

NOTE - Synthèse de l'analyse du dispositif des titres-services

Date : 17/03/20

Destinataire : interne

Contact : Laurent Serrure

Réf. : N2020-022

Ce document sera soumis à discussion entre les membres du GT Emploi.

1. Introduction

Le 1^{er} juillet 2014, à la suite de la 6^{ème} réforme de l'Etat, la gestion du dispositif des titres-services 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.

Cette note se base sur des informations du site officiel des titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale, l'arrêté royal concernant les titres-services de 12/12/2001, et les rapports d'IDEA Consult sur l'évaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2018, 2017 et 2016.

2. Objectifs de la réforme

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

2.1. 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 : « *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.

2.2. 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 soulager leur vie quotidienne et de répondre aux nouveaux besoins.

2.3. 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.

3. Constats généraux concernant les ASBL actives dans le dispositif des titres-services

3.1. Elles 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 leur volonté de garder une taille humaine pour garantir un contrôle sur la qualité de l'encadrement offert aux travailleurs et sur la qualité du service. Il y a une volonté moindre de réaliser des marges bénéficiaires importantes via des économies d'échelle.

3.2. Leur nombre à Bruxelles diminue chaque année

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

3.3. Rentabilité des ASBL actives dans le dispositif des titres-services

Les **résultats d'exploitation** sont plus élevés pour les entreprises commerciales que pour les ASBL, et ce indépendamment de la région considérée.

Ce constat peut entre autres s'expliquer par le fait que les entreprises commerciales ont comme objet de générer du profit et essaient donc d'être les plus efficaces possibles, alors que les ASBL ont pour mission d'utiliser l'argent généré en vue d'accomplir leur mission sociale, que cela 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.

Les ASBL, qui sont souvent de petite taille, ne génèrent pas systématiquement plus de **recettes d'exploitation** par titre-service que les entreprises commerciales, alors que les petites entreprises commerciales sont celles qui réalisent le plus de recettes d'exploitation par titre-service. Les ASBL génèrent également en moyenne plus de coûts par titre service.

Il est supposé que ces constats s'expliquent surtout étant donné 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.

Il faut également 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.

4. Analyse des objectifs du dispositif des titres services

4.1. Objectif 1 - Favoriser la proximité et augmenter le taux d'emploi

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 interminée (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^{er} quadrimestre 2017. 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.
- Près d'1% des travailleurs qui étaient actifs en 2016 n'ont pas presté une seule heure de travail lors du premier quadrimestre de l'année 2017 pour des raisons médicales. Cette 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'incapacités qui ont démarré ou qui se sont arrêtées lors du premier quadrimestre 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, finalement, 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 engagés durant l'année.

Conclusion : le dispositif semble remplir son premier objectif mais présente 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 financière à long terme et/ou se retrouver dans des situations d'incapacité de travail.

4.2. 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 dans quelle mesure ce dispositif est réellement accessible à tous les utilisateurs qui en ont besoin, et ne constitue pas un dispositif destiné à un public qui pourrait se procurer financièrement ces services s'ils n'étaient pas subsidiés. En cas de réforme, il faudra faire attention à ce que l'accessibilité du dispositif augmente et ne diminue pas.

4.3. 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 quel mesure cet objectif est rempli. Dans la plupart des pays, le secteur des services domestiques est caractérisé par un travail au noir important. 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%) que la 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.

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

4.4. 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 lui est alloué ou n'en utilise qu'une fraction.
 - 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, par 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 utilise le fond formation jugent le fonds de formation 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 indépendant. 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 : malgré un taux de rotation élevé, l'emploi titre-service 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 demandeur d'emploi ou bénéficiaire du revenu d'intégration et, d'autre part, doivent fournir des aides à l'emploi pour la nouvelle personne embauchée.

5. Analyse des défis du dispositif

5.1. 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. 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).

5.2. La règle des 60%

Très peu d'entreprises actives dans le dispositif des titres-services respectent 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) et cela les met en désavantage par rapport à de plus grosses entreprises commerciales :

« 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 ce n'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).

5.3. Le non-paiement de certaines prestations

Plusieurs entreprises interrogées soulignent que les clients sont 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.

5.4. La croissance des coûts salariaux

D'une part, cette hausse des coûts salariaux s'expliquerait par l'ancienneté croissante des aide-ménagèr.es, 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-ménagèr.es titres-services. Mentionnée par toutes les entreprises interrogées, cette difficulté 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-ménagèr.es et en attirer de nouvelles.

