

# Analyse du dispositif des titres-services

## Table des matières

Analyse du dispositif des titres-services.....	1
1. Introduction.....	1
2. Les titres-services, c'est quoi ?.....	1
2.1. Rémunération – intervention de l'utilisateur.....	2
2.2. Rémunération – intervention des pouvoirs publics .....	3
3. Qui fait quoi ? .....	3
4. Objectifs.....	5
4.1. Un outil essentiel de création d'emplois.....	5
4.2. Un outil pour les services aux personnes.....	5
4.3. Régularisation du marché de l'emploi .....	5
5. Constats.....	6
5.1. Le secteur des titres-services à Bruxelles en quelques chiffres .....	6
5.2. Les travailleurs titres-services .....	7
5.3. Qualité de l'emploi .....	9
5.4. Les utilisateurs des titres-services.....	11
5.5. Les entreprises du dispositif des titres-services.....	13
5.6. Rentabilité des entreprises titres-services bruxelloises.....	16
5.7. Constats généraux concernant les ASBL .....	20
6. Principales conclusions concernant le coût du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018.....	22
7. Analyse des objectifs du dispositif des titres services.....	25
7.1. Objectif 1 - « Favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et augmenter le taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi (faiblement qualifiés) ».....	25
7.2. Objectif 2 - Offre de service personnalisée .....	26
7.3. Objectif 3 - Lutte contre le travail au noir .....	26
7.4. Objectif 4 - Effet « tremplin » vers un autre emploi. ....	28
8. Analyse des défis du dispositif .....	30

8.1.	Consolidation du marché des titres-services .....	30
8.2.	La règles des 60 %.....	30
8.3.	Le non-paiement de certaines prestations .....	31
8.4.	La croissance des coûts salariaux .....	31
8.5.	La complexité à trouver des aide-ménagères prêtes à l’emploi .....	31
8.6.	Qualité de l’emploi et absentéisme de longue durée sont également un problème majeur du secteur.....	32
8.7.	Le coût brut du dispositif des titres-services s’élevait à 239,4 millions € en 2018 pour la Région de Bruxelles-Capitale et a augmenté de 7 millions en 2018. ....	33
8.8.	Elasticité limitée de la demande sur le prix des titres-services en Région bruxelloise .....	33
8.9.	Forte dépendance aux décisions gouvernementales.....	35
9.	Réformes mises en œuvre.....	35
9.1.	Réformes au niveau fédéral .....	35
9.2.	Depuis la régionalisation, le gouvernement bruxellois a mis en œuvre ses propres réglementations .....	35
9.3.	Réforme envisagée.....	37
10.	Positionnement de Bruxeo.....	37
10.1.	Réorienter une partie de la demande vers les services sociaux non marchands .....	37
10.2.	Réserver une partie des activités pour les entreprises d’économie sociale mandatées en insertion.....	38
10.3.	Recommandation générale 1 : réduire le coût du dispositif et maximiser ses effets de retour	38
10.4.	Recommandation générale 2 : soutenir les entreprises afin qu’elles puissent maintenir leur pérennité.....	39
10.5.	Recommandation générale 3 : améliorer la qualité et la soutenabilité de l’emploi titres-services .....	40
10.6.	Recommandation générale 3 : stimuler l’effet tremplin vers des métiers plus rémunérateurs.....	41

## 1. Introduction

Ce rapport présente une analyse de base du dispositif des titres-services mis en œuvre dans la Région de Bruxelles-Capitale. Les « titres-services » ont été introduits en Belgique par la loi fédérale du 20 juillet 2001 « visant à favoriser le développement de services et d’emplois de proximité ».

Le 1<sup>er</sup> juillet 2014, à la suite de la 6<sup>ème</sup> réforme de l’Etat, la gestion du dispositif est devenue une compétence régionale. Ainsi, depuis janvier 2015, la Région de Bruxelles-Capitale est compétente pour toutes les décisions politiques, économiques et financières relatives au secteur, et le Service Public Régional de Bruxelles - Bruxelles Economie et Emploi a la charge de la gestion administrative du système.

Ce rapport examine plus particulièrement les thématiques suivantes :

- Une introduction de base concernant le fonctionnement et les objectifs du dispositif des titres-services.
- Une synthèse des constatations des évaluations de l’administration bruxelloise du système des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2016-2017 et 2018.
- Une analyse des objectifs et des défis liés au dispositif des titres-services.
- Un compte rendu des réformes qui ont été effectuées et des réformes qui sont envisagées.
- Un compte rendu du positionnement de Bruxeo.

*Sources : site officiel des Titres-services de la Région Bruxelles-capitale, arrêté royal concernant les titres-services de 12/12/2001 art. 1 et art. 3, et le rapport d’IDEA Consult sur l’évaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2016-2017 et 2018.*

## 2. Les titres-services, c’est quoi ?

Un titre-service est un moyen de paiement subventionné par la Région de Bruxelles-Capitale. Grâce à ce mode de paiement, toute personne majeure domiciliée en Région de Bruxelles-Capitale peut bénéficier de prestations d’aide-ménagère, aide à la maternité, de repassage, de courses ménagères ou de transport de personnes à mobilité réduite, à des tarifs avantageux. Il est possible d’utiliser des titres-services pour rémunérer deux types d’activités : à domicile ou hors du domicile.

Exemple d’activité à l’extérieur : faire des courses ménagères, du transport accompagné de personnes à mobilité réduite, du repassage (y compris le raccommodage du linge à repasser).

Ces activités doivent avoir pour but d’aider dans la gestion du ménage. Il est uniquement possible d’utiliser les titres-services pour vos besoins privés et non pour vos activités professionnelles (nettoyage de cabinet, de salle d’attente, de chambre mise en location, etc.).

**Bon à savoir :** ne constituent pas des activités réalisées au lieu de résidence de l'utilisateur, les prestations qui sont effectuées pour un particulier résidant dans un établissement de résidence collective qui l'héberge et qui preste à son égard certains services, notamment les soins ou l'accompagnement et la restauration.

## **2.1. Rémunération – intervention de l'utilisateur**

Le quota de commande de titres-services, par année civile (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre), varie en fonction de la situation de l'utilisateur.

### **2.1.1. Utilisateur ordinaire et ménage**

Un utilisateur ordinaire peut commander jusqu'à 500 titres-services maximum par année civile.

- Les titres-services sont à 9 €
- Les 100 derniers titres-services (du 401<sup>ème</sup> au 500<sup>ème</sup>) sont à 10 €

*Des utilisateurs vivant au sein d'un même ménage* ont droit ensemble à 1000 titres-services par année civile : les 800 premiers à 9 € et 200 derniers à 10 €. Afin de disposer de 800 titres-services à 9 €, les membres du ménage doivent chacun commander les 400 titres-services à 9 € à leur nom et ensuite les 100 suivants à 10 €.

*Si votre ménage se compose de 3 membres ou plus*, vous pouvez disposer ensemble de maximum 800 titres à 9 € et 200 à 10 €. Afin de disposer des 800 premiers titres à 9 €, veuillez à commander maximum 400 titres-services à 9 € à la fois par membre jusqu'aux 800 titres auxquels votre ménage a droit, et ensuite les suivants à 10 €.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les utilisateurs bruxellois bénéficient d'une réduction d'impôt de 1,35 € par titre-service pour les 156 premiers titres par personne. Ainsi, un titre-service de 9 € coûte en réalité 7,65 € après la réduction d'impôt.

### **2.1.2. Situations spécifiques : familles monoparentales, personnes handicapées, personnes âgées**

Les familles monoparentales peuvent commander jusqu'à 2.000 titres-services à 9 € par an.

*Les personnes handicapées ou les utilisateurs bénéficiant d'une allocation d'aide aux personnes âgées* peuvent commander jusqu'à 2000 titres-services maximum par an, au prix de 9 €. Ce quota est octroyé à un seul des deux parents (par défaut, celui ayant l'enfant mineur à sa charge).

Les *parents d'enfant mineur handicapé* peuvent commander jusqu'à 2000 titres-services maximum par an, au prix de 9 €.

*Sources : site officiel des Titres-services de la Région Bruxelles-capitale et arrêté royal concernant les titres-services de 12/12/2001 art. 1 et art. 3, et le rapport d'évaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2018*

## **2.2. Rémunération – intervention des pouvoirs publics**

Pour assurer la viabilité du système, une intervention publique liée aux titres-services est également versée aux entreprises agréées, couvrant une partie du coût des prestations fournies. Les titres-services émis et remboursés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 30 juin 2018 étaient remboursés à 22,69 €. Suite à l'indexation, Sodexo (le prestataire privé en charge de l'émission et de l'impression des titres-services) effectue désormais un remboursement de 23,14 € par titre-service émis et remboursé.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018, en cas d'indexation, les entreprises peuvent également bénéficier d'un remboursement plus élevé des titres-services si elles remplissent les trois conditions suivantes :

- L'unité d'établissement de l'entreprise agréée a engagé 60% de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration par rapport au personnel « titres-services » engagé durant l'année ;
- L'entreprise a signé et transmis à l'administration bruxelloise un exemplaire de la « Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des titres-services » ;
- Si l'entreprise a remis au moins 2.000 titres-services auprès de Sodexo sur l'année, l'entreprise doit disposer d'un plan de formation pour son personnel « titres-services » qui est approuvé par le Fonds de formation Titres-Services.

*Sources : site officiel des Titres-services de la Région Bruxelles-capitale et arrêté royal concernant les titres-services de 12/12/2001 art. 1 et art. 3, et le rapport d'évaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2018.*

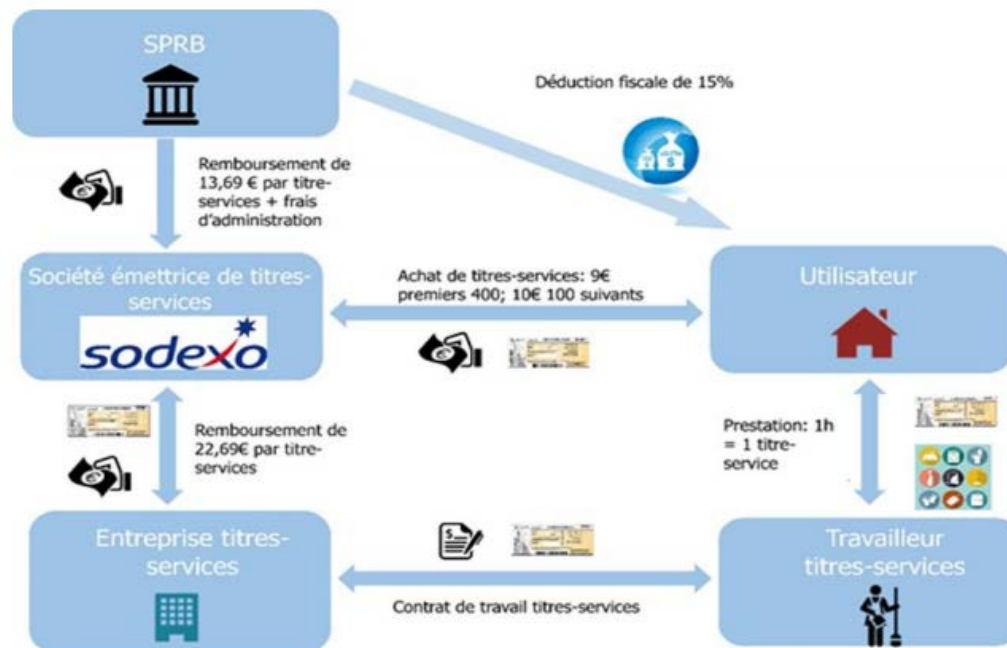
## **3. Qui fait quoi ?**

En 2014, à la suite de la 6<sup>ème</sup> réforme de l'Etat, la gestion du régime des titres-services est devenue une compétence régionale. Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale est devenu responsable de toutes les décisions politiques, économiques et financières relatives au secteur. A la suite d'une période de transition, l'opérationnalisation du dispositif a été confiée dans sa totalité au Service public régional de Bruxelles (BEE).

Plus particulièrement, la Région est, à présent, responsable des missions suivantes :

- la gestion financière et opérationnelle de l'ensemble du dispositif ;
- la gestion du Fonds de formation régional pour les titres-services ;
- la désignation de l'entreprise émettrice des titres-services pour les utilisateurs résidant en Région de Bruxelles-Capitale ;
- la définition des conditions d'agrément des entreprises titres-services actives dans la Région ainsi que les décisions d'octroi, de refus et de retrait d'agrément ;
- la détermination du seuil de déductibilité fiscale des titres-services pour les utilisateurs résidant en Région de Bruxelles-Capitale ;
- le contrôle des entreprises titres-services actives sur le territoire bruxellois ;
- le suivi de l'évaluation annuelle du dispositif.

L'illustration suivante représente l'organisation du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 :



Pour plus d'information concernant l'agrément des entreprises – voir art. 2 ter, quater et sexter de l'arrêté royal concernant les titres-services du 12/12/2001.

Sources : site officiel des Titres-services de la Région Bruxelles-capitale et arrêté royal concernant les titres-services du 12/12/2001.

## 4. Objectifs

Le dispositif « titre-service » a des objectifs d'ordre légal qui se retrouvent dans l'arrêté royal concernant les titres-services du 12/12/2001, et des objectifs plus indirects :

### 4.1. Un outil essentiel de création d'emplois

La loi du 20 juillet 2001 mentionne dans l'article 1 que son but est de « favoriser le développement de services et d'emplois de proximité ». L'objectif est donc d'augmenter le taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi (faiblement qualifiés). Cet objectif est illustré par l'article 2bis de l'arrêté royal concernant les titres-services :

*« Par trimestre, soixante pour cent des travailleurs nouvellement engagés avec un contrat de travail titres-services pour chaque siège d'exploitation de l'entreprise agréée doivent être chômeurs complets indemnisés et/ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration »*

Il y a également un objectif politique d'utiliser le dispositif des titres-services comme « tremplin » vers d'autres métiers, mais il ne s'agit pas d'un objectif officiel du dispositif.

