



Evaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2018

Rapport final | 15 octobre 2019

A la demande du

Service public régional de Bruxelles
Bruxelles Economie et Emploi
Service Emploi

Cette étude a été menée par:

Olivier Brolis
Kathy Goffin
Kristof Mertens
Daphné Valsamis

Rue Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel

T: +32 2 282 17 10
info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be

IDEA 
CONSULT thinking ahead
member of
IDEAGROUP



Table des matières

Partie 1 : Le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018	5
1 / Introduction	6
2 / Le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale	7
3 / L'approche de l'évaluation	11
PARTIE 2: Les chiffres clés du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018	13
1 / Introduction	14
2 / Le dispositif des titres-services en 2018	15
3 / Les entreprises titres-services	16
3.1. Nombre d'entreprises titres-services	17
3.2. Profil des entreprises titres-services	22
4 / Les travailleurs titres-services	27
4.1. Nombre de travailleurs titres-services	28
4.2. Profil des travailleurs titres-services	31
5 / Les utilisateurs titres-services	41
5.1. Nombre d'utilisateurs titres-services	42
5.2. Profil des utilisateurs titres-services	44
6 / Les titres-services achetés	54
6.1. Nombre de titres-services achetés	55
6.2. Caractéristiques des titres-services achetés	59

PARTIE 3: La qualité de l'emploi titres-services	65
1/ Introduction	66
2 / Le nombre d'heures de travail	67
3 / Le salaire	69
4 / Les types de contrats	70
5 / La mobilité professionnelle des travailleurs titres-services	72
5.1. La situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services	72
5.2. La situation professionnelle postérieure des travailleurs titres-services	75
6 / La formation des travailleurs	77
PARTIE 4 : Analyse de la rentabilité des entreprises titres-services	81
1 / Introduction	82
2 / Les résultats financiers des entreprises titres-services en 2017	85
2.1. Les produits d'exploitation	85
2.2. Les charges d'exploitation	89
2.3. Les marges bénéficiaires	94
3 / Analyse des éléments déterminants de la rentabilité du système des titres-services	98
4 / Evolution des résultats financiers des entreprises titres-services bruxelloises	102
5 / La santé financière des entreprises titres-services	105
6 / Les mesures adoptées par les entreprises pour améliorer leur rentabilité	109
PARTIE 5 : Coût du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018	112
1 / Introduction	113
2 / Coût brut du système des titres-services	115
3 / Effets de retour directs du système des titres-services	116
4 / Coût net du système des titres-services	118

PARTIE 6 : Conclusions et recommandations	119
1 / Principales conclusions concernant l'importance du système des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018	120
2 / Principaux constats concernant la rentabilité des entreprises titres-services en Région de Bruxelles-Capitale	123
3 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018	125
4 / Principales recommandations concernant le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale	126
 ANNEXES	 130



Partie 1 : Le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018





1 / Introduction

Ce rapport présente l'évaluation 2018 du dispositif des titres-services de 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 1er juillet 2014, à la suite de la 6ème 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, est en charge de la gestion administrative du système.

Conformément à l'article 10 de la loi du 20 juillet 2001, une évaluation annuelle du dispositif doit être réalisée. En effet, il est prévu que, chaque année, le Ministre qui a l'emploi dans ses compétences élabore pour le mois d'octobre au plus tard un rapport annuel relatif au régime des titres-services. Légalement, ce rapport doit au moins examiner les thématiques suivantes :

- ▶ Les effets de la mesure sur l'emploi ;
- ▶ Le coût global brut et net de la mesure ;
- ▶ Les conditions de salaire et de travail applicables.

Dans ce rapport réalisé à la demande du Service Public Régional de Bruxelles (Bruxelles Economie et Emploi), nous présentons les résultats de l'évaluation 2018 du système des titres-services bruxellois.

Les éléments suivants sont analysés dans ce rapport:

- ▶ Dans la partie 2, **le dispositif des titres-services bruxellois** est analysé sur la base d'indicateurs relatifs au nombre et au profil des entreprises agréées, des travailleurs et des utilisateurs titres-services ;
- ▶ Dans la partie 3, la **qualité de l'emploi dans le système des titres services** est examinée sur la base des données administratives disponibles ;
- ▶ Dans la partie 4, **l'évaluation de la rentabilité des entreprises et de ses déterminants** est réalisée sur la base des données administratives disponibles et d'entretiens semi-directifs ;
- ▶ Dans la partie 5, l'estimation du **coût global brut, les effets de retour et le coût net de la mesure** est réalisée ;
- ▶ Enfin, dans la partie 6, **les conclusions et les recommandations** sont présentées.

Dans la section suivante, nous décrivons brièvement le dispositif des titres-services ainsi que ses enjeux actuels en Région de Bruxelles-Capitale. L'approche et la méthodologie utilisées pour la récolte des données sont détaillées par la suite.



2 / Le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale

Cette section présente brièvement le dispositif des titres-services ainsi que les réglementations qui s'y appliquent en Région de Bruxelles-Capitale.

Le dispositif des titres-services : un système triangulaire

Les « titres-services » ont été créés par l'Etat fédéral belge en juillet 2001 et mis en œuvre par la loi du 20 juillet 2001 « visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité ».

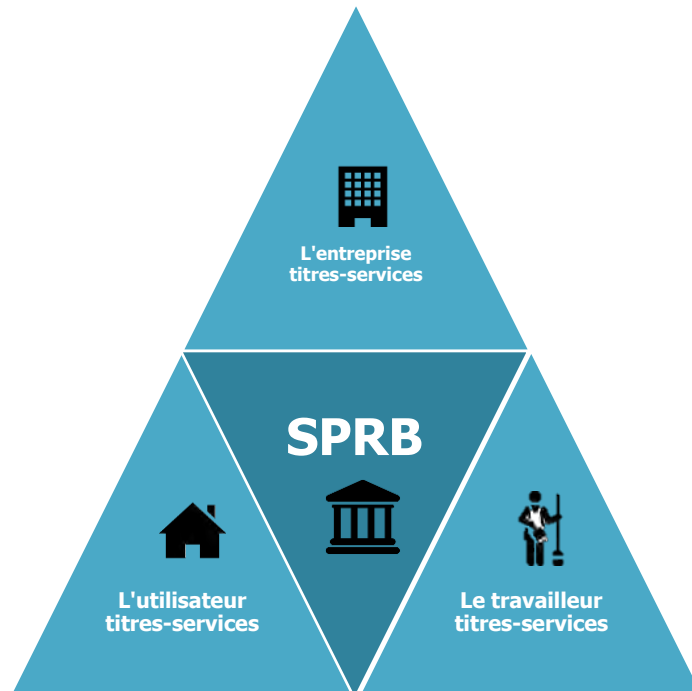
A l'origine, le dispositif a été conçu comme une mesure à l'emploi qui poursuit trois objectifs principaux :

- ▶ Augmenter le taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi (faiblement qualifiés) ;
- ▶ Diminuer le travail au noir ou au gris (économie informelle) ;
- ▶ Améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour les ménages.

Dans la pratique, le titre-service est un moyen de paiement qui permet à des particuliers (les utilisateurs) d'obtenir des prestations de services de proximité, principalement ménagers, auprès de l'entreprise agréée de leur choix. Le titre est acheté auprès d'une société émettrice avec une aide financière des pouvoirs publics. Les prestations sont effectuées par des travailleurs engagés dans les liens d'un contrat de travail avec une entreprise agréée.

Ainsi, comme décrit dans la figure ci-dessous, le dispositif des titres-services se caractérise par un système triangulaire avec, en son centre, le Service Public Régional de Bruxelles (SPRB) qui est compétent pour cette mesure.

Figure 1: le système triangulaire du dispositif des titres-services



Source: IDEA Consult



C'est le **gouvernement régional** qui détermine les paramètres principaux de la mesure, en fonction des objectifs de la Région, par exemple : le prix des titres-services, la valeur de la déduction fiscale, le nombre de chèques maximal, le type d'activité autorisée, les obligations de formation, etc.

Les trois autres acteurs clés du système sont :

- ▶ **Les travailleurs titres-services** qui prestent des activités d'aide-ménagères auprès des ménages Bruxellois, dans le cadre d'un contrat de travail spécifique.
- ▶ **Les utilisateurs titres-services** qui bénéficient des services d'aide-ménagères. Il s'agit de personnes domiciliées au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.
- ▶ **Les entreprises titres-services** ont pour leur part un rôle d'intermédiaire entre les travailleurs et utilisateurs titres-services. Elles sont également responsables de l'encadrement et de la formation de leurs travailleurs titres-services.

Les services qui peuvent être prestés dans le cadre des titres-services concernent plus particulièrement :

- ▶ **Des activités effectuées au domicile de l'utilisateur** : nettoyage du domicile y compris des vitres, lessive et repassage, petits travaux de couture occasionnels, préparation de repas ;
- ▶ **Des activités effectuées en dehors du domicile de l'utilisateur** :
 - Les courses ménagères en faveur d'un utilisateur afin de répondre à ses besoins journaliers.
 - Le transport accompagné de personnes à mobilité réduite ;
 - Le repassage y compris le raccommodage du linge à repasser.

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^{er} 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. Un utilisateur peut commander 500 titres-services par année civile, les 400 premiers au prix de 9€ et les 100 derniers au prix de 10€¹.

Le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale

En 2014, à la suite de la 6^{ème} 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 :

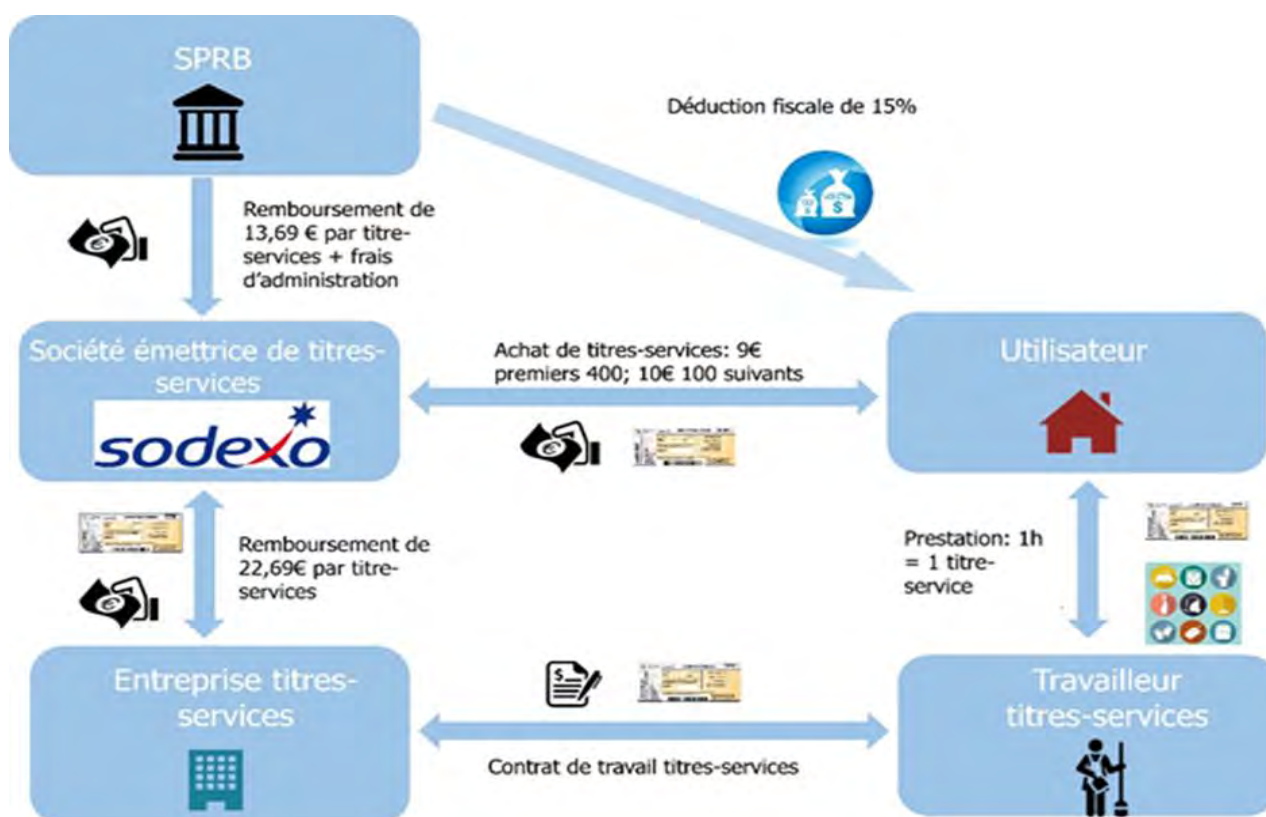
- ▶ La **gestion financière et opérationnelle** de l'ensemble du dispositif ;
- ▶ la **gestion du Fonds de formation** régional pour les titres-services ;
- ▶ la **désignation de l'entreprise émettrice des titres-services** pour les utilisateurs résidant en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ la **définition 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.

¹ Dans certains cas, il est possible d'acheter jusqu'à 2000 titres-services par an au prix de 9,00€ l'unité. Il en est ainsi : d'un utilisateur handicapé ou d'un utilisateur avec un enfant handicapé à charge.



