur, ventilé selon le type d'entreprise	131
Figure 67 : frais supplémentaires qui sont imputés par une entreprise (N=36)	132

Figure 68 : Suppléments de rémunération de l'utilisateur au travailleur titres-services	132
Figure 69 : Satisfaction générale des utilisateurs par rapport au système des titres-services	133
Figure 70 : Satisfaction des utilisateurs par rapport aux prestations de services d'Accor	135
Figure 71 : Satisfaction des utilisateurs par rapport aux prestations de services de l'entreprise	136
Figure 72 : Satisfaction des utilisateurs par rapport aux prestations des services du travailleur	137
Figure 73 : Scores de satisfaction moyens des utilisateurs par rapport au système des titres-services (entre -1 et +1).....	138
Figure 74 : Sous-traitance des tâches ménagères et des services de proximité avant l'existence des titres-services	139
Figure 75 : A qui les utilisateurs de titres-services feraient-ils appel si les titres-services n'existaient pas ?	140
Figure 76 : Disposition à passer à un système sans papier	141
Figure 77 : Disposition à passer à un système sans papier, analyse par catégorie d'âge	142
Figure 78 : Raisons invoquées pour ne pas utiliser d'ordinateur (N=189)	143
Figure 79 : Connaissance des services internet d'Accor, selon l'âge	144
Figure 80 : Coût brut et net du système des titres-services.....	153