### 4.2. Un outil pour les services aux personnes

Qu'il s'agisse des personnes âgées seules, des familles monoparentales, des parents qui travaillent, le système des titres-services a pour objectif d'offrir des services aux personnes afin de leur soulager la vie quotidienne et de répondre aux nouveaux besoins humains de la société.

### 4.3. Régularisation du marché de l'emploi

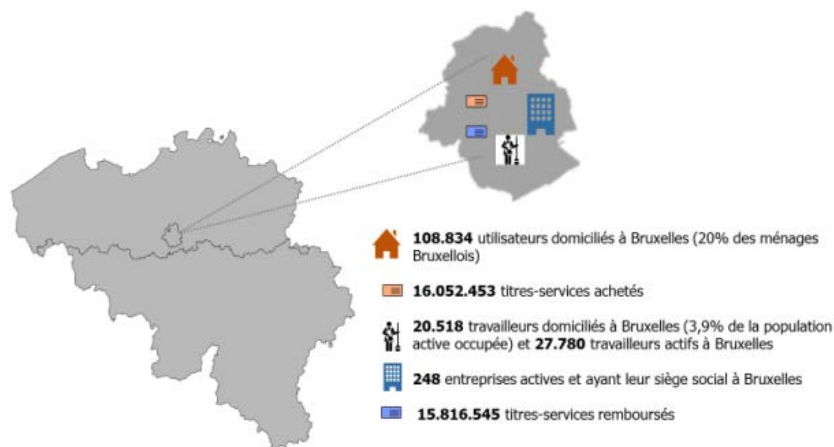
Diminuer le travail au noir ou au gris (économie informelle). Il ressort de plusieurs évaluations qu'un grand nombre de travailleurs titres-services sortent du travail au noir et se régularisent via de vrais contrats de travail.

*Sources : site officiel des Titres-services de la Région Bruxelles-capitale et arrêté royal concernant les titres-services de 12/12/2001.*

## 5. Constats

### 5.1. Le secteur des titres-services à Bruxelles en quelques chiffres

Figure 3: Chiffres clés du système des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Chiffres-clés :

- 96,8% des titres-services sont utilisés pour des prestations d'aide-ménagère
- Augmentation du nombre de titres-services achetés en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 de 2,2%
- Légère diminution de l'intensité d'utilisation de titres-services en Région de Bruxelles-Capitale

Le nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur était de 148 en 2017 (ce qui correspondait à 2,9 h par semaine). Ce nombre n'est plus que de 146 titres en 2018 (ce qui correspond à une moyenne de 2,8 heures par semaine). Cette baisse de l'intensité d'utilisation pourrait s'expliquer par la baisse de la réduction fiscale en 2016, qui ne pourrait avoir été ressentie par les ménages qu'ultérieurement et ainsi avoir modifié leur consommation de titres-services avec un certain retard (source rapport IDEA). Cet effet semble avoir disparu en 2017.

En observant la répartition selon l'âge, on constate que cette diminution de l'intensité de l'utilisation des titres-services concerne toutes les catégories d'âge. À noter que les utilisateurs âgés de moins de 35 ans utilisent en moyenne moins de titres-services (1,8 heures par semaine) que leurs aînés (3,1 heures pour les utilisateurs de 35 à 64 ans et 2,8 heures pour les utilisateurs de plus de 65 ans). Ces différences en fonction de l'âge s'expliquent par le fait que les jeunes ont souvent moins de besoins que leurs aînés qui ont des enfants ou qui ne sont physiquement plus capables d'effectuer leurs tâches ménagères eux-mêmes.

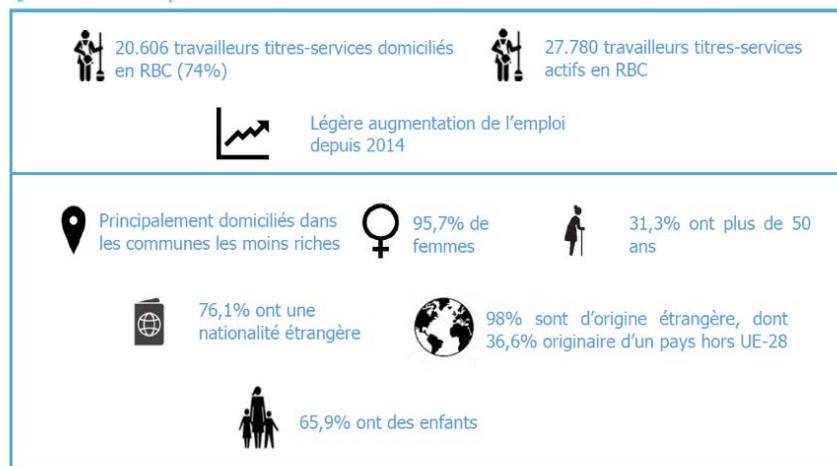


## 5.2. Les travailleurs titres-services

### 5.2.1. Constats généraux

Le nombre de travailleurs dans le dispositif des titres-services bruxellois est donc en légère croissance (+0,8%) puisqu'ils étaient 27.555 en 2017, mais il reste globalement stable.

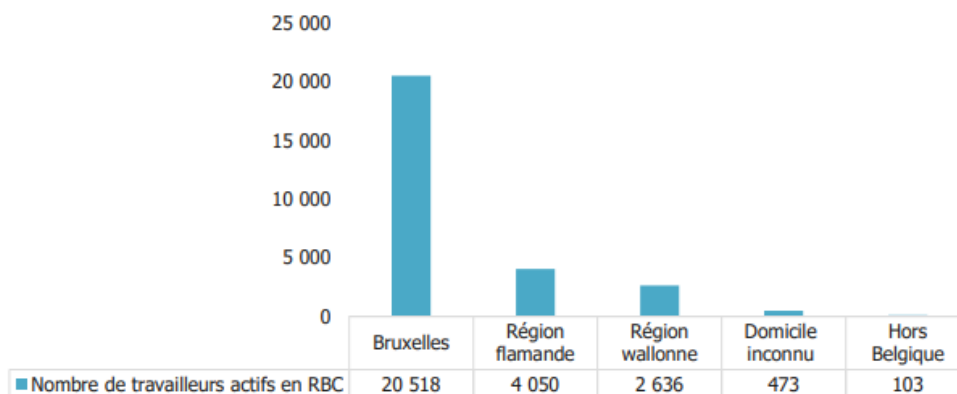
Figure 12: Nombre et profil des travailleurs titres-services domiciliés et actifs en RBC en 2018



Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo, ONSS et BCSS

### 5.2.2. Près de 25% des travailleurs titres-services actifs à Bruxelles en 2018 sont domiciliés en dehors de la Région

Figure 16: Nombre de travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon leur région de domicile en 2018<sup>3</sup>

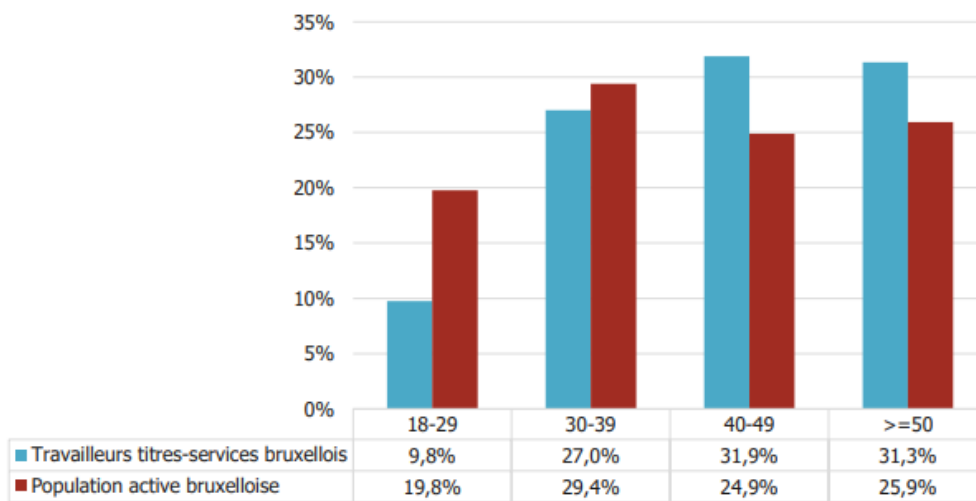


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

**5.2.3. La population des travailleurs titres-services bruxellois est vieillissante, avec 31% des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale de plus de 50 ans en 2018, contre 24,8% en 2017**

On observe que la population des travailleurs titres-services bruxellois est vieillissante car, en 2017, seulement 55,7% d'entre eux étaient âgés de plus de 40 ans contre 63,2% en 2018, et 24,8% étaient âgés de plus de 50 ans contre 31,3% en 2018.

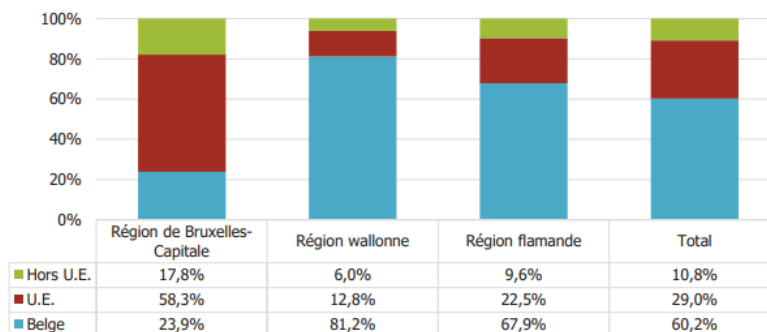
Figure 17: Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et population active bruxelloise répartie selon leur âge en 2018



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles)

**5.2.4. 76,1% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont de nationalité étrangère**

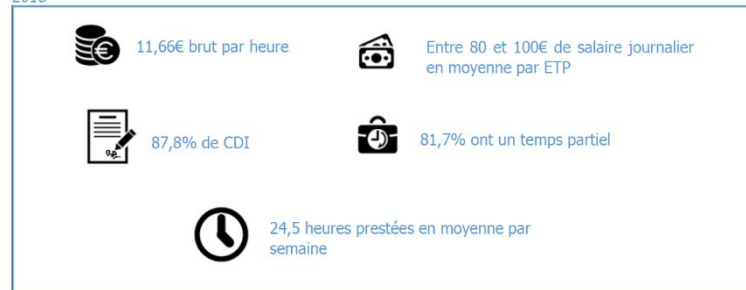
Figure 20: Part de travailleurs titres-services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 selon la nationalité et la région de domicile



Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS

### 5.3. Qualité de l'emploi

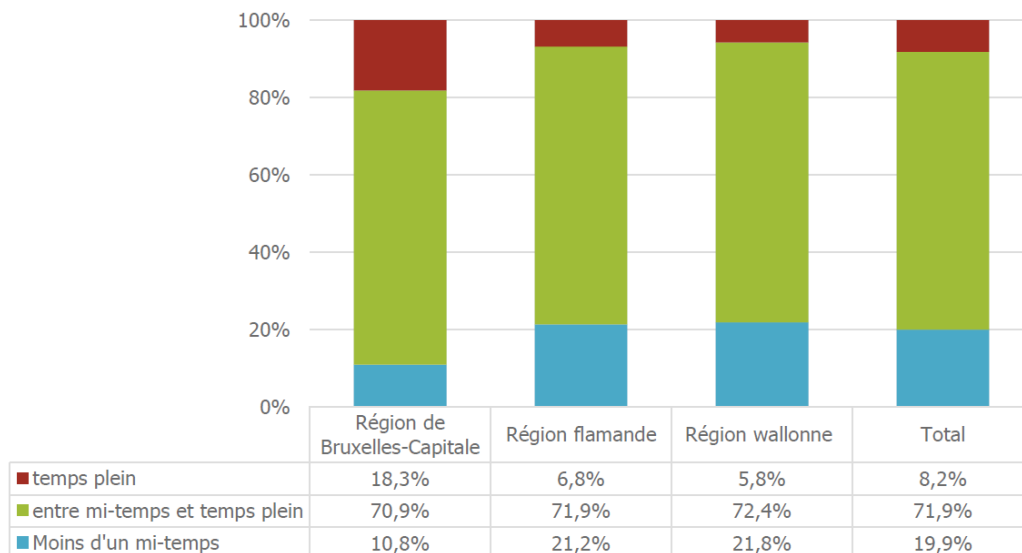
Figure 43: Les conditions salariales et d'emploi des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC en 2018



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo, de l'ONSS et de la BCSS

#### 5.3.1. La grande majorité des travailleurs titres-services sont employés à temps partiel mais travaillent plus d'un mi-temps

Figure 44: Régime de travail des travailleurs titres-services selon leur région de domicile en 2018



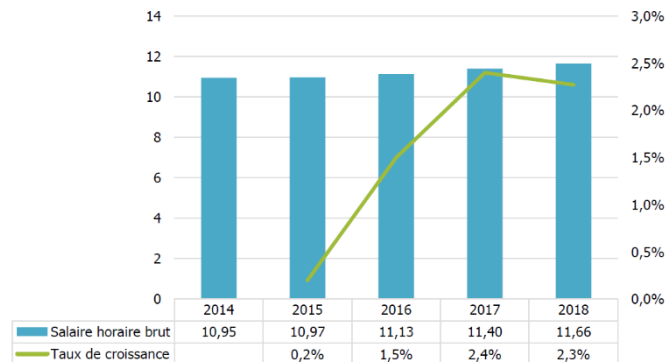
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS

La grande majorité des travailleurs bruxellois (70,9%) ont un taux d'occupation compris entre 50 et 99%. Les travailleurs titres-services prestent en moyenne 24,5 heures par semaine. Toutefois, 18,3% des travailleurs bruxellois travaillent à temps plein alors qu'ils ne sont que 6,8% parmi les travailleurs flamands et 5,8% parmi les travailleurs wallons.