La figure suivante représente l'organisation du dispositif des titres-services en Région bruxelloise :

Figure 2: Organisation du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018



Source: IDEA Consult

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. Par contre, la Région flamande a maintenu une déduction fiscale de 30%.
- ▶ 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^{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 titre-service 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 :
 - 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.
- L'entreprise doit respecter deux conditions supplémentaires pour être agréée comme entreprise titres-services :
 - 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 ».
 - 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 sont conservées 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.



3 / L'approche de l'évaluation

Pour l'évaluation du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018, nous nous basons sur trois méthodes de recherche distinctes, à savoir : l'analyse des données administratives, l'analyse de la rentabilité des entreprises titres-services (de manière quantitative et qualitative) ainsi que du coût et des effets de retour de la mesure titres-services.

► L'analyse de données administratives

Cette analyse consiste à collecter et à analyser toutes les sources de données administratives disponibles. Il s'agit notamment des données concernant le nombre et le profil des entreprises agréées, le nombre de titres-services achetés, les données concernant les travailleurs et leur qualité d'emploi ainsi que les utilisateurs et leurs caractéristiques de profil. Lorsque les données sont comparables, nous réalisons des comparaisons dans le temps. Les comparaisons entre régions sont par contre limitées étant donné que l'année 2016 est la dernière année de disponibilité des données dans les trois régions.

De manière plus spécifique, pour l'analyse des données administratives, nos sources principales sont :

- **Sodexo** : cette source de données nous permet d'obtenir des données concernant les utilisateurs titres-services domiciliés à Bruxelles, les entreprises titres-services actives à Bruxelles (qui se sont fait rembourser au moins un titre-service) ainsi que les travailleurs titres-services actifs à Bruxelles (qui se sont fait rembourser au moins un titre-service Bruxellois).
- **L'ONSS** : cette source de données permet d'obtenir des données concernant les travailleurs qui sont actifs dans le dispositif des titres-services (à Bruxelles ou dans les autres régions) et qui sont domiciliés à Bruxelles. Par ailleurs, cette source permet également d'obtenir des données concernant la qualité des emplois titres-services, en termes de salaires et horaires.
- **La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)** : via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo pour les travailleurs et utilisateurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2018, il est possible d'obtenir des informations détaillées concernant le profil des travailleurs et utilisateurs titres-services.
- **Belfirst** : nous mobilisons également les données de Belfirst afin de collecter les informations financières (les résultats d'exploitation, les recettes et les différents frais) des entreprises titres-services dont le siège social est en Région de Bruxelles-Capitale ou qui développent la majorité de leurs activités titres-services en Région bruxelloise. Ces données permettent en outre de calculer les marges bénéficiaires des entreprises par titre-service. Cette analyse est effectuée pour plusieurs années (à partir de 2010 pour tenir compte du possible impact de la régionalisation).

► L'analyse qualitative de la rentabilité des entreprises titres-services

Afin de collecter davantage d'informations qualitatives sur la rentabilité des entreprises et leur perception de cette rentabilité, 8 entretiens approfondis ont été menés en face-à-face avec des dirigeants d'entreprises titres-services actives dans le dispositif des titres-services bruxellois. Le choix des entreprises à interroger a été fait en tenant compte de la taille et du type d'entreprises. Ces entretiens ont duré environ 1,5h et traitaient des questions suivantes :

- La vision des entreprises de leur rentabilité et de l'évolution de cette rentabilité ;
- Les causes qui permettent d'expliquer cette rentabilité ;
- Les mesures que les entreprises ont adoptées ou comptent adopter pour améliorer le résultat d'exploitation de leur entreprise ;
- La vision des entreprises quant aux changements à adopter dans la politique publique pour améliorer la rentabilité sans prévoir de coûts supplémentaires ;
- Les questions de « subventionnement multiple » des entreprises titres-services ;
- Les frais supplémentaires facturés aux utilisateurs ;
- L'organisation de formations et l'utilisation du Fonds de formation ;



- ▶ L'effet de la régionalisation des titres-services sur les entreprises actives dans plusieurs régions.
- ▶ [L'analyse du coût et des effets de retour de la mesure](#)

Pour calculer les coûts et effets de retour de la mesure, il est nécessaire de prendre en compte différents paramètres qui interviennent dans le coût budgétaire du dispositif pour la Région de Bruxelles-Capitale mais également de prendre en considération les éléments qui permettent de générer des effets de retour directs et indirects.





PARTIE 2: Les chiffres clés du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018

1 / Introduction

Cette partie du rapport analyse les différents chiffres clés relatifs aux entreprises, aux travailleurs et aux utilisateurs des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018. Nous analysons également de manière plus détaillée le profil des différents acteurs du système. Pour ce faire, nous nous basons sur les données provenant de différentes sources administratives qui sont indiquées dans le rapport de manière systématique.

Il est également important de noter que les données mentionnées se basent sur les approches suivantes :

- ▶ **Les entreprises bruxelloises** : se basent sur la liste d'entreprises qui ont remis et se sont fait rembourser au moins un titre-service Bruxellois pour une prestation effectuée en 2018 et ce quel que soit le lieu de leur siège social (données Sodexo). Ces entreprises sont qualifiées d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale. Lors des évaluations menées pour les années 2014 et 2015, les entreprises Bruxelloises étaient identifiées selon leur siège social et non selon la région du titre-service remis. Cette donnée ne peut donc être comparée dans le temps. A des fins de comparaison temporelle, nous analysons cependant également le nombre d'entreprises agréées selon leur siège social.
- ▶ **Les travailleurs bruxellois** : deux sources différentes sont utilisées pour quantifier le nombre de travailleurs titres-services :
 - ▶ **Sodexo** : cette source nous permet d'obtenir des données concernant les travailleurs titres-services actifs à Bruxelles (qui ont presté pour au moins un titre-service Bruxellois), qu'ils soient domiciliés à Bruxelles ou ailleurs. Le focus est cependant principalement mis sur les travailleurs qui sont actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Ces données ne sont disponibles de manière uniforme que pour les années 2017 et 2018. Par ailleurs, via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo nous avons des informations détaillées concernant le profil de ces travailleurs.
 - ▶ **L'ONSS** : cette source permet d'obtenir des données concernant les travailleurs qui sont actifs dans le dispositif des titres-services (à Bruxelles ou dans les autres régions) et qui sont domiciliés à Bruxelles. Ces données sont disponibles de manière uniforme depuis 2014 et peuvent donc être analysées dans le temps.
- ▶ **Les utilisateurs bruxellois** : sont identifiés selon leur lieu de domicile, sur base de l'adresse fournie par ces derniers à Sodexo. Cet indicateur n'a pas été modifié et peut donc être comparé dans le temps.

Les données pour chacun de ces acteurs sont analysées en détail dans les chapitres suivants.



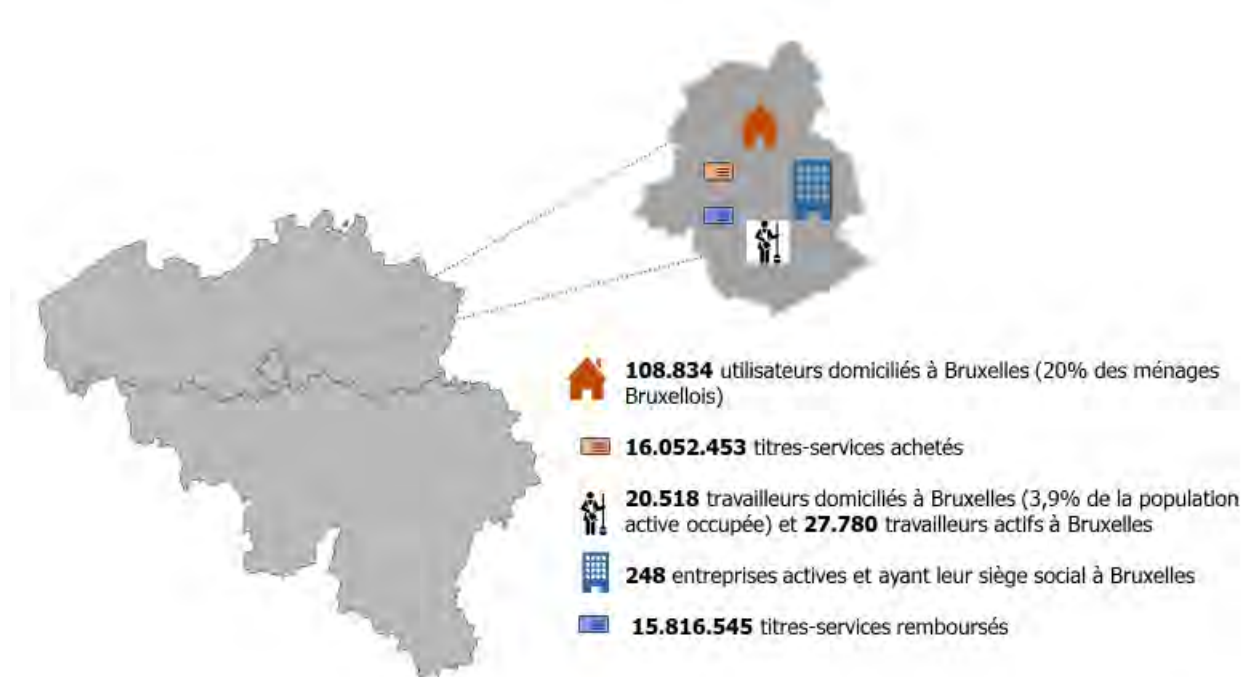
2 / Le dispositif des titres-services en 2018

Dans cette première section, nous donnons un premier aperçu du système des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 par le biais des principaux indicateurs. Ces différentes observations seront approfondies dans les chapitres suivants.

Le secteur des titres-services à Bruxelles en quelques chiffres

La figure ci-dessous résume les principaux chiffres-clés qui décrivent l'ampleur du dispositif des titres-services à Bruxelles en 2018 en termes de nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs et de titres-services achetés et remboursés.

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

En 2018, le dispositif des titres-services bruxellois comptait 248 entreprises actives et ayant leur siège social à Bruxelles. Sur base des données de Sodexo, on comptabilise 27.780 travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des titres-services dont 20.518 sont domiciliés à Bruxelles, ce qui représente 4% de la population active occupée dans la Région.

Le dispositif des titres-services a attiré, en 2018, 108.834 utilisateurs domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. 20% des ménages bruxellois ont donc eu recours aux titres-services. Enfin, plus de 16 millions de titres-services ont été achetés pour une moyenne de 2,8 heures de prestations par semaine tandis que 15,8 millions de titres-services ont été remboursés aux entreprises.

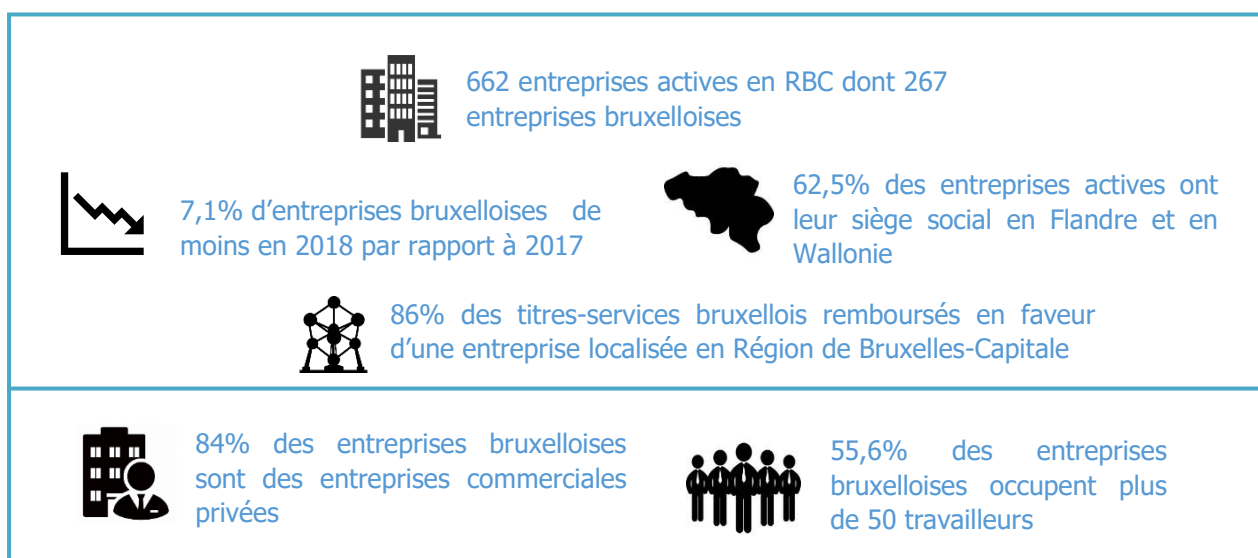
3 / Les entreprises titres-services

Ce chapitre se concentre sur le nombre d'entreprises titres-services selon deux critères différents :

- ▶ Le siège social de l'entreprise ;
- ▶ Les entreprises qui ont remis et se sont fait rembourser au moins un titre-service bruxellois pour une prestation effectuée en 2018.