5.5. La complexité à trouver des aide-ménagèr.es prêtes à l'emploi

Le profil des aide-ménagèr.es entrant actuellement dans le secteur a évolué par rapport aux premières aide-ménagèr.es qui venaient initialement du travail en 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, les entreprises d'insertion mettent 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.

5.6. Qualité de l'emploi et absentéisme de longue durée

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 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.

5.7. L'augmentation du coût brut du dispositif

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

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%.

5.8. Forte dépendance aux décisions gouvernementales

Les entreprises actives dans le dispositif des titres-services craignent des modifications réglementaires entraînant une surcharge administrative pesante dans l'organisation du travail et indirectement coûteuse, 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 le bénéfice à l'heure est très réduit, même pour les grosses structures. »

6. Réformes mises en œuvre

6.1. 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'à 2012 inclus. Les utilisateurs pouvaient toutefois encore bénéficier d'une déduction fiscale de 30% jusqu'à concurrence de 2.720 € déductibles avant le 1^{er} juillet 2013. En 2013, le prix nominal a alors augmenté à 8,5 €, avec une limitation de la déduction fiscale, à partir du 1^{er} 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.

6.2. Réglementations du gouvernement bruxellois

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 de 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^{er} 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^{er} 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, l'entreprise 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.

6.3. 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... »

7. Positionnement Bruxeo

7.1. 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 ».

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

L'analyse montre une augmentation de 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.

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

- Analyser l'impact d'une politique tarifaire davantage différenciée afin de faciliter l'accès au dispositif à des personnes disposant de moins de moyens financiers.

- 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).
- Analyser l'impact de la suppression de la déductibilité fiscale des titres-services bruxellois.
- Réduire les coûts administratifs liés à la gestion du titre-service papier en poursuivant la promotion de l'utilisation de titres-services électroniques.

7.4. Recommandation générale 2 : soutenir les entreprises afin qu'elles puissent garantir leur pérennité

- Soutenir les entreprises et ASBL afin de les aider à atteindre les conditions permettant un remboursement plus élevé des titres-services (voir point 6.2). Il est envisageable, par exemple, 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.
- Le mécanisme d'indexation devrait prendre en compte l'indexation salariale à 100%.

7.5. 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.

- Informer davantage l'aide-ménagère et les clients sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur. Comme pour le client, il est également important d'informer les aides-ménagères 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 principes de base liés au bien-être personnel, l'efficacité au travail et de protection, également sur le long terme.
- Limiter la pratique des avenants au contrat en exigeant qu'ils/elles 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.
- Le temps passé dans les transports entre deux clients est conséquent dans le secteur. 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.

7.6. Recommandation générale 4 : 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 toujours favoriser le départ de leurs meilleures aides-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'un.e 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.

7.7. Recommandation générale 5 : réserver une partie des activités pour les entreprises d'économie sociale mandatées en insertion

L'analyse montre une augmentation des profils de travailleur 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.

7.8. Recommandation générale 6 : réduire le coût du dispositif et maximiser ses effets de retour

- Analyser l'impact d'une politique tarifaire davantage différencié afin de faciliter l'accès au dispositif à des personnes disposant de moins de moyens financiers.
- 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).
- Analyser l'impact de la suppression de la déductibilité fiscale des titres-services bruxellois.
- Réduire les coûts administratifs liés à la gestion du titre-service papier en poursuivant la promotion de l'utilisation de titres-services électroniques.

7.9. Recommandation générale 7 : soutenir les entreprises afin qu'elles puissent maintenir leur pérennité

- Soutenir les entreprises et ASBL afin de les aider à atteindre les conditions permettant un remboursement plus élevé des titres-services (voir point 6.2). 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.

- Le mécanisme d'indexation devrait prendre en compte l'indexation salariale à 100%.

7.10. Recommandation générale 8 : 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.
- Informer davantage l'aide-ménagère et les clients sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur. Comme pour le client, il est également important d'informer les aides-ménagères 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 principes de base liés au bien-être personnel, à l'efficacité au travail et de protection, également sur le long terme.
- Limiter la pratique des avenants au contrat en exigeant qu'elles 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.
- Le temps passé dans les transports entre deux clients est conséquent dans le secteur. 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.

7.11. Recommandation générale 9 : 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 toujours 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'un.e de leur aide-ménagère titre-service 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.
-