#### 5.3.2. Un salaire horaire brut en augmentation constante depuis 2014

En 2018, un travailleur titres-services domicilié à Bruxelles gagnait en moyenne 11,66 € bruts par heure. Ce salaire horaire a augmenté de manière constante depuis 2014 (+ 6,5%). Entre 2017 et 2018, il a connu une augmentation de 2,3%. Il est également plus élevé en moyenne que pour les travailleurs titres-services des deux autres régions.

Figure 46: Evolution du salaire horaire brut des travailleurs titres-services domiciliés à Bruxelles



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

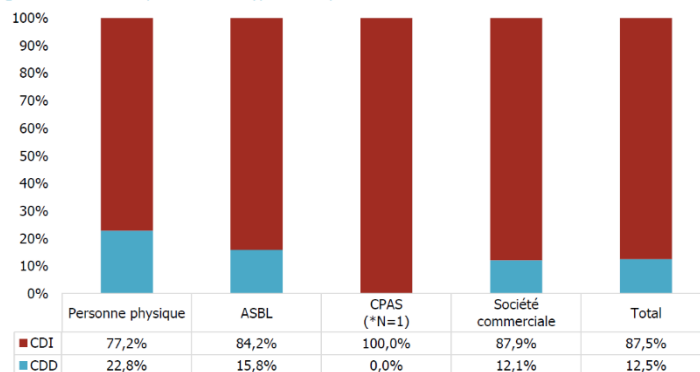
Notons que depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2018, le salaire horaire brut minimum prévu dans la commission paritaire 322.01 (sans aucune ancienneté) était de 11,04 €.

En 2018, la plupart des travailleurs titres-services ont été occupés plus d'un mi-temps et ils sont 18,3% à avoir travaillé à temps plein. Les travailleurs bruxellois ont donc un temps de travail plus élevé (24,5 heures hebdomadaires de moyenne) que leurs homologues wallons et flamands. En termes de salaire, les travailleurs titres-services gagnent 11,66 € de l'heure. Si l'on combine cette donnée avec celles sur le temps de travail, on peut approximer le salaire mensuel moyen des travailleurs titres-services à plus ou moins 1.200 € bruts, ce qui est bien en-dessous du salaire médian et moyen des travailleurs bruxellois.

### 5.3.3. 93% des travailleurs occupés en 2018 par une entreprise active à Bruxelles bénéficiaient d'un CDI à la fin de l'année

Pour les nouveaux entrants, les CDI constituent logiquement la grande majorité des contrats (87,5%). Les sociétés commerciales (87,9%) et les ASBL (84,2%) occupent une proportion de CDI proche de la moyenne ; ce constat n'est pas expliqué dans les rapports d'évaluation. Par contre, les CPAS ne semblent offrir que des CDI et, à l'inverse, la proportion de travailleurs en CDI chute à 77,2% dans les personnes physiques.

Figure 47: Proportion de CDI et de CDD parmi les travailleurs occupés en 2018 par les entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon le type d'entreprise

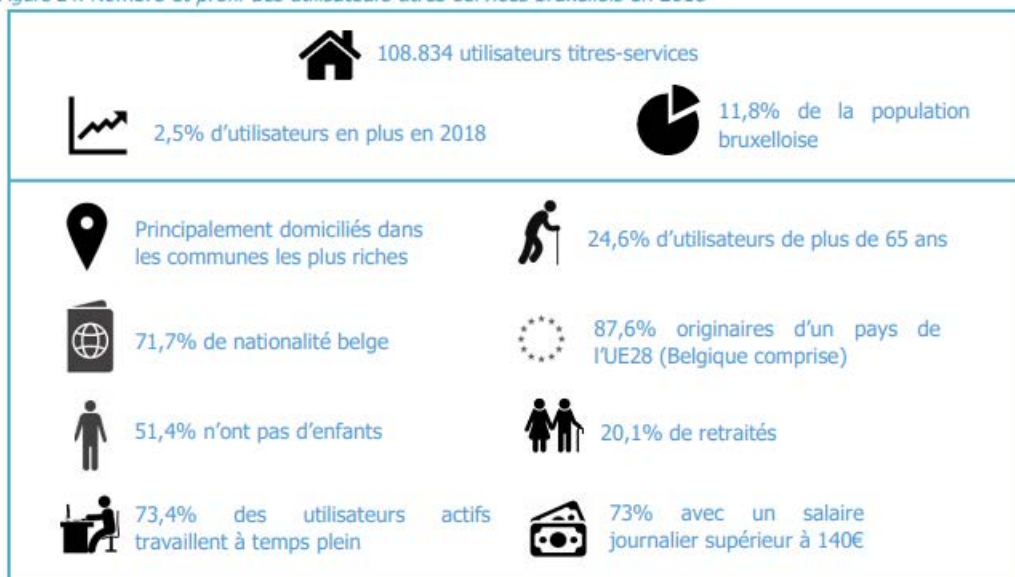


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

## 5.4. Les utilisateurs des titres-services

### 5.4.1. Constats généraux

Figure 24: Nombre et profil des utilisateurs titres-services bruxellois en 2018



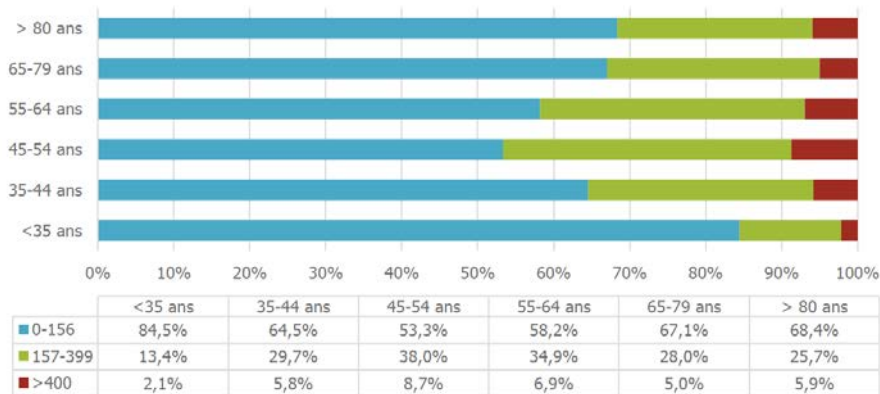
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

Chiffres clés :

- Les bruxellois de moins de 35 ans sont de plus en plus nombreux à utiliser les titres-services.
  - Le pourcentage non négligeable d'utilisateurs âgés de moins de 35 ans (15,6%) constitue une spécificité bruxelloise. En effet, la part des jeunes utilisateurs en Wallonie est bien plus réduite qu'à Bruxelles : 10% des utilisateurs y sont âgés de moins de 35 ans. En Flandre, les jeunes utilisateurs sont également moins nombreux.
- Il y a une surreprésentation des utilisateurs sans enfant et célibataires (51,4 % des utilisateurs n'ont pas d'enfant).
  - Ce constat démontre que le dispositif des titres-services rencontre d'autres objectifs que la meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle des couples avec enfant(s) en Région de Bruxelles-Capitale.
- Surreprésentation des travailleurs et des personnes pensionnées parmi les utilisateurs de titres-services (20,1%).
- La grande majorité des utilisateurs titres-services bruxellois travaillent à temps plein. Parmi les utilisateurs de titres-services qui sont actifs, plus de 70% travaillent à temps plein.
- Il apparaît que la grande majorité des utilisateurs de titres-services (73%) ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 € (ou de 3.080 € mensuels bruts), alors que seuls 35,3% de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus disposent d'un tel salaire.

- 35% des utilisateurs bruxellois ont consommé plus de 157 titres-services en 2018.
  - Près de 65% des utilisateurs de titres-services bruxellois consomment moins de 157 titres-services. Par ailleurs, il est intéressant de noter que plus d'un tiers des utilisateurs sont des consommateurs intensifs : 29,2% des utilisateurs ont consommé entre 157 et 399 titres-services et n'ont donc pas bénéficié de la réduction fiscale pour le surplus, et 6% des utilisateurs ont acheté plus de 400 titres-services dont le surplus leur a coûté 10 €.

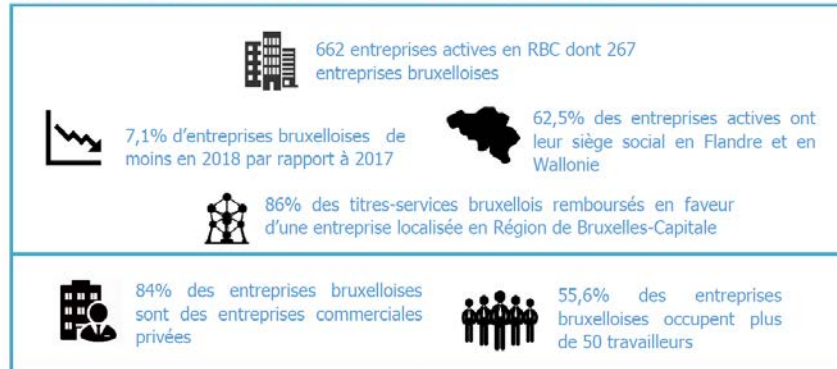
Figure 38: Nombre de titres-services consommés selon l'âge des utilisateurs Bruxellois en 2018



## 5.5. Les entreprises du dispositif des titres-services

### 5.5.1. Constats généraux

Figure 4: Nombre et profil des entreprises titres-services en Région Bruxelloise en 2018

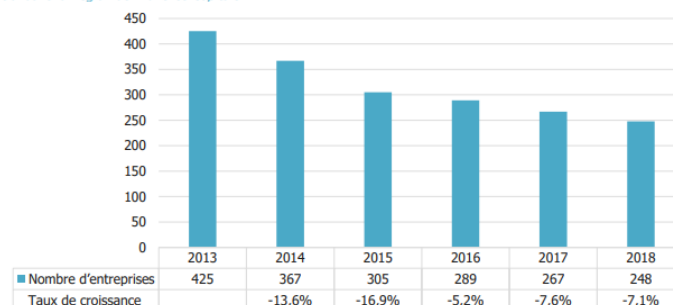


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

En 2017, le nombre d'entreprises titres-services agréées en Région de Bruxelles-Capitale était de 1.807. En 2018, 737 étaient effectivement actives dans la Région, dont 267 avaient leur siège social à Bruxelles. Le marché des titres-services bruxellois attire également un grand nombre d'entreprises qui ont leur siège social en dehors de la Région. 37,5% y ont leur siège en RBC tandis que 27,9% sont localisées en Flandre et 34,6% en Wallonie.

Le schéma ci-dessous présente l'évolution depuis 2013 du nombre d'entreprises titres-services agréées et actives en Région de Bruxelles-Capitale, et qui y ont également leur siège. Ce nombre est en baisse continue. Ainsi, en 2018, 248 entreprises sont agréées et actives à Bruxelles tout en ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale, alors qu'en 2013, 425 entreprises étaient comptabilisées. Cela représente, en six ans, une baisse de 41,6%.

Figure 5: Evolution du nombre d'entreprises agréées et actives dans le dispositif des titres-services et ayant leur siège social dans la Région de Bruxelles-Capitale



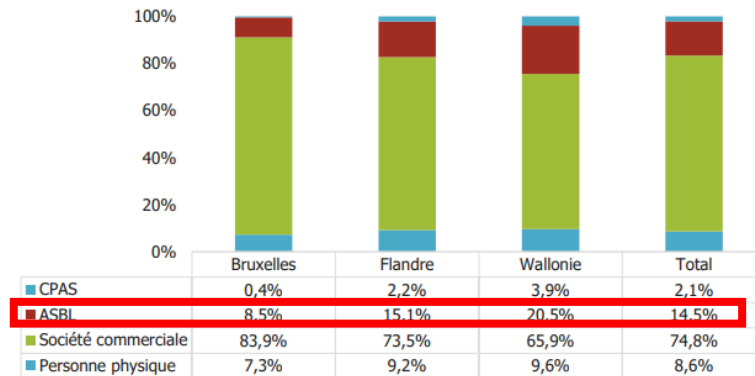
Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEM pour les années 2013-2015 et sur base des données de Sodexo pour les années 2016 à 2018, sur base du siège social de l'entreprise

En 2017, la Région n'a accordé que deux nouveaux agréments et retiré leur agrément à 69 entreprises localisées dans les trois régions du pays. Le dispositif des titres-services semble donc attirer de moins en moins d'entreprises, tandis que le nombre de retraits d'agrément reste relativement important. La grande majorité des retraits (65%) étaient volontaires, tandis

que 30% l'ont été pour cause de faillite. Les retraits pour cause d'inactivité, de dettes et à la suite d'une inspection restent marginaux.

### 5.5.2. 83,9% des entreprises bruxelloises étaient des entreprises commerciales privées, et 8,5% des ASBL en 2018

Figure 9: Pourcentage d'entreprises ayant remis au moins un titre-service Bruxellois selon leur forme légale et par siège social en 2018



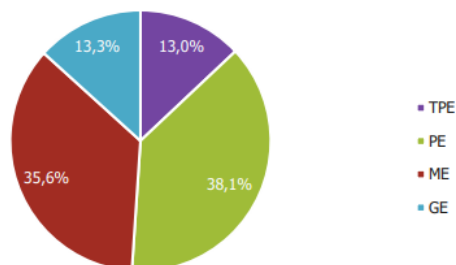
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise

Cette spécificité bruxelloise n'est pas expliquée dans le rapport d'évaluation.