La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

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



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

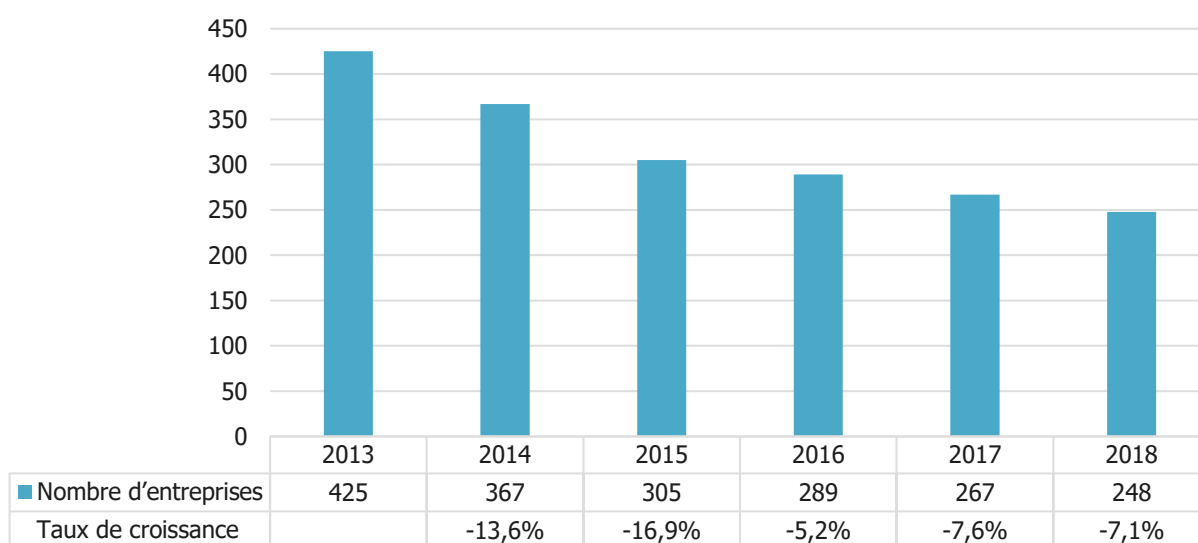


3.1. Nombre d'entreprises titres-services

Baisse drastique du nombre d'entreprises agréées ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale depuis 2013 (-41,6%)

La figure ci-dessous recense le nombre d'entreprises titres-services avec un siège social en Région de Bruxelles-Capitale qui ont été actives en 2018 et qui bénéficient toujours de leur agrément dans le dispositif bruxellois des titres-services au 31 décembre 2018. La même information est fournie pour les années 2013 à 2017 (de 2013 à 2015, la condition d'agrément dans le dispositif bruxellois des titres-services est remplacée par la condition d'agrément dans le dispositif fédéral des titres-services). Le nombre d'entreprises bruxelloises répondant à ces conditions est en baisse continue depuis 2013. 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

À notre sens, les éléments majeurs suivants expliquent la chute observée dans le nombre d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale.

- ▶ Premièrement, cette chute peut en partie être expliquée par l'obligation de cautionnement imposée dès 2013 par le gouvernement fédéral. A partir de cette date, les entreprises qui demandaient un agrément titre-service avaient l'obligation de payer une caution de 25.000 euros qui restait bloquée durant toute la période d'agrégation. Cette caution a été une barrière pour bon nombre d'entreprises. Le nombre de nouveaux agréments a en effet fortement diminué depuis lors (3 nouveaux agréments en 2018).
- ▶ Deuxièmement, cette baisse traduit également une certaine professionnalisation du secteur et concentration des entreprises dans de plus grosses structures. Ainsi, les structures les moins performantes ont fait faillites ou ont été rachetées ces dernières années par des structures plus performantes. Ceci apparait tant dans les entretiens avec les entreprises que dans les données concernant la taille des entreprises (voir chapitre suivant). Pour l'année 2018, 2 entreprises bruxelloises ont fait faillites et 13 ont demandé le retrait de leur agrément de façon volontaire (voir annexe 1).

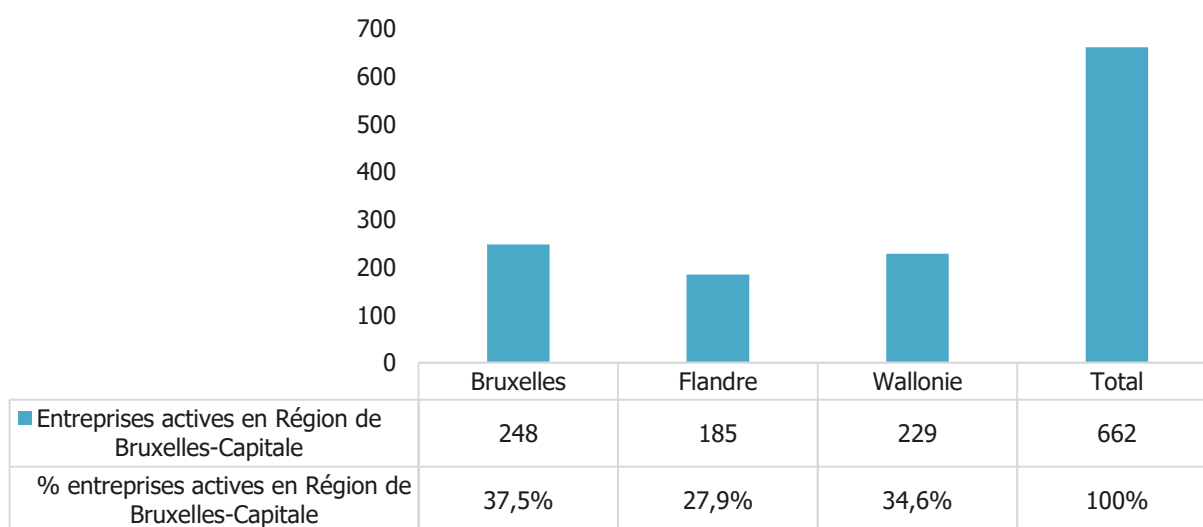
- ▶ Enfin, la baisse du nombre d'entreprises s'explique également par la **concurrence** qui est, d'après les entreprises interrogées, de plus en plus prégnante dans le secteur des titres-services. Cette concurrence se traduit par une difficulté accrue à recruter de nouveaux travailleurs, que ce soit pour augmenter la force de travail de l'entreprise afin de bénéficier d'économies d'échelles ou pour remplacer les travailleurs titres-services qui sont de plus en plus nombreux à se retrouver dans des situations d'incapacité de travail qu'elle soit partielle ou totale².

À noter que la baisse du nombre d'entreprises constatée à la figure précédente ne peut être expliquée suite aux retraits d'agréments automatiques opérés par la Région de Bruxelles-Capitale depuis 2017 vis-à-vis des entreprises qui n'étaient pas actives dans le dispositif bruxellois des titres-services l'année précédente (841 entreprises concernées en 2018). En effet, la figure 5 ne concerne que les entreprises avec un siège social en Région de Bruxelles-Capitale et **actives** dans le dispositif bruxellois des titres-services et non l'ensemble des entreprises agréées dans le dispositif bruxellois des titres-services. Les seules entreprises qui y sont représentées et qui ont pu se voir retirer leur agrément de façon automatique pour cause d'inactivité sont donc les 7 entreprises qui étaient actives en 2017 mais qui sont devenues inactives en 2018.

Un peu moins de deux tiers des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale ont leur siège social en dehors de la région

Le marché des titres-services bruxellois attire également un grand nombre d'entreprises qui ont leur siège social en dehors de la Région. Comme le montre la figure ci-dessous, sur les 662 entreprises titres-services qui sont actives sur le territoire bruxellois, 37,5% y ont leur siège social tandis que 27,9% sont localisées en Flandre et 34,6% en Wallonie. Ainsi, un peu moins de deux tiers (62,5%) des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale ont leur siège social en dehors de la région.

Figure 6: Nombre et pourcentage d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social en 2018



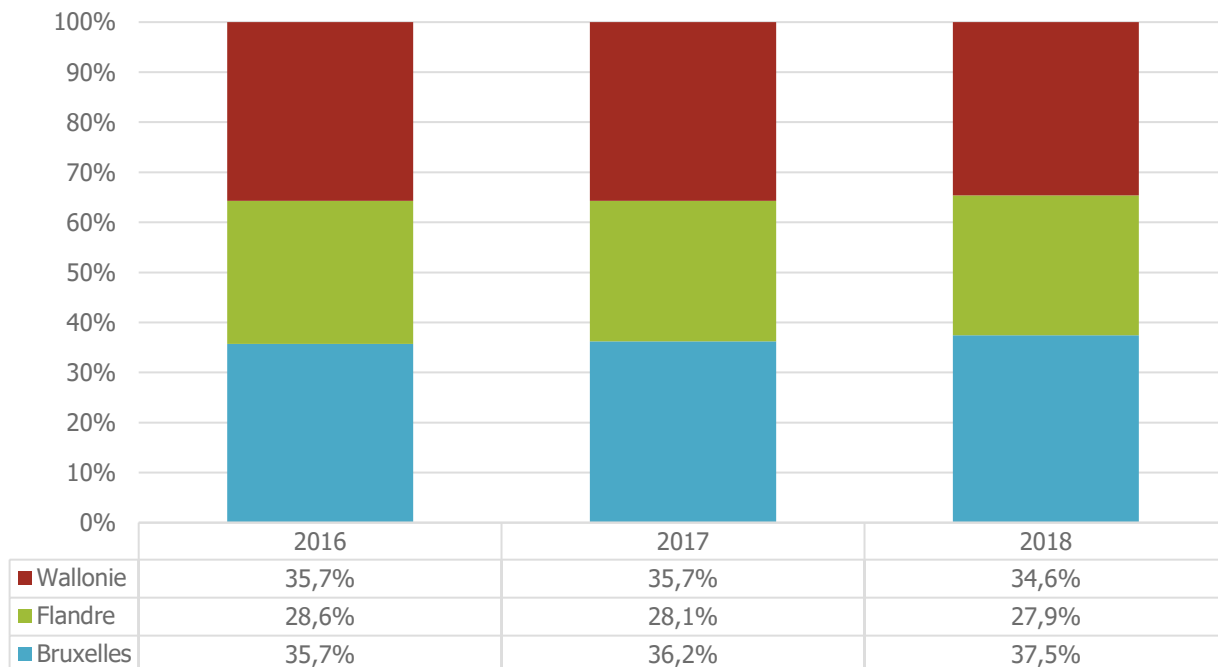
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise

² Voir l'enquête sur les absences médicales de longue durée en titres-services 2019 d'Atout EI.



La figure suivante montre néanmoins que la proportion d'entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services qui ont un siège social situé en-dehors de la Région de Bruxelles-Capitale est en constante diminution. En effet, ces entreprises représentaient 64,3% de l'ensemble des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services en 2016 alors qu'elles ne représentent plus que 62,5% des entreprises actives en 2018.

Figure 7: Evolution du pourcentage d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social de 2016 à 2018



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

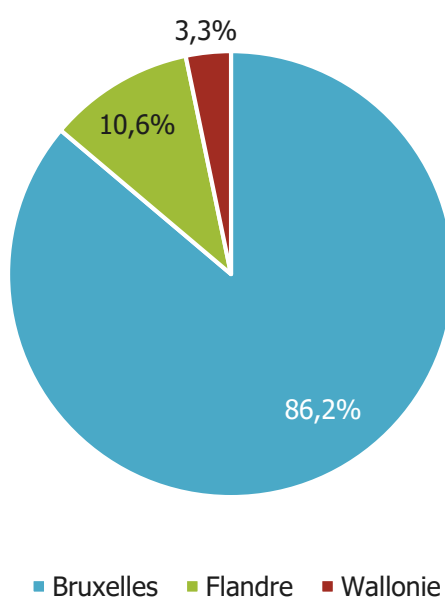


86% des titres-services Bruxellois remboursés le sont en faveur d'une entreprise dont le siège social est en Région de Bruxelles-Capitale

Si un nombre significatif d'entreprises localisées en Flandre et en Wallonie sont actives à Bruxelles, la figure ci-dessous montre que leurs prestations dans la région sont tout de même assez limitées. En effet, en 2018, les entreprises dont le siège social est en Flandre et en Wallonie se sont vues rembourser en moyenne respectivement 9.039 et 2.255 titres-services par la Région de Bruxelles-Capitale alors que ce nombre s'élève à 54.952 pour les entreprises dont le siège social est en Région de Bruxelles-Capitale. Ainsi, la très grande majorité des titres-services remboursés par la région bruxelloise le sont à destination d'une entreprise ayant son siège social à Bruxelles, alors que seulement 10,6% le sont à destination des entreprises flamandes et 3,3% des entreprises wallonnes.

Cependant, et ce même si la proportion d'entreprises bruxelloises est en augmentation constante (voir Figure 7), nous observons que le pourcentage de titres-services remboursés aux entreprises bruxelloises est en légère baisse (86,6% en 2017 versus 86,2% en 2018).