### 5.5.3. La proportion de (très) petites entreprises titres-services actives à Bruxelles est en large diminution

Il est intéressant de noter que la proportion de (très) petites entreprises est en forte diminution depuis 2017. En effet, ces entreprises représentaient 60% des entreprises titres-services en 2017, alors que leur part n'était plus que de 51% en 2018.

Figure 10: Part des entreprises actives à Bruxelles selon leur nombre de travailleurs en 2018



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



#### 5.5.4. La structure démographique des entreprises varie selon leur forme légale et leur région de localisation

Les ASBL et CPAS dans le secteur sont souvent de petite taille, alors que la majorité des sociétés commerciales sont de grande taille ; ce constat est le même en Régions bruxelloise et wallonne. Ceci s'explique par leur volonté de garder une taille humaine pour garantir un contrôle sur la qualité de l'encadrement offert aux travailleurs, la qualité de service, et une volonté moindre de réaliser des marges bénéficiaires plus importantes via les économies d'échelle. Est-ce que les ASBL et les CPAS en régions wallonne et flamande sont également souvent de petite taille ? Oui, les entreprises bruxelloises sont en moyenne plus grandes que les entreprises flamandes ou wallonnes actives dans le dispositif bruxellois des titres-services. En effet, en moyenne, une entreprise titres-services bruxelloise emploie 263 travailleurs alors qu'une entreprise active à Bruxelles emploie 237 travailleurs. De plus, 16,5% des entreprises bruxelloises sont qualifiées de grande entreprise contre 13,3% des entreprises actives dans le dispositif bruxellois. À l'inverse, 8,9% des entreprises bruxelloises sont de très petites entreprises contre 13% des entreprises actives dans le dispositif bruxellois.

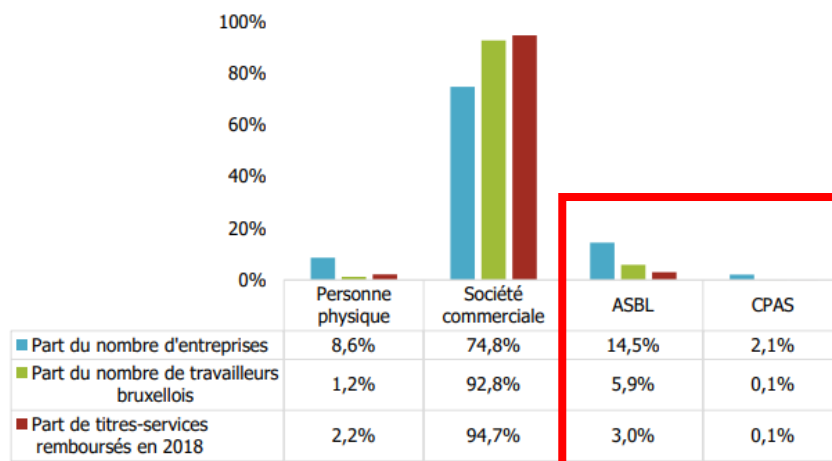
Tableau 1 : Nombre d'entreprises actives à Bruxelles selon leur type et selon le nombre de travailleurs en 2018

Type d'entreprise	Personne physique		Société commerciale		ASBL		CPAS		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
0-9	10	17,5%	52	10,5%	18	18,8%	6	42,9%	86	13%
10-49	39	68,4%	155	31,3%	50	52,1%	8	57,1%	252	38,1%
50-249	8	14%	203	41%	25	26%		0%	236	35,6%
>250		0%	85	17,2%	3	3,1%		0%	88	13,3%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>662</b>	<b>100%</b>
<i>Nb moyen de travailleurs</i>	29		296		90		15		237	

Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo ; # = nombre ; % = pourcentage

#### 5.5.5. Les entreprises commerciales privées représentent 75% des entreprises actives à Bruxelles, alors qu'elles occupent 93% des travailleurs bruxellois et ont remis près de 95% des titres-services bruxellois

Figure 11: Part de l'emploi, des entreprises et du nombre de titres-services remboursés par type d'entreprises en 2018

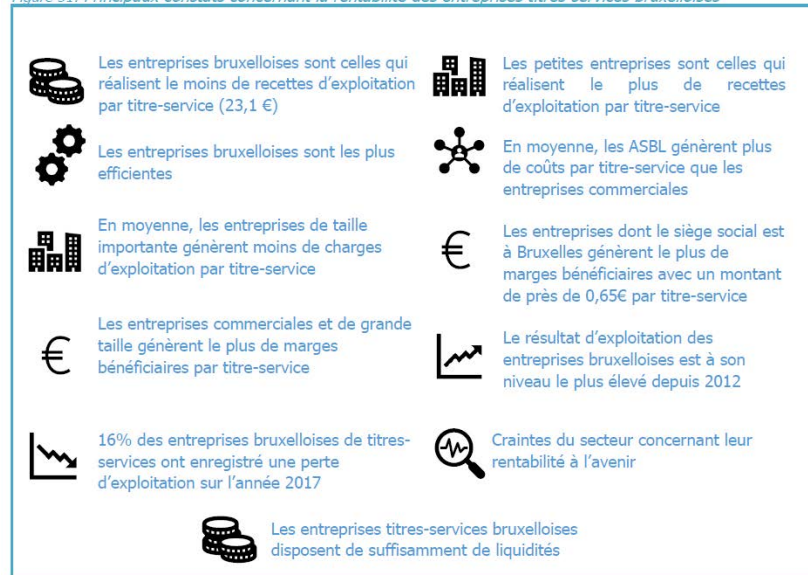


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

## 5.6. Rentabilité des entreprises titres-services bruxelloises

### 5.6.1. Constats généraux

Figure 51: Principaux constats concernant la rentabilité des entreprises titres-services bruxelloises



Les entreprises bruxelloises sont les plus rentables. Elles ont moins de recette d'exploitation que leurs homologues wallonnes et flamandes mais elles ont moins de charge d'exploitation car :

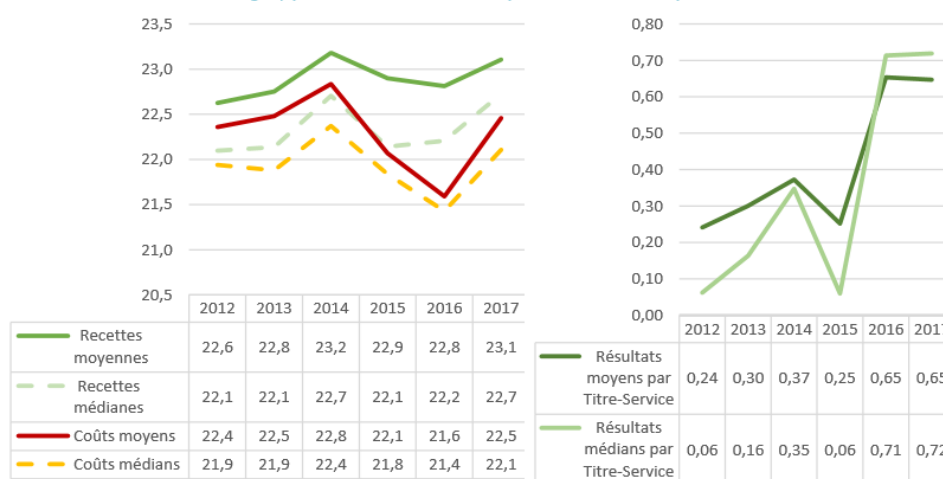
- Il y a moins de frais de déplacement – distances plus courtes et plus de déplacements en transport en commun ;
- Il y a moins d'absentéisme des travailleurs ;
- Le nombre d'heures de travail par travailleur est plus élevé. Une entreprise a donc moins besoin de travailleurs pour la même masse de travail ;
- Le marché se consolide ; les petites entreprises se font racheter par des entreprises de grande taille ou elles font faillite :
  - o Les grandes entreprises réalisent des économies d'échelle ;
  - o Les grandes entreprises ont les moyens d'investir dans des outils de digitalisation de la gestion et de la planification.
- Les grandes entreprises ont les moyens d'investir dans l'optimisation du temps de travail et d'avoir des employés qui se spécialisent dans, par exemple, les formations, la facturation, le remboursement, le planning, ...
  - Les grandes entreprises ont plus d'employés et elles ont la possibilité de pallier l'absence de travailleurs et donc de ne pas perdre des heures de travail.

### 5.6.2. Le résultat d'exploitation des entreprises bruxelloises est à son niveau le plus élevé depuis 2012

Les charges par titre-service des entreprises bruxelloises ont diminué malgré l'indexation des salaires car ces entreprises ont réussi à réduire leurs charges liées aux services et autres biens divers. De 2013 à 2017, le résultat d'exploitation des entreprises bruxelloises a augmenté pour atteindre 0,65 € par titre-service. En effet, d'une part, les produits d'exploitation par titre-service ont augmenté (de 22,8 € à 23,1 €), notamment suite à l'indexation de la valeur faciale du titre-service. D'autre part, malgré l'indexation des salaires, les coûts par titre-service sont restés stables (à 22,5 €), suite à la professionnalisation des entreprises (qui atteignent des tailles plus importantes), puisqu'on observe que la proportion des coûts induits par les charges liées aux services et autres biens divers (loyers, eau, gaz, fournitures, transports et déplacements, etc.) est passée de 8,5% en 2012 à seulement 6,1% en 2017 (voir annexe 3). Cependant, 20% des entreprises actives dans le dispositif des titres-services bruxellois ont subi une perte d'exploitation en 2017.

Les marges bénéficiaires des entreprises titres-services bruxelloises sont donc positives en moyenne et sont le résultat d'efforts de professionnalisation conséquents du secteur. Les entreprises craignent cependant de voir leur rentabilité future se réduire, en raison notamment de la hausse des coûts salariaux, couplée à l'indexation partielle de l'intervention publique. Une baisse future de la rentabilité risque de mettre en péril la pérennité des entreprises titres-services ainsi que la qualité et l'encadrement de l'emploi titres-services.

Figure 66: Evolution des charges, produits et résultats d'exploitation des entreprises bruxelloises



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

### ***5.6.3. Les entreprises bruxelloises sont celles qui réalisent le moins de recettes d'exploitation par titre-service***

Les entreprises bruxelloises sont celles qui réalisent, en moyenne, le plus petit produit d'exploitation par titre-service, qui est de l'ordre de 23,1 €. Les entreprises localisées en Flandre et en Wallonie mais actives à Bruxelles réalisent des produits d'exploitation par titre-service bien plus élevés en moyenne avec des montants de respectivement 23,8 € et 23,9 €.

Le fait que les entreprises dont le siège social est en Wallonie réalisent de meilleures recettes d'exploitation par titre-service peut s'expliquer par la différence observée dans la valeur de remboursement des titres-services bruxellois et wallons. En effet, en 2017, une entreprise pouvait se faire rembourser un titre-service bruxellois (ou flamand) à hauteur de 22,69 € et un titre-service wallon pour une valeur de 22,93 € (depuis le 1<sup>er</sup> juin 2017). Les recettes d'exploitation plus élevées en moyenne pour les entreprises dont le siège social est en Flandre est plus surprenant, compte tenu de la valeur de remboursement des titres-services flamands.

### ***5.6.4. Les entreprises bruxelloises sont les plus efficaces***

En moyenne, les entreprises bruxelloises ont des charges d'exploitation de 22,5 € par titre-service contre 23,7 € par titre-service pour les entreprises wallonnes et 23,4 € par titre-service pour les entreprises flamandes. Pourtant les salaires sont plus élevés à Bruxelles qu'en Flandre et en Wallonie.

### ***5.6.5. Les petites entreprises sont celles qui réalisent le plus de recettes d'exploitation par titre-service***

Il est supposé que ce résultat s'explique par le fait que les petites entreprises ont davantage tendance à facturer des frais supplémentaires à leurs clients afin que leur marge reste suffisante pour compenser leurs coûts fixes, malgré leur plus faible niveau d'activité.

### ***5.6.6. En moyenne, les entreprises de taille importante génèrent moins de charges d'exploitation par titre-service***

Le fait que les entreprises de taille importante génèrent en moyenne le moins de charges d'exploitation par titre-service peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- Les économies d'échelle réalisées par les grandes entreprises constituent l'explication principale de ce résultat : les coûts fixes tels que le loyer, l'électricité ou encore les assurances, sont répartis sur un nombre plus important de titres-services.
- Ensuite, là où une petite entreprise aura généralement une seule, voire deux personne(s) pour encadrer ses travailleurs titres-services, les grandes entreprises

bénéficient d'une équipe d'encadrement beaucoup plus importante, ce qui leur permet de dédier ces personnes à une tâche particulière (réalisation des plannings, organisation des formations, remboursement des titres, etc.) et donc qu'elles soient plus efficaces dans la réalisation de leur travail.

- À cela s'ajoute le fait que les entreprises de taille importante peuvent davantage se permettre d'investir dans des outils leur permettant d'optimiser le temps de travail de leur personnel d'encadrement, tels que les logiciels de planification.

#### *5.6.7. Les entreprises dont le siège social est à Bruxelles génèrent le plus de marges bénéficiaires avec un montant de près de 0,65 € par titre-service*

Les marges bénéficiaires moyennes pour l'ensemble des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services sont de 0,47 € par titre-service. Les entreprises dont le siège social est à Bruxelles sont les mieux loties, avec une marge bénéficiaire de près de 0,65 € par titre-service. Cette moyenne monte par ailleurs à 0,67 € par titre-service pour les entreprises dont les activités titres-services sont principalement localisées en Région de Bruxelles-Capitale. Les entreprises localisées en Flandre mais actives à Bruxelles disposent quant à elles d'une marge moyenne de 0,45 € par titre-service, tandis que ce montant tombe à 0,20 € dans le cas des entreprises localisées en Région wallonne mais actives à Bruxelles.

#### *5.6.8. Les grandes entreprises commerciales génèrent en moyenne le plus de bénéfices par titre-service*

Les résultats d'exploitation sont plus élevés pour les entreprises commerciales que pour les ASBL, et ce indépendamment de la région considérée. Ainsi, les marges bénéficiaires de toutes les entreprises actives à Bruxelles, nonobstant leur type, s'élève à 0,47 € par titre-service, alors que si l'on prend uniquement en compte les entreprises commerciales, ce montant s'élève à 0,59 € par titre-service. Ce résultat est majoritairement induit par des charges d'exploitation par titre-service plus élevées dans les ASBL que dans les entreprises commerciales.

**Bon à savoir :** les entreprises titres-services bruxelloises disposent de suffisamment de liquidités et sont solvables. Les petites entreprises titres-services sont celles qui détiennent le plus de liquidités relativement à leurs dettes courantes.

## 5.7. Constats généraux concernant les ASBL

### 5.7.1. Les ASBL actives dans le dispositif des titres-services sont de petite taille

18,8% des ASBL actives à Bruxelles dans le dispositif des titres-services ont moins de 10 travailleurs et 52,2% ont entre 10 et 49 travailleurs. Ce constat est le même en Régions bruxelloise et wallonne et s'explique par le fait qu'il y a une volonté de garder une taille humaine pour garantir un contrôle sur la qualité de l'encadrement offert aux travailleurs et la qualité de service, et une volonté moindre de réaliser des marges opérationnelles plus importantes via les économies d'échelle.

### 5.7.2. Le nombre d'ASBL actives dans le dispositif des titres-services à Bruxelles a diminué en 2018

- Elles étaient 111 en 2017 et 96 en 2018.
- La Flandre et la Wallonie comptent plus d'ASBL dans leur dispositif des titres-services (RBC : 8,5%, FL : 15,1%, WL : 20,5%)

### 5.7.3. Rentabilité des ASBL actives dans le dispositif des titres-services

- Les résultats d'exploitation sont meilleurs pour les entreprises commerciales que pour les ASBL, et ce indépendamment de la région considérée.
  - o Ce constat peut entre autres s'expliquer par le fait que les entreprises commerciales ont comme objet de générer du profit et essayent donc d'être le plus efficaces possible, alors que les ASBL ont pour mission d'utiliser l'argent généré en vue d'accomplir leur mission sociale, que ça soit en direction des travailleurs en améliorant les conditions de travail et l'encadrement ou en direction des usagers en améliorant la qualité des services.

Un exemple : un dirigeant d'ALE met en évidence qu'ils ne licenciaient jamais les travailleurs avec une ancienneté de 4 ans ou plus, sauf faute grave, afin de respecter leur mission d'insertion socioprofessionnelle, et ce malgré le fait que ce sont les travailleurs avec le salaire le plus élevé et que la plupart d'entre eux ne sont pas encore rentables du fait de leur profil précarisé. Ce dirigeant met également en évidence qu'ils ont la volonté de ne pas aller chercher des clients/travailleurs sur les autres communes afin de respecter le périmètre d'action des autres ALE. Ils travaillent donc en vase clos sur un périmètre plutôt circonscrit, ce qui ne leur permet pas toujours de répondre à la demande ou, à l'inverse, de donner un nombre de prestations suffisantes à leurs travailleurs sous contrat.

- Il faut également noter que le statut d'ASBL couplé à un agrément unique d'entreprise titres-services ne permet pas d'obtenir des subsides supplémentaires à ceux octroyés aux autres entreprises titres-services.
- Les ASBL ne génèrent pas systématiquement plus de recettes d'exploitation par titre-service que les entreprises commerciales, alors que les petites entreprises sont celles qui réalisent le plus de recettes d'exploitation par titre-service.
  - Il est supposé que ce résultat s'explique entre autres par le fait que les petites entreprises (commerciales) ont davantage tendance à facturer des frais supplémentaires à leurs clients afin que leur marge reste suffisante pour compenser leurs coûts fixes malgré leur plus faible niveau d'activité.
- Les ASBL ne génèrent pas systématiquement plus de recettes d'exploitation par titre-service que les entreprises commerciales, alors qu'en moyenne elles génèrent plus de coûts par titre-service.
  - Les ASBL actives à Bruxelles mais localisées en Flandre génèrent plus de recettes par titre-service que les entreprises commerciales, alors qu'à l'inverse, les ASBL actives à Bruxelles mais localisées en Wallonie génèrent moins de recettes par titre-service que les entreprises commerciales. Si ce dernier constat peut sembler surprenant, il faut mettre en évidence que le statut d'ASBL couplé à un agrément unique d'entreprise titres-services ne permet pas d'obtenir des subsides supplémentaires à ceux octroyés aux autres entreprises titres-services.

#### ***5.7.4. La plus-value du secteur non marchand***

Il est indiqué dans le rapport officiel d'évaluation du dispositif des titres-services de la Région bruxelloise que les ASBL présentes dans le dispositif des titres-services expriment des positions davantage en faveur de la formation des travailleurs, considérant le travail en titres-services comme une mesure temporaire d'emploi, un tremplin vers l'emploi. Par contre, la majorité des structures commerciales considèrent la mobilité des travailleurs vers une sortie du secteur des titres-services comme ne servant pas l'intérêt de leur entreprise.

## 6. Principales conclusions concernant le coût du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018

Il apparaît que le coût net direct du dispositif a augmenté entre 2017 et 2018, principalement en raison de la hausse du coût de l'intervention. Le coût brut du dispositif des titres-services s'élevait à 239,4 millions € en 2018 pour la Région de Bruxelles-Capitale, et le coût net du dispositif des titres-services s'élevait à 123,7 millions €. Les effets de retour directs s'élevaient donc à 115,7 millions € en 2018 soit à 54% du coût brut.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du coût net du système, compte tenu du coût brut et des effets de retour directs. Ce coût net est cependant **une sous-estimation du coût net effectif** du dispositif, et les effets de retour indirects ne sont pas pris en compte dans l'analyse. Les effets tels que l'impôt des sociétés, l'impact sur les utilisateurs et la création d'emplois d'encadrement ne sont par exemple par repris dans le calcul.

Tableau 15 : Coûts et effets de retour du système des titres-services

		2016	2017	2018
Coût brut	Coût budgétaire pour l'année t	217.272.295	216.893.854	223.857.984
	Coût de la déductibilité fiscale t	14.256.621	15.264.154	15.503.169
<b>Coût brut total</b>		<b>231.528.916</b>	<b>232.158.008</b>	<b>239.361.153</b>
Effets de retour directs	Diminution des allocations de chômage	29.997.872	28.673.192	30.162.572
	Accroissement de recettes des cotisations sociales	57.742.319	53.082.289	57.141.783
	Accroissement de recettes des impôts des personnes physiques	25.221.035	28.896.846	28.375.016
<b>Effets de retour directs totaux</b>		<b>112.961.225</b>	<b>110.652.327</b>	<b>115.679.371</b>
<b>Coût net</b>		<b>118.567.691</b>	<b>121.505.682</b>	<b>123.681.782</b>

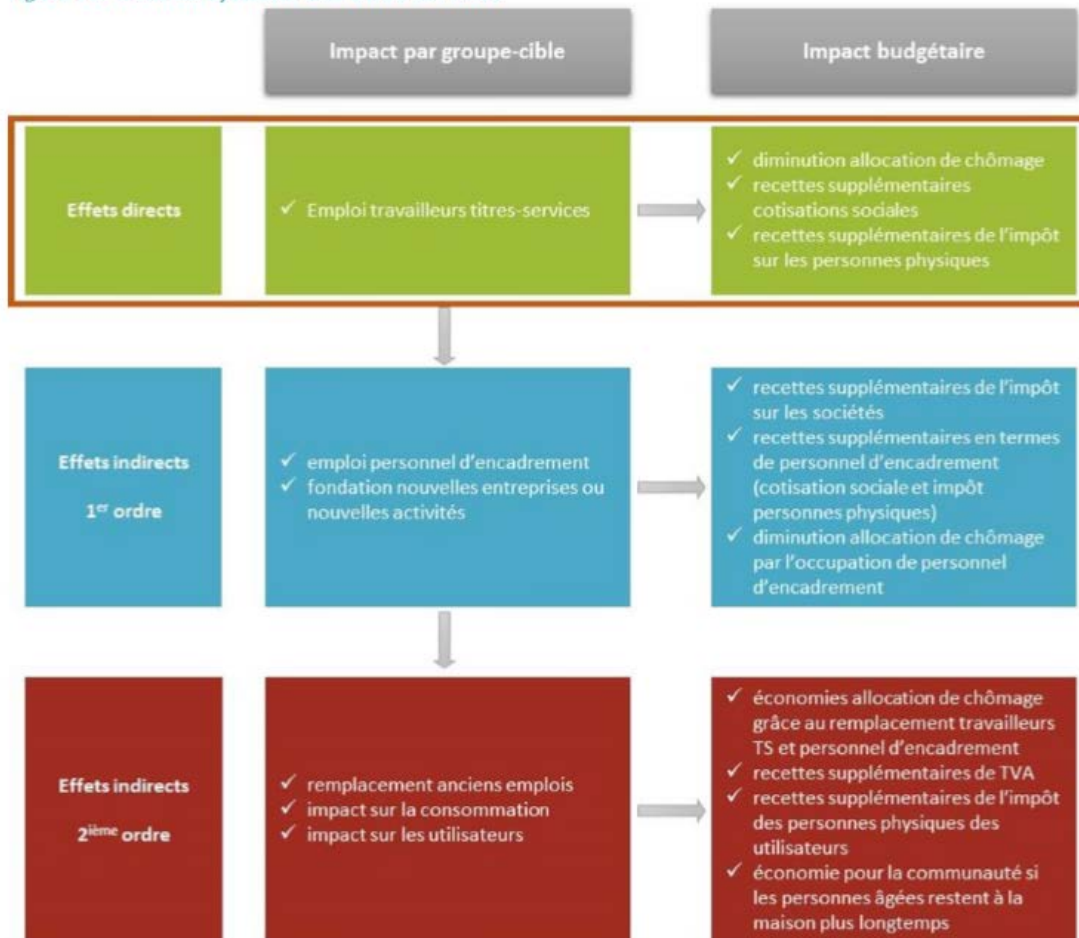
Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre

Depuis la régionalisation du dispositif des titres-services, le coût du dispositif se situe au niveau des régions, tandis que les effets de retour se situent au niveau du pouvoir fédéral, et la collecte des données pour l'analyse des effets de retour est plus compliquée.

Le coût net du dispositif est calculé sur base des effets retour obtenus grâce à l'économie faite par les pouvoirs publics sur les allocations de chômage à laquelle s'ajoutent les recettes supplémentaires en termes de cotisations sociales et de l'impôt des personnes physiques.



Figure 72: Coût du système des titres-services



Source : IDEA Consult

Le coût brut des activités titres-services entre 2016 et 2018 couvre :

- L'intervention publique pour les titres-services. Les titres-services émis et remboursés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 30 juin 2018 étaient remboursés à 22,69 €. Suite à l'indexation, Sodexo effectue désormais un remboursement de 23,14 € par titre-service émis et remboursé à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018. Une partie de cette intervention est financée par l'utilisateur : les 400 premiers titres-services coûtent 9 € et les 100 suivants 10 € à l'utilisateur, et le reste par les pouvoirs publics.
- Le coût de l'encadrement de la mesure : ce montant reprend le coût pour l'émetteur de titres-services et pour l'administration publique chargée de l'encadrement de la mesure.
- Le coût de la déductibilité fiscale : la déduction fiscale s'élevait à 30% entre 2014 et 2015 et s'est réduite à 15% à partir de 2016.

En créant de nouveaux emplois, le système des titres-services génère des recettes pour le pouvoir fédéral. Les effets de retour directs du système (à savoir la création d'emplois titres-services) se déclinent pour l'autorité fédérale dans trois domaines :

- Effets de retour sur le chômage : l'activation des demandeurs d'emploi permet au fédéral d'économiser des allocations de chômage grâce à la transition de ceux-ci du chômage vers un emploi rémunéré. L'estimation du montant des allocations de chômage a été calculée sur base du montant de l'indemnité versée aux chômeurs complets de longue durée (plus de 49 mois de chômage), en tenant compte de la situation familiale des travailleurs titres-services (isolé, cohabitant, cohabitant avec charge de famille). L'analyse tient également compte du nombre de travailleurs bénéficiant d'allocations d'activation (Activa), sur base des données de la BCSS.
- Recettes supplémentaires des cotisations sociales (cotisations ONSS employeur et travailleur) : les salaires des travailleurs titres-services génèrent des recettes de sécurité sociale supplémentaires et constituent, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire. Cependant, les réductions demandées (ex. réductions structurelles, réductions groupes cibles, bonus à l'emploi) sont également prises en compte et comptabilisées comme coût. L'analyse tient compte de l'effet de la deuxième phase du Tax shift et de l'abaissement des cotisations sociales pour une partie des entreprises titres-services. Les entreprises du secteur marchand bénéficient en effet d'une réduction des cotisations patronales qui passent de 30% à 25% en 2018. Cette baisse est cependant compensée par également une baisse des réductions sociales, induite par des modifications de la politique de groupes cibles.
- Recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques : les salaires des travailleurs titres-services génèrent des recettes supplémentaires en termes d'impôt des personnes physiques et constituent, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire. Pour ce faire, l'impôt total sur les personnes physiques dû a été calculé pour trois schémas fiscaux (ménages à deux revenus, ménages à un seul revenu, et isolés). Il a été tenu compte des réductions des personnes isolées avec enfants à charge et des réductions pour personnes isolées. Malgré la hausse des salaires dans les titres-services en 2018, les recettes des impôts des personnes physiques sont en diminution en 2018, en raison des modifications fiscales introduites cette même année.