Figure 8: Part des titres-services Bruxellois remboursés aux entreprises selon leur siège social pour des prestations effectuées en 2018

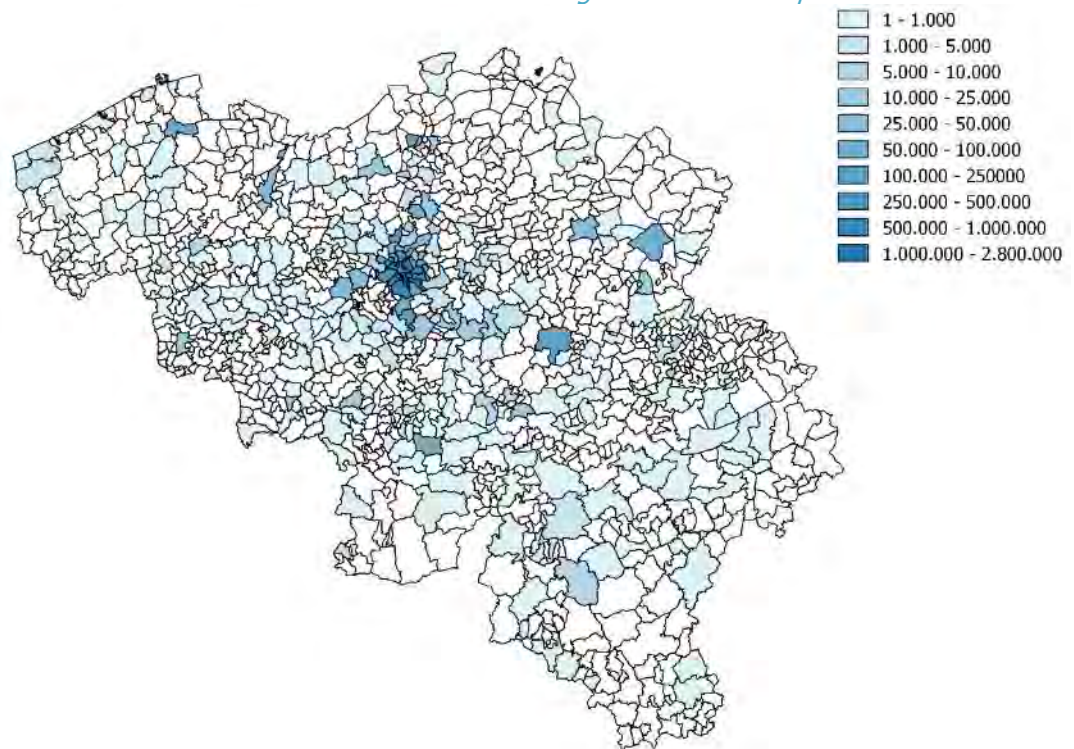


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise



Lorsqu'on examine la carte suivante qui présente le nombre de titres-services bruxellois remboursés aux entreprises selon la localisation de leur siège social, il apparaît effectivement que la majorité des titres-services bruxellois remboursés le sont à destination d'entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale et sa périphérie (Meise, Waterloo, Kraainem, Dilbeek, Zaventem, Rhode-Saint-Genèse) et de grandes entreprises avec un siège social dans certaines villes en Flandre (Anvers, Bruges, Hasselt, Malines) et en Wallonie (Hannut, Gerpinnes) disposant probablement de plusieurs antennes dans différentes zones géographiques.

Carte 1: Nombre de titres-services remboursés en 2018 selon le siège social de l'entreprise



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo



3.2. Profil des entreprises titres-services

Dans ce chapitre, nous nous intéressons au profil des entreprises et plus spécifiquement :

- ▶ Aux différents types d'entreprises ;
- ▶ A la taille des entreprises (selon le nombre de titres-services) ;
- ▶ A la localisation des entreprises dans les communes Bruxelloises.

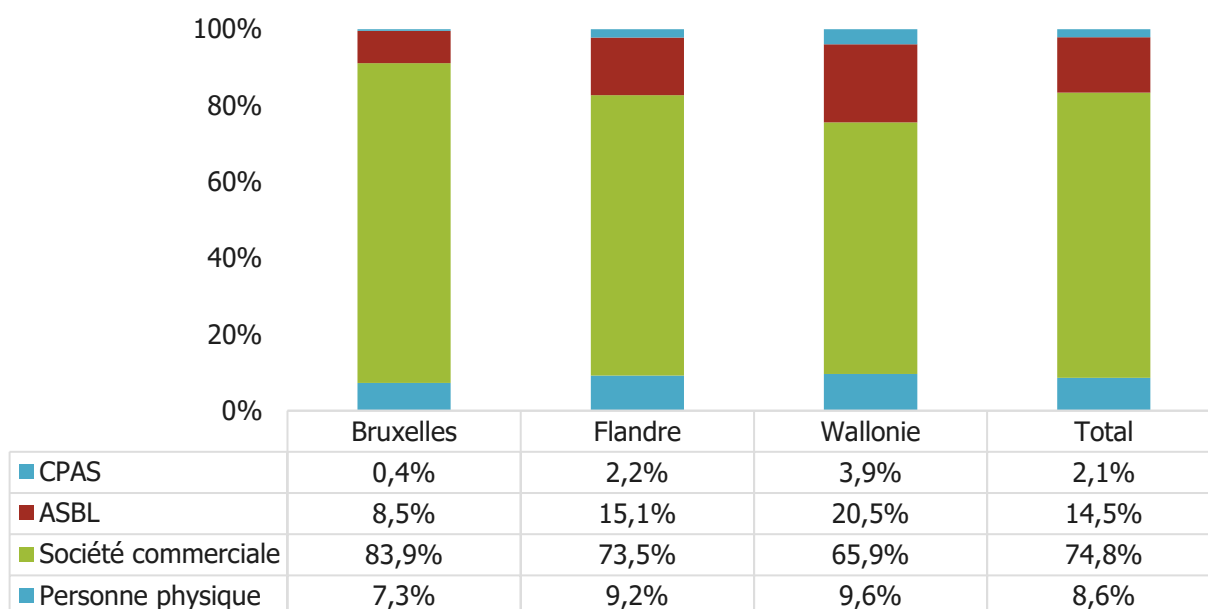
3.2.1 Le type d'entreprises

83,9% des entreprises bruxelloises étaient des entreprises commerciales privées en 2018

La figure suivante s'intéresse au pourcentage d'entreprises titres-services selon leur forme légale. Celle-ci est déterminée au moment de la demande d'agrément. En 2018, 83,9% des entreprises actives qui avaient leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale étaient des entreprises commerciales privées. Celles-ci incluent également les entreprises de travail intérimaire ainsi que les entreprises d'insertion. Par contre, seules 8,5% des entreprises étaient des ASBL et 7,3% des personnes physiques, et une très faible minorité (0,4%) étaient des CPAS. La part des entreprises commerciales privées sont en légère augmentation depuis 2017, où elles représentaient 83,5% des entreprises.

En observant le profil des entreprises dont le siège social est en Flandre et en Wallonie, on constate un profil un peu différent car les sociétés commerciales sont moins présentes. Ainsi, parmi les entreprises dont le siège social est localisé en Flandre, on retrouve une proportion moins importante d'entreprises commerciales (-10,4 de points de %), plus d'ASBL (+6,6 de points de %), et dans une moindre mesure, plus de personnes physiques (+1,9 de points de %) et de CPAS (+1,8 de points de %). Par rapport aux entreprises actives à Bruxelles mais disposant d'un siège social en Région wallonne, les différences sont encore plus marquées : Moins d'entreprises commerciales (-18 de points de %) mais plus d'ASBL (+12 de points de %), de CPAS (+3,5 de points de %) et de personnes physiques (+2,3 de points de %).

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

3.2.2 La taille des entreprises

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

La figure suivante présente les entreprises actives à Bruxelles selon leur taille définie en fonction du nombre total de travailleurs titres-services employés. Nous nous référons à la classification reconnue en Belgique qui définit la taille des entreprises comme suit:

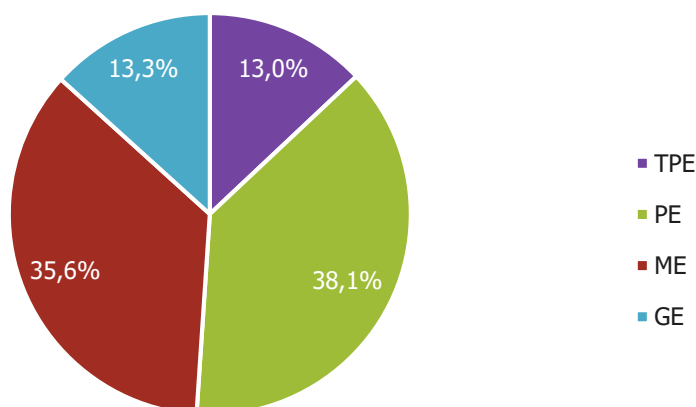
- ▶ < 10 travailleurs: très petite entreprise (TPE)
- ▶ Entre 10 et 50 travailleurs : petite entreprise (PE)
- ▶ Entre 50 et 250 travailleurs : moyenne entreprise (ME)
- ▶ Plus de 250 travailleurs : grande entreprise (GE)

Cette analyse nous permet de montrer que plus de 51% des entreprises titres-services actives à Bruxelles en 2018 sont des petites voir très petites entreprises. Si 35,6% des entreprises sont des moyennes entreprises, seules 13,3% des entreprises sont de grandes entreprises.

Il est cependant 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. Cette évolution confirme le phénomène de concentration des entreprises titres-services mis en avant dans le chapitre précédent de ce rapport. Il y a donc de moins en moins d'entreprises titres-services en Région de Bruxelles-Capitale mais il s'agit d'entreprises de plus en plus grandes.

En moyenne, les entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services emploient 237 travailleurs (dont 143 habitent à Bruxelles). Cependant, cette moyenne est tirée vers le haut suite à la présence de très grandes entreprises. Il est donc plus intéressant de regarder l'entreprise médiane qui possède quant-à-elle 48 travailleurs (dont 31,5 habitent Bruxelles).

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



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

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

En examinant la taille des entreprises selon leur forme légale, il apparaît que les très petites entreprises sont surreprésentées parmi les CPAS (57,1%) et sous-représentées dans les sociétés commerciales (10,5%). Les petites entreprises sont quant à elles surreprésentées parmi les personnes physiques (68,4%) et sous-représentées parmi les entreprises commerciales (31,3%). Par ailleurs, les entreprises moyennes sont surreprésentées dans les entreprises commerciales (41%) et absentes parmi les CPAS. Finalement, toutes les grandes entreprises sont des entreprises commerciales. En conclusion, en moyenne, les sociétés commerciales ont une taille plus importante alors que les CPAS et les personnes physiques, sont les plus petites structures.

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%
Total	57	100%	495	100%	96	100%	14	100%	662	100%
<i>Nb moyen de travailleurs</i>	29		296		90		15		237	

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

Le tableau suivant examine la part des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur taille et selon la région de leur siège social. Il apparaît de ce tableau que la taille des entreprises diffère également selon leur localisation. Les très petites entreprises sont surreprésentées parmi les entreprises flamandes (25,9%) alors que les moyennes entreprises sont sous-représentées parmi les entreprises flamandes (22,2%). En ce qui concerne les entreprises wallonnes actives à Bruxelles, celles-ci sont plus souvent des petites entreprises (42,8%) et moins souvent des grandes entreprises (7,4%).

En d'autres termes, il apparaît donc que 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 titre-service bruxelloise emploie 263 travailleurs alors qu'une entreprise active à Bruxelles emploie 237 travailleurs. De plus, 16,5% des entreprises bruxelloises sont qualifiées de grandes entreprises 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 2 : Nombre d'entreprises actives à Bruxelles selon la région de leur siège social et selon le nombre de travailleurs occupés en 2018

Région du siège social de l'entreprise	Bruxelles		Région flamande		Région wallonne		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%
0-9	22	8,9%	48	25,9%	16	7%	86	13%
10-49	88	35,5%	66	35,7%	98	42,8%	252	38,1%
50-249	97	39,1%	41	22,2%	98	42,8%	236	35,6%
>250	41	16,5%	30	16,2%	17	7,4%	88	13,3%
Total	248	100%	185	100%	229	100%	662	100%
<i>Nombre moyen de travailleurs</i>	263		360		111		237	

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

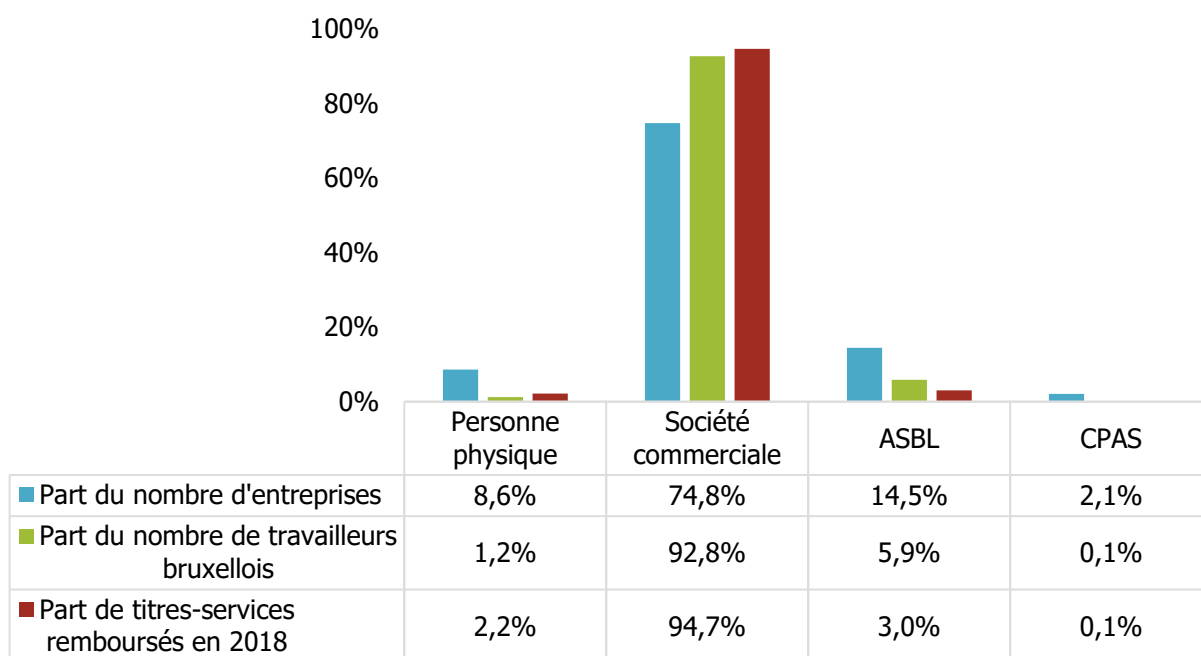


Les entreprises commerciales privées représentent 75% des entreprises actives à Bruxelles alors qu'elles occupent 93% des travailleurs bruxellois et ont remis près de 95% des titres-services bruxellois

La figure suivante fournit des informations concernant la part des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur type mais également selon la part de l'emploi occupé et la part des titres-services remboursés. En effet, le nombre d'entreprises ne donne pas une indication correcte du poids occupé par les différentes entreprises dans le secteur. Les données relatives au nombre de travailleurs occupés ainsi que le nombre de titres remboursés permettent d'avoir une meilleure vision.