## 7. Analyse des objectifs du dispositif des titres services

### 7.1. Objectif 1 - « Favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et augmenter le taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi (faiblement qualifiés) »

Le dispositif est une source d'emploi pour plus de 20.000 personnes domiciliées en Région bruxelloise. La plupart des travailleurs proviennent de publics cibles qui sont connus pour être éloignés du marché de l'emploi.

Nous constatons que le dispositif offre des emplois relativement stables :

- 44% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 ont une ancienneté de plus de 5 ans dans le système.
- Parmi les travailleurs occupés dans le système des titres-services au début de l'année 2016, 89,4% étaient encore actifs un an plus tard.
- Il s'agit souvent d'emplois à durée indéterminée (93% des travailleurs occupés en 2018 par une entreprise active à Bruxelles bénéficiaient d'un CDI à la fin de l'année), et la grande majorité des travailleurs bruxellois (70,9%) ont un taux d'occupation compris entre 50 et 99%.
- Le salaire horaire brut augmente chaque année depuis 2014.
- Le dispositif crée de l'emploi dans d'autres régions : 25% des travailleurs actifs en Région bruxelloise n'y sont pas domiciliés.

Nous remarquons cependant que :

- Le taux de rotation du personnel est très élevé dans le dispositif des titres-services bruxellois. 22,3% des travailleurs étaient nouveaux dans le dispositif des titres-services au 1<sup>er</sup> trimestre 2017. Ce taux de nouveaux travailleurs est plus élevé qu'en 2016 où il atteignait 18,8%. C'est d'autant plus vrai que les travailleurs qui ont changé d'entreprise tout en continuant à travailler dans les titres-services en Région de Bruxelles-Capitale ne sont pas pris en compte dans ces 22,3% de nouveaux travailleurs.
- Près d'1% des travailleurs qui étaient actifs en 2016 n'ont pas presté une seule heure de travail lors du premier trimestre de l'année 2017 pour des raisons médicales. Cette dernière constatation n'est pas à négliger car elle met en évidence que la pénibilité du travail d'aide-ménagère peut conduire à des incapacités de travail totales sur le long terme. C'est d'autant plus vrai que le pourcentage estimé ne prend donc pas en compte les incapacités de travail partielles, ni les situations d'incapacité qui ont démarré ou qui se sont arrêtées lors du premier trimestre 2017.

- Le salaire mensuel moyen des travailleurs titres-services est plus ou moins de 1.200 € bruts, ce qui est évidemment bien en-dessous du salaire médian et moyen des travailleurs bruxellois.
- Notons par ailleurs que 3,2% des travailleurs titres-services étaient demandeurs d'emploi avant leur embauchement dans le dispositif et que 3,5% étaient inactifs. La part de travailleurs dans ces catégories apparaît au final peu élevée, au regard de l'objectif de 60% de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration par rapport au personnel titres-services engagé durant l'année.

**Conclusion :** le dispositif semble remplir son premier objectif mais il a des problèmes concernant la qualité des emplois créés. Le salaire mensuel est trop faible et il y a un taux de rotation des travailleurs relativement élevé. L'absentéisme de longue durée est également un problème majeur du secteur. Dans l'état actuel des choses, il semble compliqué de prêter une carrière complète à temps plein dans les titres-services sans en subir des conséquences physiques et financières à long terme et/ou se retrouver dans des situations d'incapacité de travail.

### 7.2. Objectif 2 - Offre de service personnalisée

Environ 20% des ménages bruxellois et 12% de la population bruxelloise sont utilisateurs du dispositif des titres-services. Le nombre d'utilisateurs est en croissance et 16 millions de titres-services ont été achetés principalement par des jeunes de moins de 35 ans et des personnes âgées vivant dans les communes riches de Bruxelles. Plus de 50% des utilisateurs n'ont pas d'enfant, 73 % travaillent à plein temps et plus de 70% ont un salaire journalier supérieur à 140 €.

**Conclusion :** le dispositif semble remplir son deuxième objectif. La question est de savoir dans quelle mesure ce dispositif est réellement accessible à tous les utilisateurs qui en ont besoin et ne constitue pas un système destiné à un public qui pourrait se permettre ces services sans qu'ils soient subsidiés. En cas de réforme, il faudra faire attention à ce que l'accessibilité du dispositif augmente et ne diminue pas.






### 7.3. Objectif 3 - Lutte contre le travail au noir

Il est communément accepté que le dispositif remplit bien cet objectif mais nous n'avons pas trouvé de données qui montrent en détail dans quelle mesure cet objectif est rempli.

Dans la plupart des pays, le secteur des services domestiques est caractérisé par un travail au noir important. Dans l'enquête menée auprès des utilisateurs de titres-services, 8% ont indiqué avoir un.e aide-ménagèr.e au noir auparavant. Mais il est fort probable que tous les

répondants ne soient pas honnêtes à ce sujet. Selon une enquête de la Commission européenne, le pourcentage des Belges qui ont recours à une personne au noir pour réaliser les tâches ménagères est moins élevé (10%) qu'en moyenne dans l'UE (15%). Il est toutefois étonnant de noter que le pourcentage de travail au noir en Belgique (34%) est beaucoup plus élevé que la moyenne européenne (29%) pour des travaux de rénovation et de réparation à domicile. En France, en Finlande et en Suède, où le système subventionné de services ménagers peut également être utilisé pour de petits travaux de rénovation et de réparation à domicile, la proportion de travail au noir pour ces activités est beaucoup plus faible (environ 22%). Ces chiffres montrent sans aucun doute que de tels systèmes subventionnés ont un impact positif sur l'utilisation du travail au noir.

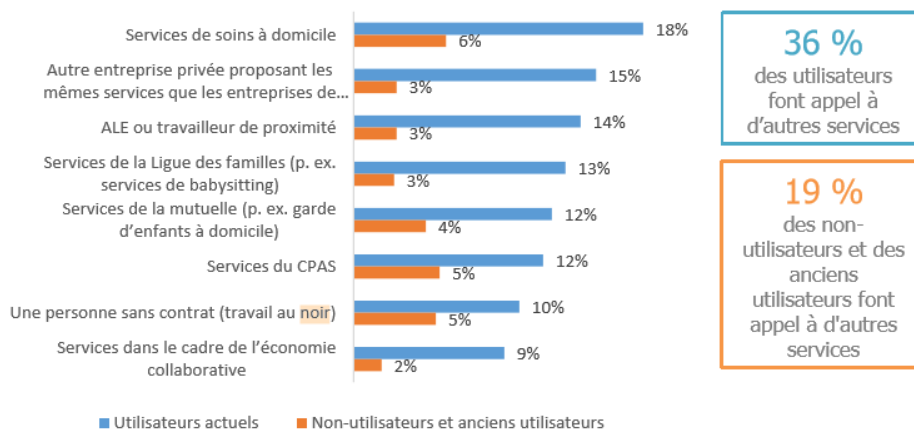
Figure 49 : Utilisation du travail au noir pour différentes activités dans l'UE<sup>16</sup>

		Travaux de rénovation et réparation à domicile	Rénovation de voiture	Nettoyage à domicile	Achat de nourriture	Achat d'autres services	Achat d'autres biens	Refus de répondre	Je ne sais pas
	EU27	29%	22%	15%	12%	19%	15%	2%	1%
	BE	34%	19%	10%	15%	17%	15%	4%	2%
	FR	22%	24%	12%	7%	13%	11%	2%	3%
	FI	22%	21%	9%	5%	38%	11%	2%	0%
	SE	23%	16%	12%	13%	31%	20%	0%	0%

Source : Eurobaromètre spécial 402, travail non déclaré dans l'Union européenne, 2014

Notons cependant que les utilisateurs de titres-services font proportionnellement davantage appel à d'autres systèmes (dont le travail au noir) que les non-utilisateurs et les anciens utilisateurs.

Figure 20 : Pourcentage d'utilisateurs de titres-services qui font également appel à d'autres systèmes



Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

**Conclusion :** le dispositif remplit bien cet objectif. L'une des pistes de réforme qui est étudiée par le gouvernement est la possibilité de raboter la déductibilité des titres. La question est : quel sera l'impact sur la demande et sur le taux de travail au noir ?

#### 7.4. Objectif 4 - Effet « tremplin » vers un autre emploi.

Pour rappel, il y a également un objectif politique d'utiliser le dispositif des titres-services comme « tremplin » vers d'autres métiers, mais il ne s'agit pas d'un objectif officiel du dispositif.

Depuis 2017, les travailleurs peuvent bénéficier de formations qui leur permettent de développer des compétences liées à d'autres fonctions et secteurs, dans le but de les aider à obtenir un emploi en dehors du dispositif des titres-services. Le budget « Formation » de la Région de Bruxelles-Capitale s'élevait à 1.400.000 € pour l'année 2018.

Les entreprises titres-services agréées en Région de Bruxelles-Capitale bénéficient chaque année d'un budget de formation. Les formations qui font l'objet d'un remboursement consistent en :

- une formation sur le terrain durant laquelle le travailleur preste pour un client et perçoit des titres-services ;
- une formation classique lors de laquelle le travailleur ne perçoit pas de titres-services.

Dans les deux cas, ces formations peuvent être données en interne par une personne qui appartient à l'entreprise titres-services ou par un formateur externe à l'entreprise.

Nous constatons que :

- Seuls 41,5% du budget alloué au fonds de formation ont été utilisés en 2018.
  - o Cette sous-utilisation du budget du fonds de formation régional s'explique principalement par le fait qu'une partie des entreprises n'utilise pas le budget qui leur est alloué ou n'en utilise qu'une partie.
  - o Les entreprises qui ont leur siège social dans une autre région font appel au budget formation de leur région.
  - o Les entreprises font appel à d'autres sources de financement, ex. Le CEP.
  - o Les entreprises du dispositif des titres-services se plaignent des charges administratives pour rentrer les demandes et pour se faire rembourser.
- Les entreprises titres-services actives dans le dispositif bruxellois des titres-services qui utilisent le fonds de formation jugent celui-ci insuffisant pour couvrir les besoins en formation du personnel.

- Depuis 2015, le nombre de formations dispensées est en baisse, en dépit des besoins de formation élevés.
- Les formations visant à favoriser la mobilité des travailleurs en-dehors du secteur sont très peu connues.
- En 2018, seuls 1,8% des travailleurs ont été engagés comme salariés dans un autre secteur et 0,4% se sont installés comme indépendants. Ces derniers pourcentages sont plus importants dans le reste de la Belgique, où 4,9% des travailleurs titres-services ont trouvé un emploi salarié et 0,6% un emploi indépendant. Les sorties du dispositif sont donc très faibles et la proportion de travailleurs titres-services qui trouvent un autre emploi reste minime. Nous pouvons donc constater que l'effet « tremplin » vers un autre emploi ne se vérifie pas dans la réalité.

**Conclusions :** en dépit du taux de rotation élevé, l'emploi titres-services ne génère pas un effet « tremplin » vers un autre emploi, mais conduit plus souvent les travailleurs sortis du système à se retrouver sans activité professionnelle, voire pire, en incapacité de travail. Cela représente un coût important pour les autorités publiques qui, d'une part, voient la plupart des travailleurs qui quittent le dispositif des titres-services bruxellois (re)devenir demandeurs d'emploi ou bénéficiaires du revenu d'intégration et, d'autre part, doivent fournir des aides à l'emploi pour la nouvelle personne embauchée.

Au-delà de ces constats, l'évaluation du gouvernement fait état de deux visions très partagées quant à l'intérêt de ces formations, expliquées, en particulier, par le type de structure.

À un extrême, la majorité des structures commerciales montrait plutôt un désintérêt vis-à-vis de telles formations, considérant la mobilité des travailleurs vers une sortie du secteur des titres-services comme ne servant pas l'intérêt de leur entreprise. C'est en particulier d'autant plus vrai que la majorité des structures mentionne des difficultés de plus en plus fortes quant au recrutement de nouvelles aide-ménagères.

À l'autre extrême, **les structures de type agences locales pour l'emploi, associations sans but lucratif** ou les acteurs de l'économie sociale et solidaire exprimaient des positions davantage en faveur de telles formations, considérant le travail en titres-services comme une mesure temporaire d'emploi.

## 8. Analyse des défis du dispositif

### 8.1. Consolidation du marché des titres-services

Il y avait, en 2018, 248 entreprises agréées et actives à Bruxelles ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale, alors qu'en 2013, 425 entreprises étaient comptabilisées. Cela représente, en six ans, une baisse de 41,6%.

Il y a une professionnalisation et concentration des entreprises dans de plus grosses structures. Ainsi, les structures les moins performantes ont fait faillite ou ont été rachetées ces dernières années par des structures plus performantes. 83,9% des entreprises bruxelloises étaient des entreprises commerciales privées en 2018.

La proportion de (très) petites entreprises est en forte diminution depuis 2017. En effet, ces entreprises représentaient 60% des entreprises titres-services en 2017, alors que leur part n'était plus que de 51% en 2018. Ceci est interpellant pour les ASBL et CPAS qui sont majoritairement des petites entreprises (70% ont moins de 50 employés). Les ASBL ne génèrent pas systématiquement plus de recettes d'exploitation par titre-service que les entreprises commerciales, alors qu'en moyenne elles génèrent plus de coûts par titre service.

### 8.2. La règle des 60 %

A savoir l'engagement de 60% de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration par rapport au personnel titres-services engagé durant l'année.

C'est particulièrement difficile pour une petite structure commerciale de respecter la règle des 60% et cela la met en désavantage par rapport à de plus grosses entreprises commerciales :

*« Je pense que le seul souci qui nous frappe vraiment, c'est la règle des 60%. On ne peut engager quelqu'un que si on engage 2 chômeurs en même temps que la personne. C'est ça la difficulté. Par exemple, des gens qui viennent de l'hôtellerie ou de la restauration, on ne peut pas les recruter car alors on doit trouver deux personnes en plus qui sont chômeuses. Ou alors la personne doit d'abord aller s'inscrire chez Actiris. Du coup c'est ce qu'on fait mais c'est pas idéal. Sans cette règle-là, ce serait plus simple de recruter. Car, du coup, les candidats vont vers d'autres entreprises comme Daoust où il y a plus de travailleurs, et ces entreprises ont plus facile à recruter plus de travailleurs et donc à respecter la règle. » (Entreprise commerciale active uniquement en Région bruxelloise).*



### 8.3. Le non-paiement de certaines prestations

Plusieurs entreprises interrogées ont souligné que le client était souvent au cœur des difficultés financières rencontrées par les entreprises. Ainsi, certains d'entre eux annulent régulièrement les prestations ou ne les payent pas, faute de titres en suffisance. Bien que ces pratiques concernent une minorité de clients, elles ont une incidence sur la santé financière des entreprises, incidence d'autant plus forte pour les petites et moyennes entreprises.

### 8.4. La croissance des coûts salariaux

D'une part, cette hausse des coûts salariaux s'expliquerait par l'ancienneté croissante des aide-ménagères, ancienneté qui dépasse de plus en plus 3 ans et implique donc un salaire au barème le plus élevé de la commission paritaire du secteur. D'autre part, la difficulté croissante à recruter de nouvelles aide-ménagères titres-services mentionnée par toutes les entreprises interrogées, entraîne une compétitivité féroce entre les entreprises bruxelloises qui sont de plus en plus amenées à offrir de meilleures conditions de travail afin de retenir leurs aide-ménagères et en attirer de nouvelles.

### 8.5. La complexité à trouver des aide-ménagères prêtes à l'emploi

Le profil des aide-ménagères entrant désormais dans le secteur a évolué par rapport aux premières aide-ménagères qui venaient initialement du travail au noir. Il apparaît donc que les nouveaux travailleurs entrants sont pour la plupart déprofessionnalisés et ont donc besoin d'un encadrement important et de nombreuses formations, ce qui implique plus de coûts pour moins de rentrées. Même les entreprises d'insertion, qui sont dédiées à l'engagement d'un public précarisé, mentionnent cette tendance. Qui plus est, l'entreprise d'insertion interrogée met en évidence que ces travailleurs très précarisés auront toujours besoin d'un accompagnement poussé, même après plusieurs années d'expérience, alors que les aides à l'emploi s'arrêtent après 4 ans.

*« En termes d'aide-ménagère, ça dépend du public. Nous, c'est un public d'insertion socio-professionnelle. Vous avez l'aide-ménagère autonome qui ne fait pas partie du public cible. Avec une gestionnaire, vous avez assez car elle est totalement autonome. Elle gère son planning, elle s'arrange avec le client, ses titres sont toujours en ordre. Puis il y a le public cible qui, même après 4 ans de subvention, n'est pas autonome et demande un encadrement adapté pour le maintien à l'emploi. Et le souci, c'est qu'en cas de perte de subsides, le titre-service n'est pas suffisant pour rentabiliser ce travailleur. Il y a le salaire, mais la marge bénéficiaire n'est pas suffisante pour assurer son encadrement. Les belles années des titres-services où vous aviez une femme au foyer qui était un travailleur dormant... Maintenant on arrive depuis 4 ans à la difficulté de sélectionner des travailleurs qui ne pourraient ne serait-ce que*

*commencer de manière normale dans les trois premiers mois. [...] Je pense que c'est un problème qui va être de plus en plus présent car, quand je parle avec mes homologues, si vous regardez le panier de travailleurs qui sont subventionnés – parce que, soyons honnête, sans cela le titre-service n'est pas rentable – il est rare d'avoir un travailleur qui n'est pas dans ce profil. »*

Par ailleurs, les entreprises font face à la difficulté de garder leurs travailleurs à l'emploi. Ainsi, l'emploi titre-service est caractérisé par un taux de rotation du personnel élevé qui impacte négativement l'ensemble des parties prenantes. Ainsi, les utilisateurs ne peuvent pas toujours établir une relation de longue durée avec leur aide-ménagère, ou doivent attendre des délais importants avant que la prestation demandée ne soit effectuée, ce qui affecte négativement la qualité des services. Pour les entreprises, embaucher un nouveau travailleur et le former représente un coût non négligeable, particulièrement dans un contexte de difficultés croissantes à trouver des travailleurs prêts à l'emploi. Les travailleurs concernés peuvent se retrouver dans une situation de dépendance financière, voir physique en cas d'incapacité de travail. Leur estime de soi peut également être impactée négativement, ce qui les éloignerait encore plus de l'emploi.

#### **8.6. Qualité de l'emploi et absentéisme de longue durée sont également un problème majeur du secteur.**

En 2018, la plupart des travailleurs titres-services ont été occupés plus d'un mi-temps et ils sont 18,3% à avoir travaillé à temps plein. Les travailleurs bruxellois ont donc un temps de travail plus élevé (24,5 heures hebdomadaires de moyenne) que leurs homologues wallons et flamands. En termes de salaire, les travailleurs titres-services gagnent 11,66 € de l'heure. Si l'on combine cette donnée avec celles sur le temps de travail, on peut estimer le salaire mensuel moyen des travailleurs titres-services à plus ou moins 1.200 € bruts, ce qui est évidemment bien en-dessous du salaire médian et moyen des travailleurs bruxellois.

Dans l'état actuel des choses, il semble compliqué de prêter une carrière complète à temps plein dans les titres-services sans en subir des conséquences physiques et mentales à long terme et/ou se retrouver dans des situations d'incapacité de travail.

### 8.7. Le coût brut du dispositif des titres-services s'élevait à 239,4 millions € en 2018 pour la Région de Bruxelles-Capitale et a augmenté de 7 millions en 2018.

Tableau 12 : Coût brut du dispositif des titres-services

Coût	2016	2017	2018
Intervention en faveur des titres-services	213.499.475 (91,9%)	212.682.673 (91,6%)	223.857.984 (91,7%)
Frais d'encadrement totaux	3.772.820 (1,6%)	4.211.181 (1,8%)	4.401.647 (1,8%)
Coût de la déductibilité fiscale	15.049.920 (6,5%)	15.264.154 (6,6%)	15.503.169 (6,5%)
<b>Coût brut total</b>	<b>232.322.215 (100%)</b>	<b>232.158.008 (100%)</b>	<b>239.361.153 (100%)</b>

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre

Le cœur du problème est le suivant : la dépense régionale en titres-services croît de 7 à 9% par an, tandis que la dotation budgétaire n'augmente que de 2%.

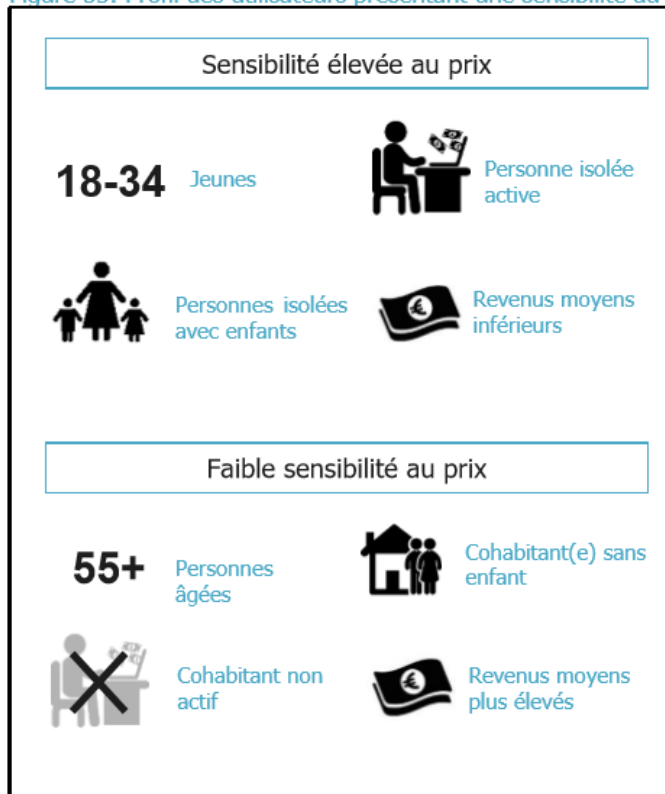
### 8.8. Elasticité limitée de la demande sur le prix des titres-services en Région bruxelloise

L'élasticité des titres-services reflète la mesure dans laquelle la demande en titres-services varie à la suite d'une modification de leur prix. L'analyse de l'élasticité montre que la demande en titres-services est élastique en Wallonie (-1,2) et en Flandre (-1,15) et inélastique à Bruxelles (-0,82). Par conséquent, une hausse des prix en Flandre et en Wallonie entraînerait une baisse considérable du nombre de titres achetés. À Bruxelles, une hausse des prix entraînerait également une baisse du nombre de titres-services achetés, mais cette diminution y serait plus limitée.

Le groupe des utilisateurs de titres-services est cependant très hétérogène. La sensibilité au prix dépend donc du profil de l'utilisateur et de ses possibilités financières.

Il faut également noter que près de la moitié des personnes dont l'utilisation a diminué depuis qu'elles ont commencé à utiliser des titres-services évoquent des raisons financières. 26% indiquent que leur situation financière avait changé et 23% ne souhaitent plus y consacrer autant d'argent. Par ailleurs, 18% étaient mécontents du prix d'achat ou de la déduction fiscale. Une modification de la situation personnelle peut également constituer un motif de baisse de l'utilisation : ainsi, les besoins ont changé pour 22% des utilisateurs et 20% ont entre-temps eu plus de temps pour effectuer eux-mêmes les tâches ménagères. Enfin, 16% des utilisateurs étaient mécontents des prestations de leur aide-ménagère.

Figure 35: Profil des utilisateurs présentant une sensibilité au prix élevée et faible



(\*) revenus faibles = revenus nets du ménage < 2500 € par mois ; revenus élevés = revenus nets du ménage > 4000 € par mois  
 Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Si la baisse de la déduction fiscale à Bruxelles et en Wallonie ne s'est pas traduite par une baisse de l'utilisation des titres-services durant l'année de cette baisse, les utilisateurs accordent néanmoins de l'importance à la déduction fiscale. Il y a également eu une légère diminution de l'intensité d'utilisation de titres-services en Région de Bruxelles-Capitale. Le nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur était de 148 en 2017 (ce qui correspondait à 2,9 h par semaine) tandis que ce nombre n'est plus que de 146 titres en 2018 (ce qui correspond à une moyenne de 2,8 heures par semaine). Cette baisse de l'intensité d'utilisation pourrait s'expliquer par la baisse de la déduction fiscale en 2016, qui ne pourrait avoir été ressentie par les ménages qu'ultérieurement et ainsi avoir modifié leur consommation de titres-services avec un certain retard.

Les résultats de l'enquête menée dans le cadre de l'évaluation annuelle du dispositif des titres-services indiquent en effet qu'une diminution ou suppression de la déduction fiscale aurait des conséquences importantes sur l'utilisation des titres-services. À Bruxelles et en Wallonie, environ un quart des utilisateurs indiquent qu'ils arrêteraient et 38 % qu'ils diminueraient leur utilisation de titres-services si la déduction fiscale était supprimée. En Flandre, 13 % répondent qu'ils arrêteraient et 42 % qu'ils diminueraient en cas de baisse de la déduction fiscale de 30 % à 15 %. En cas de suppression, 46 % disent même qu'ils arrêteraient.

## 8.9. Forte dépendance aux décisions gouvernementales

Les entreprises actives dans le dispositif des titres-services craignent des modifications réglementaires entraînant un coût et une surcharge administrative dans l'organisation du travail, ou encore la perte de subsides ou le renforcement des règles afin de bénéficier de ceux-ci. Comme l'illustre le verbatim suivant, la dépendance aux subsides est tellement forte pour certains acteurs, en particulier de petite taille, que leur retrait entraîne de sévères conséquences sur la santé financière des entreprises.

*« Sans les aides de la Région et les aides à l'emploi, l'entreprise aurait disparu depuis longtemps. Pour les entreprises au-delà de 500 travailleurs, ça devient rentable mais avec un bénéfice à l'heure très réduit, même pour les grosses structures. »*

## 9. Réformes mises en œuvre

### 9.1. Réformes au niveau fédéral

Le prix nominal était initialement de 6,2 € en 2004 ; il est passé à 7,5€ en 2009 et s'est maintenu à ce niveau jusqu'en 2012 inclus. Les utilisateurs pouvaient toutefois encore bénéficier d'une déduction fiscale de 30% jusqu'à concurrence de 2.720 € déductibles avant le 1<sup>er</sup> juillet 2013. En 2013, le prix nominal a alors augmenté à 8,5 €, avec une limitation de la déduction fiscale, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013, à 1.380 € par personne et par an. Depuis 2014, le prix est fixé à 9 € pour les 400 premiers titres-services et à 10 € pour les 100 suivants.