Il apparaît de la figure suivante que les entreprises commerciales privées emploient le plus grand nombre de travailleurs bruxellois (92,8%) et ont remis le plus grand nombre de titres-services (94,7%) alors qu'elles représentent seulement 74,8% des entreprises. Ce rapport s'inverse pour les autres types d'entreprises. Les ASBL représentent 14,5% des entreprises tandis qu'elles n'emploient que 5,9% des travailleurs bruxellois et ont remis seulement 3% des titres remboursés. Ces observations sont similaires pour les personnes physiques et les CPAS. Ces données tendent à montrer que les sociétés commerciales privées ont un poids conséquent sur le secteur. Ce constat confirme les observations réalisées en 2016 et 2017 ; les différences observées s'étant même accentuées avec le temps.

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



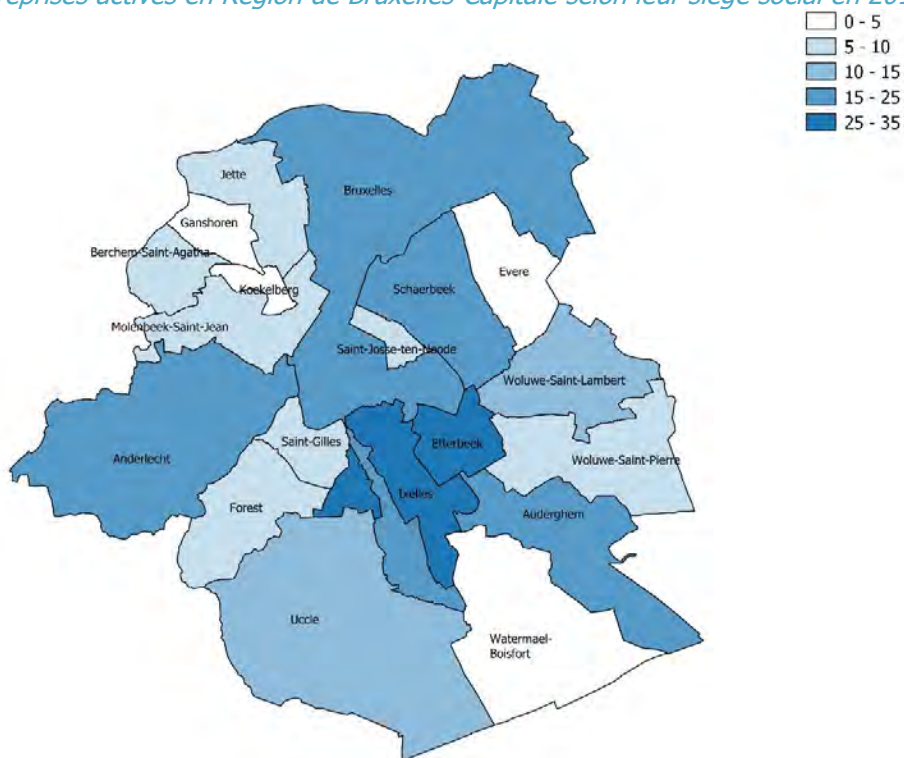
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo



3.2.3 La localisation des entreprises

La carte suivante présente le nombre d'entreprises selon la localisation de leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale. Tout comme en 2016 et 2017, Les communes d'Ixelles, d'Etterbeek et de Bruxelles, concentrent le plus d'entreprises avec 24 entreprises ou plus qui y sont localisées. Anderlecht, Schaerbeek, Auderghem et Uccle ont également un nombre élevé d'entreprises, avec un nombre de 15 à 25 entreprises situées sur leur territoire. À l'opposé, les communes de Koekelberg et Ganshoren ne comptent pas plus de 3 entreprises titre-service sur leur territoire.

Carte 2: Nombre d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social en 2018



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo



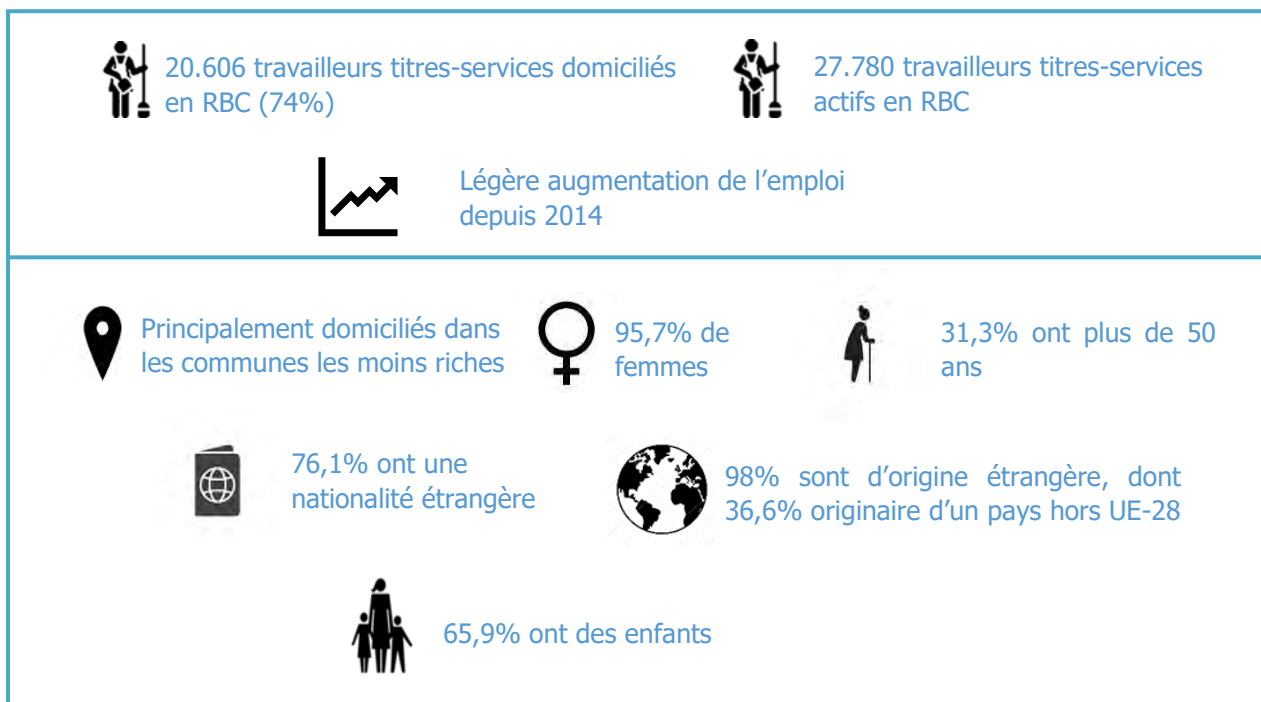
4 / Les travailleurs titres-services

Ce chapitre est consacré à l'analyse du nombre de travailleurs titres-services ainsi qu'à leurs caractéristiques de profil. Comme indiqué précédemment, nous faisons appel à deux sources pour ces données :

- ▶ **Sodexo** : cette source nous permet d'obtenir des données concernant les travailleurs titres-services actifs à Bruxelles (qui ont presté pour au moins un titre-service Bruxellois), qu'ils soient domiciliés à Bruxelles ou ailleurs. Le focus est cependant principalement mis sur les travailleurs qui sont actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Ces données ne sont disponibles de manière uniforme que pour les années 2017 et 2018. Par ailleurs, via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo nous avons des informations détaillées concernant le profil de ces travailleurs.
- ▶ **L'ONSS** : cette source permet d'obtenir des données concernant les travailleurs qui sont actifs dans le dispositif des titres-services (à Bruxelles ou dans les autres régions) et qui sont domiciliés à Bruxelles. Ces données sont disponibles de manière uniforme depuis 2014 et peuvent donc être analysées dans le temps.

La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre. Dans cette figure, les données de profil concernent uniquement les travailleurs du dispositif des titres-services bruxellois qui sont domiciliés à Bruxelles.

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



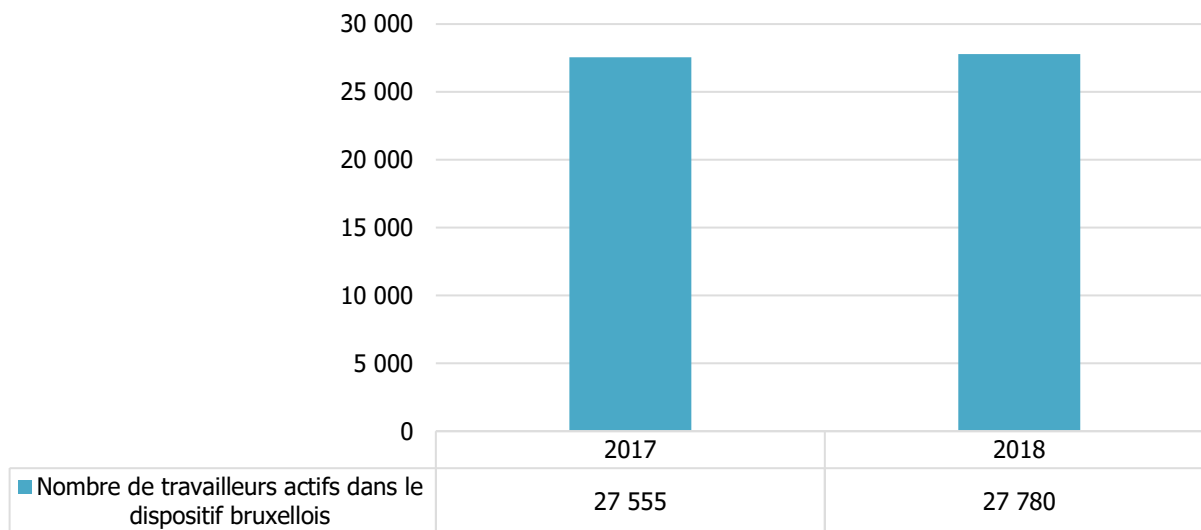
4.1. Nombre de travailleurs titres-services

Faible augmentation (+0,8%) du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des titres-services de 2017 à 2018

Sur base des données de Sodexo, qui s'apparentent aux travailleurs titres-services ayant presté pour au moins un titre-service Bruxellois, 27.780 travailleurs étaient actifs dans le dispositif des titres-services bruxellois en 2018.

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.

Figure 13: Evolution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des titres-services (2017-2018)



Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo

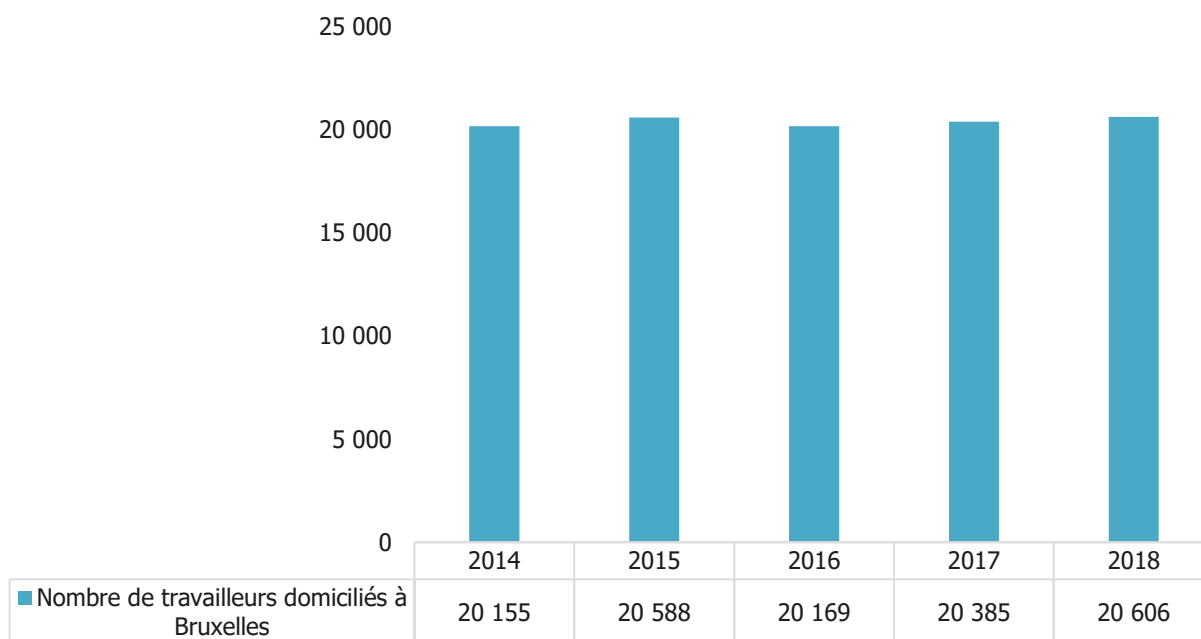
Tous les travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois ne sont pas nécessairement tous occupés dans une entreprise qui a son siège d'exploitation en Région de Bruxelles-Capitale. En effet, près de 18% de ces travailleurs sont employés par une entreprise dont le siège d'exploitation est situé en Région flamande et 9% en Région wallonne.