### 9.2. Depuis la régionalisation, le gouvernement bruxellois a mis en œuvre ses propres réglementations

La déduction fiscale au bénéfice des utilisateurs a été réduite en 2016 à 15% au lieu de 30% précédemment, ce qui correspond à une réduction d'impôt de 1,35 € par titre-service (au lieu de 2,7 €). En Région wallonne, le régime avait été modifié dès 2015 avec une déduction fiscale réduite à 10% pour les 150 premiers titres-services émis sur l'année. En Région flamande, la déduction fiscale est passée à 20% en janvier 2020.

L'obligation pour une entreprise titres-services d'engager 60% de chômeurs complets indemnisés ou de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale par trimestre a été assouplie. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, le calcul du quota est réalisé sur une base annuelle et pour chaque unité d'établissement, et l'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé remplace la condition de chômeur complet indemnisé. En Flandre, cette obligation a été supprimée.

En 2017, les formations destinées aux travailleurs titres-services et pouvant faire l'objet d'un remboursement partiel du Fonds de formation Titres-Services ont été élargies. Peuvent prétendre à un remboursement, les formations qui sont non seulement liées à la fonction du travailleur titres-services mais également toutes les formations qui visent à aider les travailleurs à évoluer professionnellement, tant au sein du secteur des titres-services que dans tout autre secteur.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018, plusieurs nouvelles mesures ont été introduites afin d'encourager davantage l'emploi, la formation et la diversité au sein des entreprises titres-services :

- Tout d'abord, en cas d'indexation, les entreprises pourront bénéficier d'un remboursement plus élevé des titres-services si elles remplissent les trois conditions suivantes :
  - o L'unité d'établissement de l'entreprise agréée a engagé 60% de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration par rapport au personnel « titres-services » engagé durant l'année ;
  - o L'entreprise a signé et transmis à l'administration bruxelloise un exemplaire de la « Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des titres-services » ;
  - o Si l'entreprise a remis au moins 2.000 titres-services auprès de Sodexo sur l'année, elle doit disposer d'un plan de formation pour son personnel « titres-services » qui est approuvé par le Fonds de formation Titres-Services.
- L'entreprise doit respecter deux conditions supplémentaires pour être agréée comme entreprise titres-services :
  - o L'entreprise s'engage à refuser toute forme de discrimination et à promouvoir la diversité, et signe tous les cinq ans la « Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des titres-services ».
  - o De nouvelles conditions relatives aux administrateurs de l'entreprise ont été émises. Ces derniers ne peuvent avoir été privés de leurs droits civils et politiques ni avoir été condamnés pour une infraction en matière fiscale ou sociale ou dans le cadre de la réglementation titres-services. Par ailleurs, toutes les personnes habilitées à engager l'entreprise doivent signer une déclaration sur l'honneur qui est conservée par l'entreprise.
- Enfin, à certaines conditions, l'entreprise agréée pourra se faire restituer le cautionnement après 5 ans. Les dettes éventuelles seront déduites de ce montant.

### 9.3. Réforme envisagée

La déclaration gouvernementale de 2019 mentionne que : « *Le Gouvernement défendra l’emploi de qualité dans des secteurs utilisateurs de main-d’œuvre peu qualifiée, entre autres les secteurs du nettoyage, de l’horeca et des titres-services (formation continue, fin de carrière, mobilité, temps et durée de travail, etc.). La politique des titres-services sera pérennisée, dans un cadre budgétaire maîtrisé, en améliorant la formation et la qualité des conditions de travail des travailleurs du secteur, notamment en revendiquant auprès du Gouvernement fédéral des conditions de carrière réduite vu la pénibilité du travail.* »

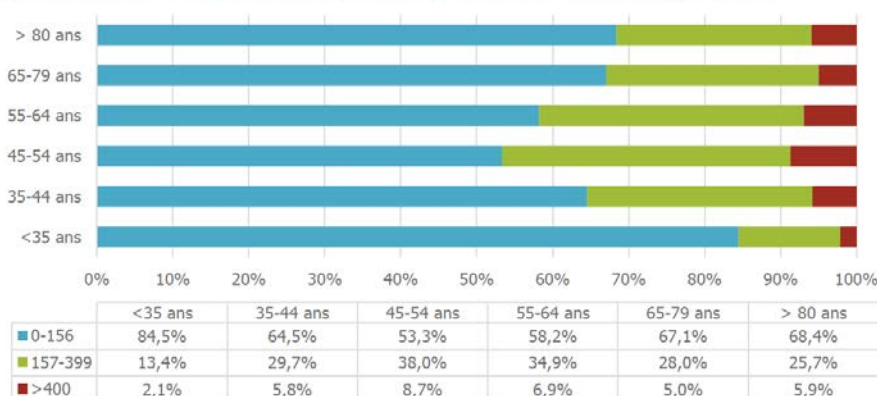
Tandis que le ministre de l’emploi explique que « Toutes les pistes sont sur la table : tarifs, indexation, déductibilité fiscale, limite du nombre de chèques, selon le type d'utilisateurs, les tranches de consommation ... »

## 10. Positionnement de Bruxeo

### 10.1. Réorienter une partie de la demande vers les services sociaux non marchands

Une partie des utilisateurs semble faire appel au dispositif des titres-services pour des motifs liés à la perte d’autonomie et à des questions de dépendance. Dans ce cas, il s’agit davantage d’un besoin social auquel il faut répondre. Afin d’en garantir le suivi adéquat, il serait judicieux de réorienter proactivement ce type de demande vers les services sociaux non marchands de type « aide familiale ».

Figure 38: Nombre de titres-services consommés selon l’âge des utilisateurs Bruxellois en 2018



## **10.2. Réserver une partie des activités pour les entreprises d'économie sociale mandatées en insertion**

- L'analyse montre une augmentation des profils de travailleurs en titres-services qui nécessitent un véritable accompagnement à l'emploi. Par ailleurs, les pouvoirs publics ont assigné des objectifs sociaux au dispositif des titres-services : 60% insertion de chômeurs, mesure tremplin, etc.
- A ce titre, il semblerait plus efficace, afin de rencontrer durablement ces objectifs, de réserver une part importante des activités à des entreprises sociales mandatées en insertion.

## **10.3. Recommandation générale 1 : réduire le coût du dispositif et maximiser ses effets de retour**

Les pistes de réduction des coûts suivantes doivent être privilégiées :

- Réduire les fraudes en augmentant les contrôles sociaux. L'efficacité de ces contrôles pourrait également être augmentée en utilisant davantage le croisement de données (big data).
- Réduire les coûts administratifs liés à la gestion du titre-service papier en poursuivant la promotion de l'utilisation de titres-services électroniques. A terme, il pourrait être envisagé de ne plus autoriser le titre-papier que sous certaines conditions (pas d'accès à internet, personne âgée pas habituée à l'usage des outils digitaux, etc.). Un soutien à l'utilisation des outils digitaux devra alors être offert aux usagers et aux travailleurs qui le souhaitent.
- Analyser l'impact de la suppression de la déductibilité fiscale des titres-services bruxellois. Nous proposons donc d'analyser le possible impact d'une suppression totale de la déduction fiscale lors du rapport d'évaluation suivant, qui apportera un focus particulier sur les utilisateurs, l'accessibilité des titres-services pour tous les publics cibles et sur le risque d'augmentation du taux de travail au noir.
- Analyser l'impact d'une politique tarifaire davantage différencié afin de faciliter l'accès au dispositif pour des personnes disposant de moins de moyens financiers. Ces propositions semblent cependant insuffisantes pour maintenir le cadre budgétaire. Une politique fiscale ne permet pas de toucher les plus faibles revenus, vu qu'ils ne payent pas d'impôts. Par conséquent, nous préconisons davantage de recourir à une politique tarifaire différenciée (cf. Secteur aide à domicile).



#### **10.4. Recommandation générale 2 : soutenir les entreprises afin qu'elles puissent maintenir leur pérennité**

- Soutenir les entreprises afin de les aider à atteindre les conditions permettant un remboursement plus élevé des titres-services, à savoir l'engagement de 60% de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration par rapport au personnel titres-services engagé durant l'année, la remise d'une « Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des titres-services », ainsi qu'un plan de formation pour son personnel titres-services qui est approuvé par le Fonds de formation Titres-Services. Par exemple, il est envisageable qu'Actiris participe activement pour attirer les demandeurs d'emploi dans le système. Une collaboration active entre les entreprises et Actiris/Forem/VDAB/Arbeitsamt est extrêmement souhaitable pour attirer mais aussi former des candidats potentiels dans le système des titres-services.
- Soutenir les ASBL afin qu'elles puissent mobiliser des outils digitaux, notamment dans le but de gérer plus facilement la mise en place et les modifications de leurs plannings ou encore d'encoder automatiquement les prestations réalisées. L'investissement dans ces outils digitaux permet (i) d'éviter les erreurs humaines et de diminuer le stress du personnel d'encadrement, (ii) d'optimiser les plannings en évitant les prestations non-fournies ou les heures creuses ; et (iii) de réduire la quantité du personnel administratif ou de les orienter vers d'autres tâches.
- Sodexo devrait permettre aux entreprises de savoir si des titres-services sont encore disponibles dans le portefeuille du client. Cela permettrait, d'une part, de s'assurer de sa solvabilité et, d'autre part, d'informer le client de la nécessité de commander de nouveaux titres.
- Offrir une stabilité réglementaire aux entreprises. Afin d'offrir une stabilité au secteur et aux entreprises, il est important de communiquer les adaptations éventuelles au système, dès le début d'une législature, par le biais de l'accord gouvernemental, et de s'y tenir. Une coordination et une coopération claires entre les différentes autorités régionales sont également essentielles pour le secteur.
- Le mécanisme d'indexation devrait prendre en compte l'indexation salariale à 100%.

### 10.5. Recommandation générale 3 : améliorer la qualité et la soutenabilité de l'emploi titres-services

- Le Fonds de formation régional, en collaboration avec le Fonds de formation sectoriel, pourrait envisager de développer des outils d'information destinés aux travailleurs, qui pourraient inclure des séances d'information, des brochures, des modules d'apprentissage en ligne et des vidéos. L'objectif serait de fournir des informations de base de qualité pour les nouveaux travailleurs titres-services : les informations liées à l'emploi titres-services, les techniques de nettoyage, les produits et matériaux, les bonnes postures à avoir, etc. Il pourrait par ailleurs être envisagé d'utiliser les budgets non utilisés du Fonds de formation pour développer ces outils et les communiquer au sein des entreprises de la Région. Enfin, afin d'assurer la qualité des formations financées par le Fonds de formation, il pourrait être envisagé d'ajouter une condition supplémentaire lors de l'approbation des formations par le Fonds de formation et qui imposerait à l'entreprise de prouver que le formateur dispose effectivement des compétences et qualifications suffisantes pour dispenser la formation (CV, diplômes, ...).
- Comme pour le client, informer davantage l'aide-ménagère sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur, ainsi que sur ce qui est conseillé ou non. Les aides-ménagères doivent également bien comprendre les raisons pour lesquelles cela se passe ainsi, et qu'il s'agit principalement d'une question de bien-être personnel, d'efficacité au travail et de protection, également sur le long terme. Ceci peut également prendre la forme d'une brochure d'information ou encore d'une séance d'information/formation pour le travailleur qui débute dans le secteur.
- Limiter la pratique des avenants au contrat en exigeant que les aide-ménagères aient un temps de travail rémunéré moyen plus élevé que, par exemple, 20 heures par semaine. En effet, certaines entreprises ont tendance à offrir un contrat de 13h hebdomadaires à leurs travailleurs et à mobiliser des avenants au contrat afin de répondre à toute demande supplémentaire. Cette pratique permet aux entreprises de s'assurer de ne pas payer un temps de travail non presté car la demande est insuffisante, mais elle engendre de l'anxiété et du mécontentement chez le travailleur qui ne sait pas toujours quand et où il va devoir travailler ni de combien sera sa rémunération à la fin du mois.
- Envisager d'inclure le temps de travail entre deux clients dans les heures de travail effectives : le temps passé dans les transports entre deux clients est conséquent dans le secteur, et principalement dans la Région de Bruxelles-Capitale. Les déplacements entre clients sont dédommagés mais ne sont pas considérés comme du temps de travail effectif. Afin de s'assurer que les entreprises proposent un planning de clients dans lequel les déplacements sont minimisés, il pourrait être envisagé d'inclure le

temps de travail entre deux clients (ou à partir d'un certain temps) dans les heures de travail effectives des travailleurs titres-services.

### **10.6. Recommandation générale 3 : stimuler l'effet tremplin vers des métiers plus rémunérateurs**

- La plupart des entreprises qui n'ont pas une mission d'insertion ou apparentée ne souhaitent pas favoriser le départ de leurs meilleures aide-ménagères vers d'autres secteurs d'activité, d'autant plus qu'elles rencontrent de plus en plus de difficultés à recruter. Il serait dès lors intéressant d'offrir un incitant financier aux entreprises, qui les récompenserait à chaque fois qu'une de leur aide-ménagère titres-services trouve un travail dans un nouveau secteur.
- Visibiliser auprès des travailleurs l'ensemble des opportunités de reconversion professionnelle qui s'offrent à eux (aide-ménagère à tarification sociale, aide-familiale, garde-malade, assistante sociale, secrétaire administrative, etc.) et les conditions à remplir pour y avoir accès.
- Créer des parcours de transition qui sont dédiés aux travailleurs des titres-services, par exemple vers un métier de garde-malade moins éprouvant physiquement ou un métier d'aide-familiale plus rémunérateur, dans le but de les adapter aux spécificités de ces travailleurs en termes d'horaires, de contenu et de durée.