Augmentation du nombre de travailleurs titres-services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale depuis 2016

Afin de visualiser l'évolution du nombre de travailleurs titres-services sur une période de temps plus conséquente, la figure suivante comptabilise, sur base des données trimestrielles de l'ONSS, l'évolution du nombre de travailleurs titres-services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale de 2014 à 2018. En 2018, 20.606 travailleurs titres-services étaient domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Malgré une baisse entre 2015 et 2016 (-2%), le nombre de travailleurs titres-services domiciliés en Région bruxelloise est reparti à la hausse depuis 2016 pour légèrement dépasser le niveau atteint en 2015. L'évolution du nombre de travailleurs domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale de 2017 à 2018 (+6,2%) est équivalent à celle observée pour les travailleurs domiciliés en Région Wallonne (+6,2%) mais largement inférieure au 16,1% de croissance du nombre de travailleurs domiciliés en Région flamande (voir annexe 2).

Figure 14: Evolution du nombre de travailleurs titres-services bruxellois (2014-2018)



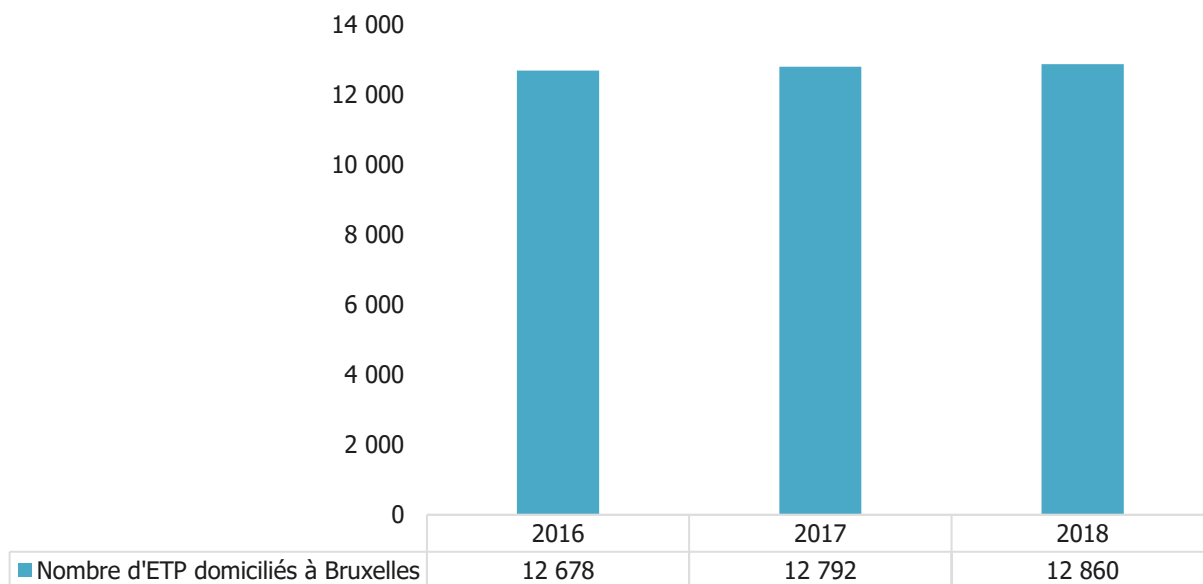
Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS



12.860 travailleurs titres-services en équivalent temps plein en 2018

En termes d'équivalent temps plein (ETP), la figure suivante montre également que le nombre de travailleurs titres-services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale est en constante augmentation depuis la création du dispositif bruxellois des titres-services en 2016. En 2018, le nombre d'heures de travail des travailleurs titres-services domiciliés en Région de Bruxelles-capitale représente un total de 12.860 équivalents temps plein.

Figure 15: Evolution du nombre de travailleurs titres-services bruxellois en terme d'équivalents temps plein (2016-2018)



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



4.2. Profil des travailleurs titres-services

Cette section s'intéresse plus particulièrement au profil des travailleurs bruxellois actifs dans le dispositif des titres-services bruxellois. Pour ce faire nous utilisons les données de Sodexo qui ont trait au nombre de travailleurs titres-services ayant remis au moins un titre-service bruxellois.

Afin d'identifier des caractéristiques de profil détaillées, ces données ont fait l'objet d'un croisement avec les données de la BCSS sur base du numéro de registre national des travailleurs actifs dans le dispositif Bruxellois.

Les données de profil analysées dans ce chapitre sont les suivantes :

- ▶ La région et commune de domicile des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ L'âge des travailleurs titres-services ;
- ▶ Le sexe des travailleurs titres-services ;
- ▶ La nationalité des travailleurs titres-services ;
- ▶ L'origine des travailleurs titres-services ;
- ▶ La situation familiale des travailleurs titres-services.

Par ailleurs, ces données sont comparées – lorsque cela est possible – aux données de l'année précédente ainsi qu'aux données de l'ensemble de la population active bruxelloise lors du dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles).

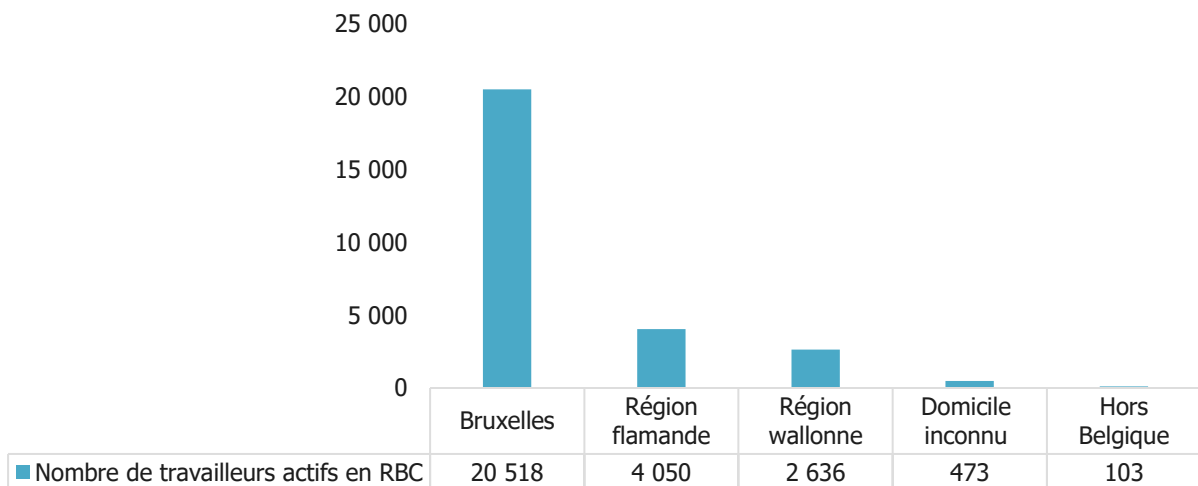


4.2.1 La région et la commune de domicile des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale

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

La figure suivante s'intéresse au lieu de domicile des travailleurs titres-services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2018. La plus grande partie de ces travailleurs sont domiciliés dans la région de Bruxelles-Capitale (75,1%). Cependant, parmi les travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des titres-services en 2018, 14,8% sont domiciliés en Flandre, 9,7% en Wallonie et 0,4% à l'étranger. A noter que le nombre de travailleurs domiciliés en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale est en croissance (voir annexe 2).

Figure 16: Nombre de travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon leur région de domicile en 2018³



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

³ La figure 14 recense 20.606 travailleurs titres-services bruxellois, indépendamment du dispositif dans lequel ils travaillent, sur base des données de l'ONSS alors que la figure 16 recense 20.518 travailleurs bruxellois actifs dans le dispositif bruxellois des titres-services sur base des données de Sodexo.



Les travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont principalement domiciliés dans les communes les plus pauvres de la Région

La carte suivante présente le taux de pénétration des travailleurs titres-services dans les différentes communes bruxelloises.

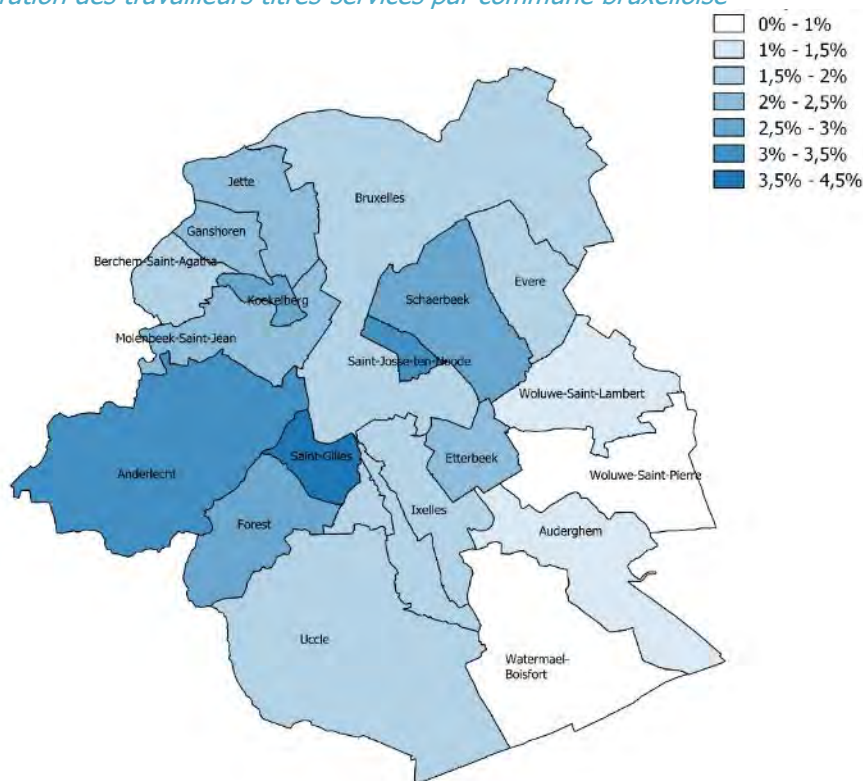
Tout comme en 2016 et 2017, il apparaît de cette carte que l'emploi titres-services est bien implanté dans les communes les plus pauvres de la Région, à savoir :

- ▶ Anderlecht et Saint-Gilles où une part de plus de 2,6% de la population de plus de 18 ans est employée dans le secteur des titres-services ;
- ▶ Koekelberg, Forest, Saint-Josse-ten-Noode et Schaerbeek où 2,2% à 2,5% de la population de plus de 18 ans est employée dans le secteur des titres-services.

Par contre, les populations des communes les plus riches de la région sont moins souvent employées dans les titres-services. Plus particulièrement, il s'agit des communes suivantes :

- ▶ Uccle, Evere, Woluwe-Saint-Lambert et Berchem Saint-Agathe ont une part comprise entre 1,1% et 1,5% de leur population de plus de 18 qui est employée dans le secteur des titres-services ;
- ▶ Woluwe-Saint-Pierre, Auderghem et Watermael-Boisfort ont une part inférieure à 1,1% de leur population de plus de 18 qui est employée dans le secteur des titres-services.

Carte 3: Taux de pénétration des travailleurs titres-services par commune bruxelloise



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo sur base du lieu de domicile des travailleurs et données de la population de plus de 18 ans par commune, données IBSA



4.2.2 L'âge des travailleurs titres-services

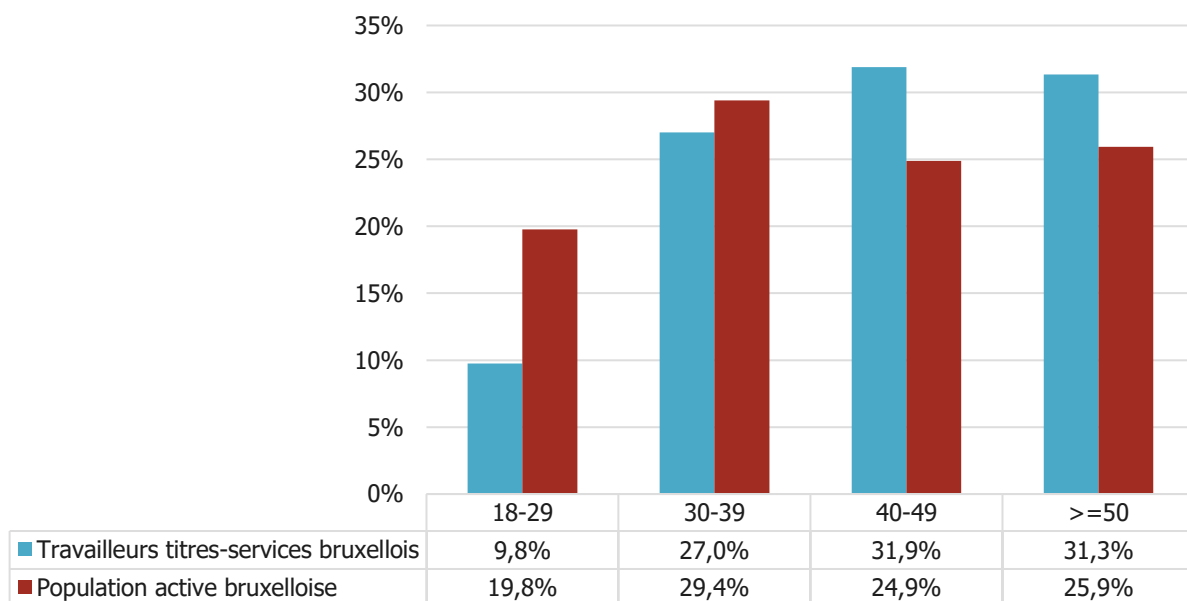
La population des travailleurs titres-services bruxelloise est vieillissante avec 31% des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale de plus de 50 ans contre 24,8% en 2017

La figure suivante montre la répartition des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale selon leur âge. Il apparaît de cette figure que la majorité des travailleurs (59%) sont âgés de 30 à 49 ans. Par ailleurs, plus de 31,3% des travailleurs sont âgés de plus de 50 ans tandis que les moins de 30 ans représentent la plus faible part avec 9,8% des travailleurs bruxellois.

Si l'on compare ces chiffres à ceux relatifs à la population active bruxelloise, on remarque qu'il y a une sous-représentation des 18-29 ans dans le dispositif des titres-services bruxellois. A l'inverse, les personnes âgées de plus de 40 ans sont surreprésentées dans le dispositif des titres-services bruxellois. Le dispositif des titres-services semble donc moins attirer les jeunes que les personnes d'âge plus mûre.

Qui plus est, outre cette moyenne d'âge relativement élevée, 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. Ce vieillissement des travailleurs titres-services pose question au vu de la pénibilité du travail titre-service, ce qui permet en partie d'expliquer le taux d'absentéisme élevé dans le secteur (voir aussi la partie sur la rentabilité des entreprises à ce sujet).

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)

Lorsqu'on examine plus précisément l'âge des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon leur lieu de domicile, on constate des proportions relativement similaires sur l'ensemble des régions. La part de travailleurs de moins de 30 ans est légèrement plus élevée parmi les travailleurs domiciliés en Région wallonne (13,3%) que dans les deux autres régions (9,8% à Bruxelles et 9,7% en Flandre). Les plus de 50 ans sont également plus représentés parmi les travailleurs domiciliés en Région wallonne (32,9%) tandis que les 40 à 49 ans sont un peu plus représentés parmi les travailleurs domiciliés en Région flamande (33,5%).

Tableau 3 : Âge des travailleurs actifs en RBC en 2018 selon leur lieu de domicile⁴

	Bruxelles		Région flamande		Région wallonne		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%
< 30 ans	2.001	9,8%	393	9,7%	349	13,3%	2.786	10%
30 à 39 ans	5.543	27%	1.093	27%	636	24,2%	7.449	26,8%
40 à 49 ans	6.541	31,9%	1.358	33,5%	782	29,7%	8.870	31,9%
> 50 ans	6.429	31,3%	1.206	29,8%	866	32,9%	8.668	31,2%
Total	20.514	100%	4.050	100%	2.633	100%	27.773	100%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des travailleurs

⁴ 7 travailleurs n'ayant pas référencé leur âge, ils ont été exclus des analyses présentées dans ce tableau



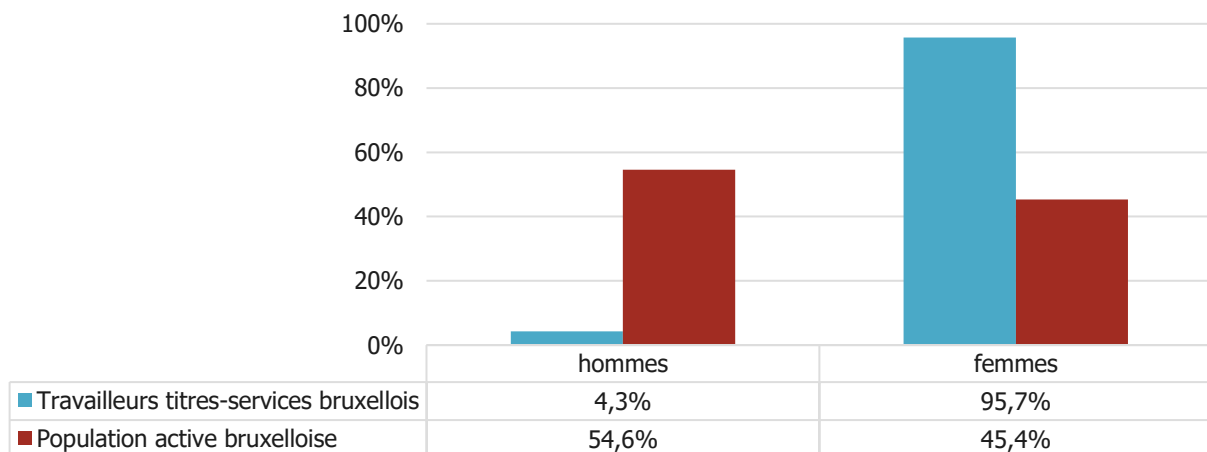
4.2.3 Le sexe des travailleurs titres-services

95,5% des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale sont des femmes

Sur base de la figure suivante, nous constatons que la très grande majorité des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 sont des femmes (95,7%). Tout comme en 2017, les hommes restent donc une minorité dans le secteur des titres-services (4,3%).

Cette situation très contrastée est une particularité du secteur qui apparait d'autant plus lorsqu'on la compare avec la part de femmes et d'hommes dans la population active bruxelloise. Les hommes sont, en effet, légèrement plus nombreux que les femmes sur le marché du travail bruxellois.

Figure 18: Part des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 et de la population active bruxelloise selon le genre



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)

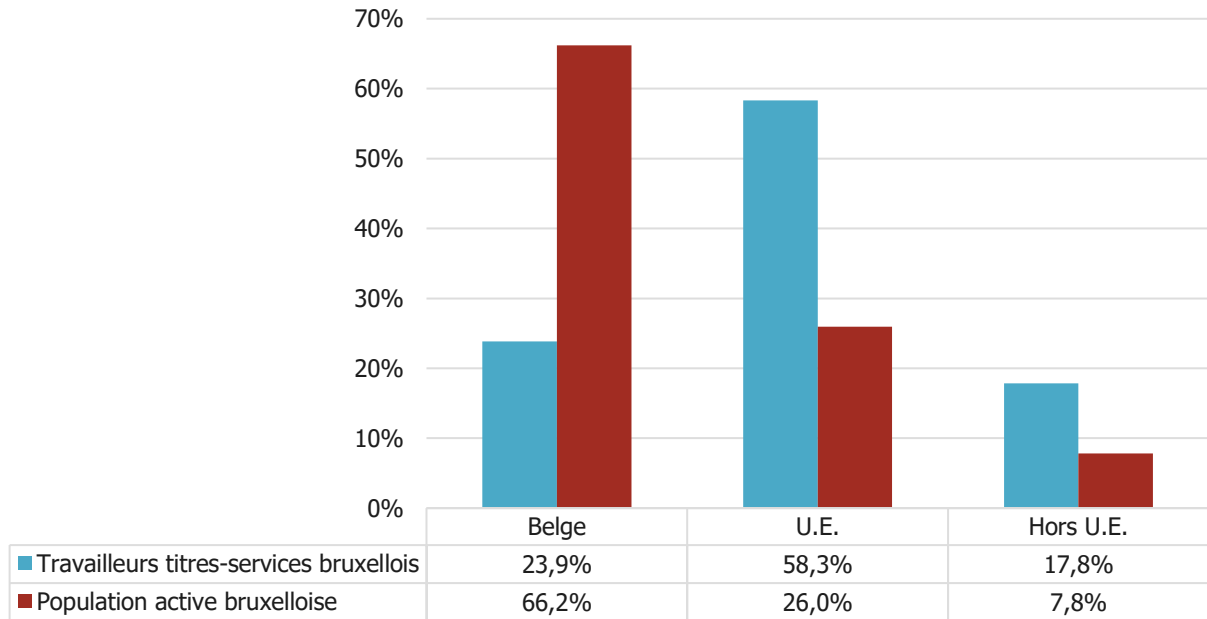


4.2.4 La nationalité des travailleurs titres-services

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

Il apparaît de la figure suivante que 76,1% des travailleurs titres-services bruxellois ont une nationalité étrangère. Parmi ceux-ci, 58,3% sont des nationaux d'un pays de l'Union européenne et 17,8% d'un pays hors Union européenne. En comparaison des nationalités de la population active bruxelloise, la situation est très contrastée car de manière générale sur le marché du travail bruxellois 66,2% des personnes sont de nationalité belge, 7,8% ont une nationalité non européenne et 26,8% ont une nationalité européenne (EU28).

Figure 19: Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 et population active bruxelloise selon la nationalité

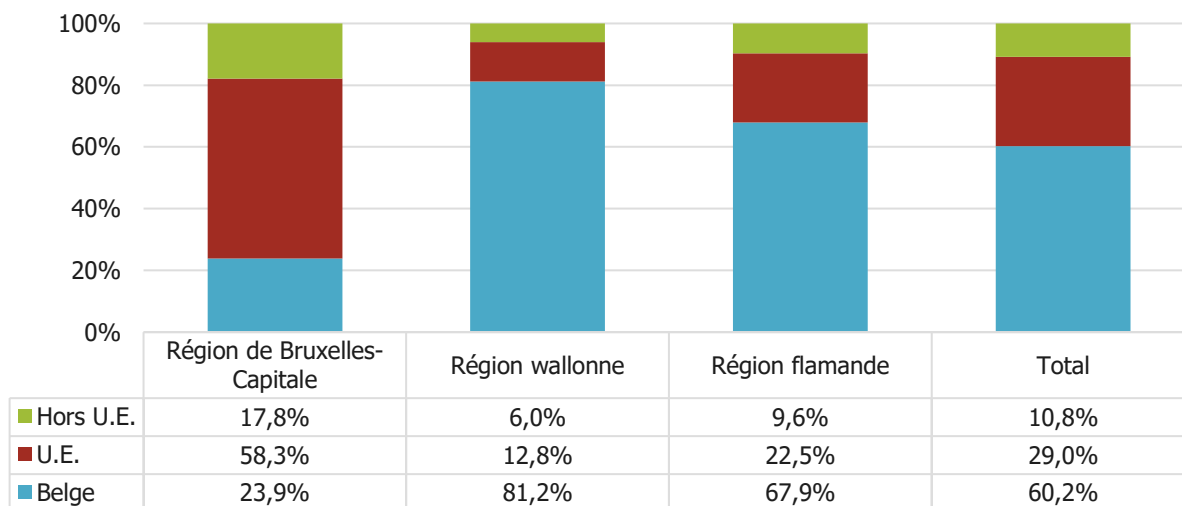


Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles).



Ce nombre très important de travailleurs étrangers dans le dispositif des titres-services apparaît comme étant une spécificité particulièrement bruxelloise. En effet, en observant la nationalité des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale mais domiciliés dans les deux autres régions du pays, les proportions observées sont très différentes. En Région wallonne, la grande majorité des travailleurs sont de nationalité belge (81,2%) tandis qu'en Région flamande, seulement 22,5% des travailleurs sont des nationaux de l'Union européenne et 9,6% ont une nationalité non européenne.

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

Néanmoins, la nationalité n'est pas nécessairement un indicateur fiable de la diversité. Pour compléter ces informations, nous identifions ci-dessous les travailleurs titres-services selon leur origine.

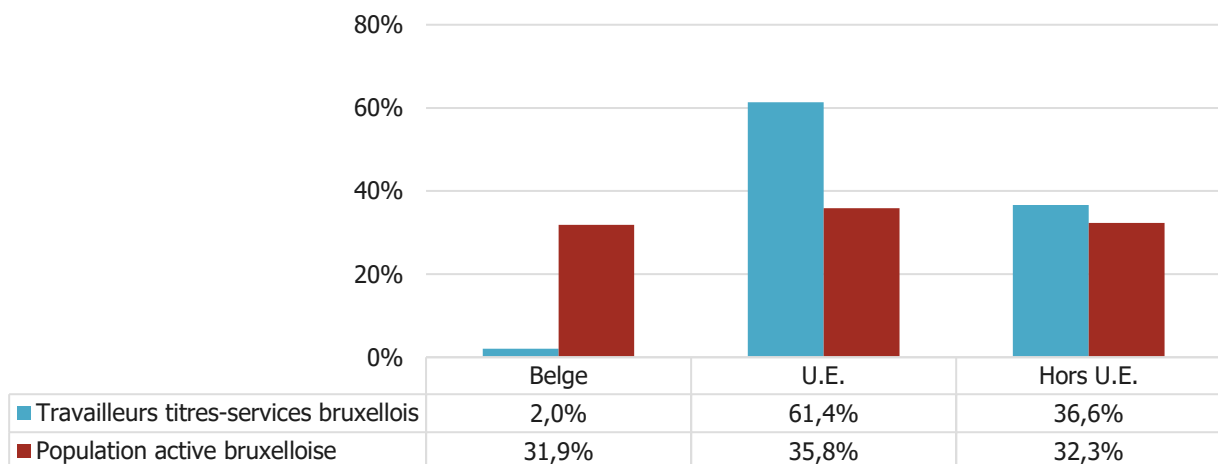


4.2.5 L'origine des travailleurs titres-services

98% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont d'origine étrangère

En observant les travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des titres-services et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale selon leur origine, nous pouvons constater que la grande majorité est d'origine étrangère, que celle-ci soit européenne (61,4%) ou non européenne (36,6%). Les travailleurs d'origine belge ne représentent que 2% des travailleurs titres-services actifs dans le dispositif bruxellois des titres-services et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. A titre de comparaison, les caractéristiques de la population active bruxelloise apparaissent plus équilibrées, 31,9% des actifs bruxellois étant d'origine belge, 35,8% d'origine européenne et 32,3% étant originaire d'un pays hors Union européenne.

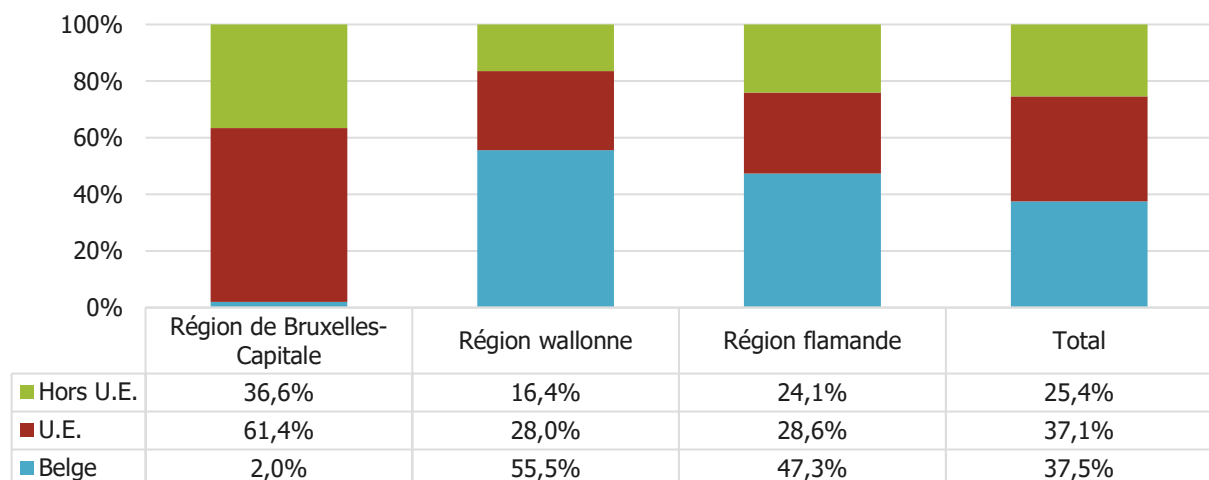
Figure 21: Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 et population active bruxelloise selon l'origine



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

En observant l'origine des travailleurs actifs à Bruxelles mais domiciliés dans les deux autres régions, la situation bruxelloise apparaît d'autant plus spécifique. En Wallonie, 55,5% des travailleurs sont d'origine belge tandis que les travailleurs d'origine non européenne représentent seulement 16,4% des travailleurs. Une situation plus ou moins identique est observée pour les travailleurs titres-services domiciliés en Région flamande puisque 47,3% sont d'origine belge et 24,1% d'origine non-européenne.

Figure 22: Part de travailleurs titres-services actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon l'origine et la région de domicile en 2018



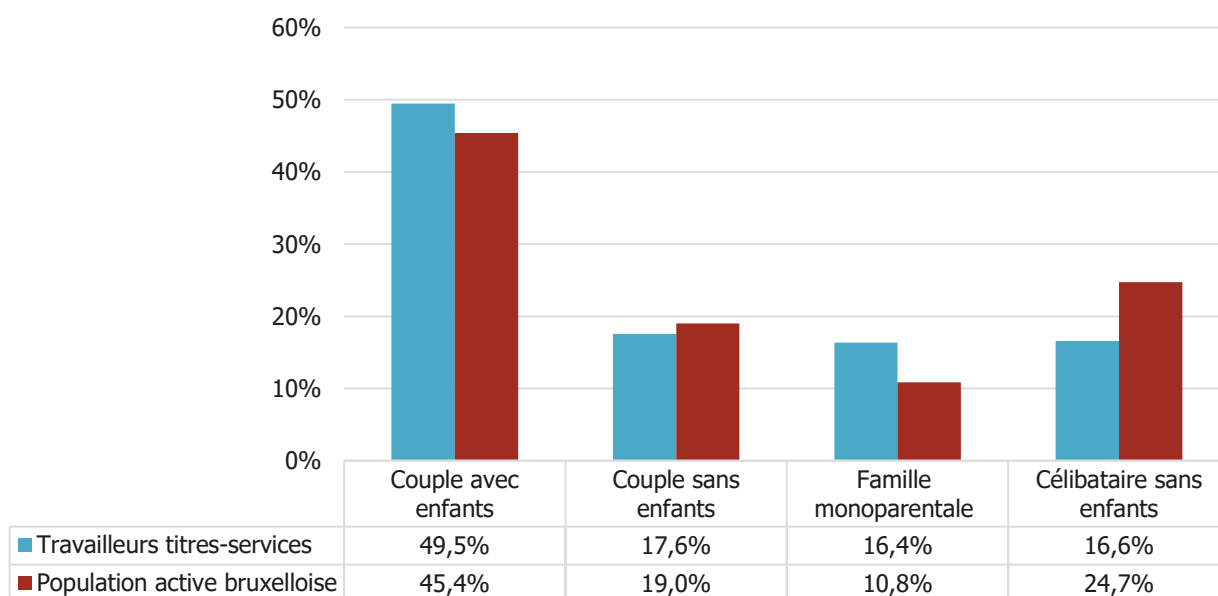
Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS

4.2.6 La situation familiale des travailleurs titres-services

65,9% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale ont des enfants

D'après la figure suivante, près de 50% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont en couple avec enfants tandis que 16,4% vivent seuls avec leurs enfants. Si l'on compare ces résultats à la population active bruxelloise, il apparaît que le dispositif des titres-services attire proportionnellement plus de couples avec enfants et de familles monoparentales. Cette dernière constatation s'explique de par la possibilité de bénéficier d'un planning de travail adapté (horaire et nombre d'heures) dans le secteur des titres-services, ce qui peut faciliter l'organisation de la vie familiale. En d'autres termes, le dispositif des titres-services permet, de par ses caractéristiques, de mieux concilier la vie professionnelle et familiale, non seulement pour ses utilisateurs, mais également pour ses travailleurs, manifestement des femmes.

Figure 23: Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 et population active bruxelloise selon leur situation familiale



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

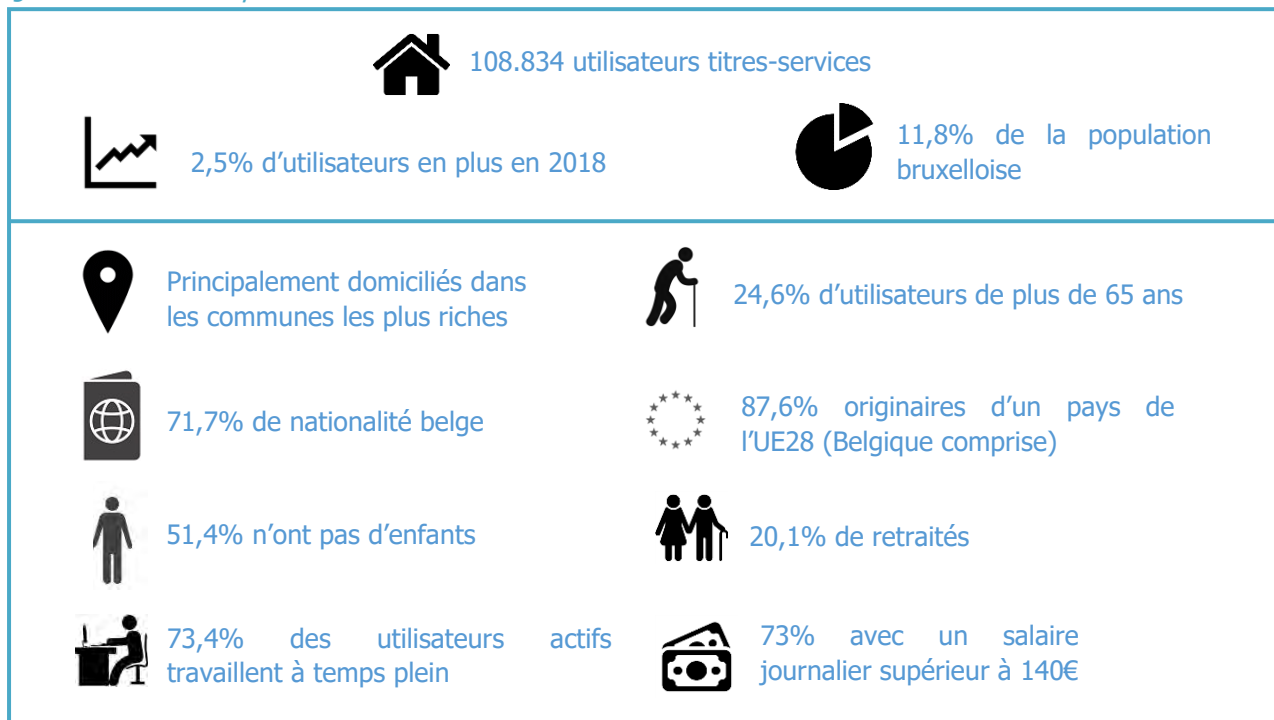


5 / Les utilisateurs titres-services

Ce chapitre est consacré à l'analyse du nombre d'utilisateurs titres-services ainsi que des caractéristiques de profil de ces utilisateurs. Pour ce faire, nous nous basons sur les données des utilisateurs de Sodexo, croisées aux données de la BCSS.

La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

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)

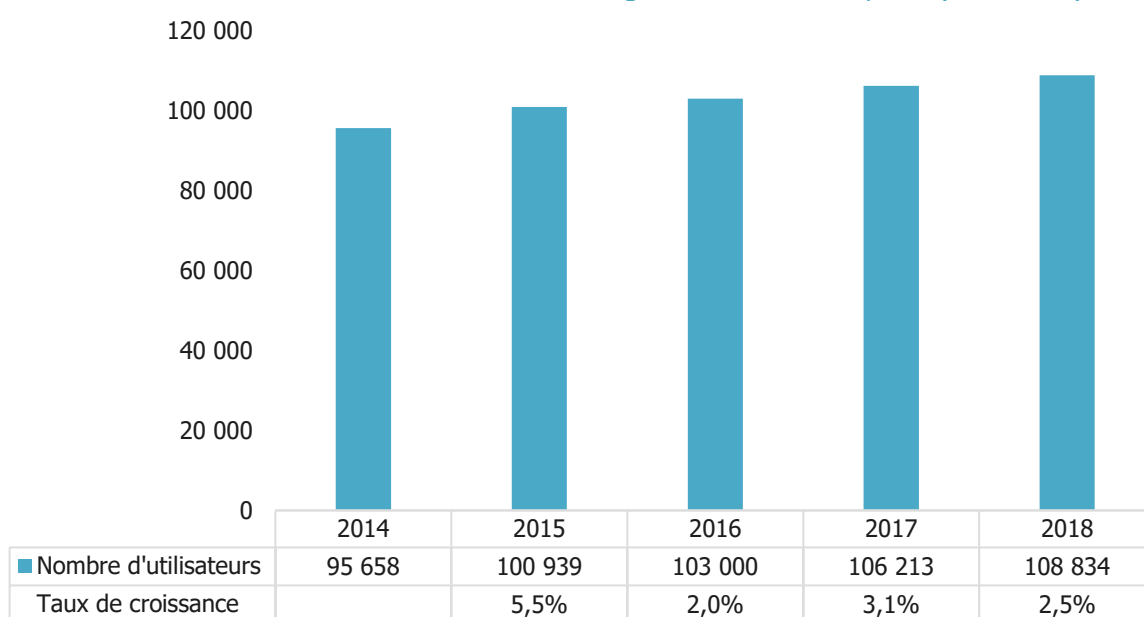


5.1. Nombre d'utilisateurs titres-services

Le nombre d'utilisateurs dans le dispositif des titres-services bruxellois est en constante augmentation depuis 2014

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre d'utilisateurs titres-services en Région de Bruxelles-Capitale entre 2014 et 2018. Durant cette période, une croissance soutenue du nombre d'utilisateurs est observée (2% à 3% annuellement, avec un pic entre 2014 et 2015 de 5,5%). En 4 ans, le nombre d'utilisateurs a crû de 13,8%. Cette augmentation peut s'expliquer de par l'augmentation de la population bruxelloise mais aussi de par l'augmentation du taux de pénétration des titres-services dans la population, surtout chez les plus jeunes, comme nous allons le voir ci-dessous. Il est cependant important de noter que l'évolution du nombre d'utilisateurs peut être artificielle. En effet, pour contourner le nombre maximal de chèques achetés ou le plafonnement de la déduction fiscale, l'achat des titres-services d'un ménage peut être divisé entre ses membres de plus de 18 ans.

Figure 25: Evolution du nombre d'utilisateurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2018)⁵



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

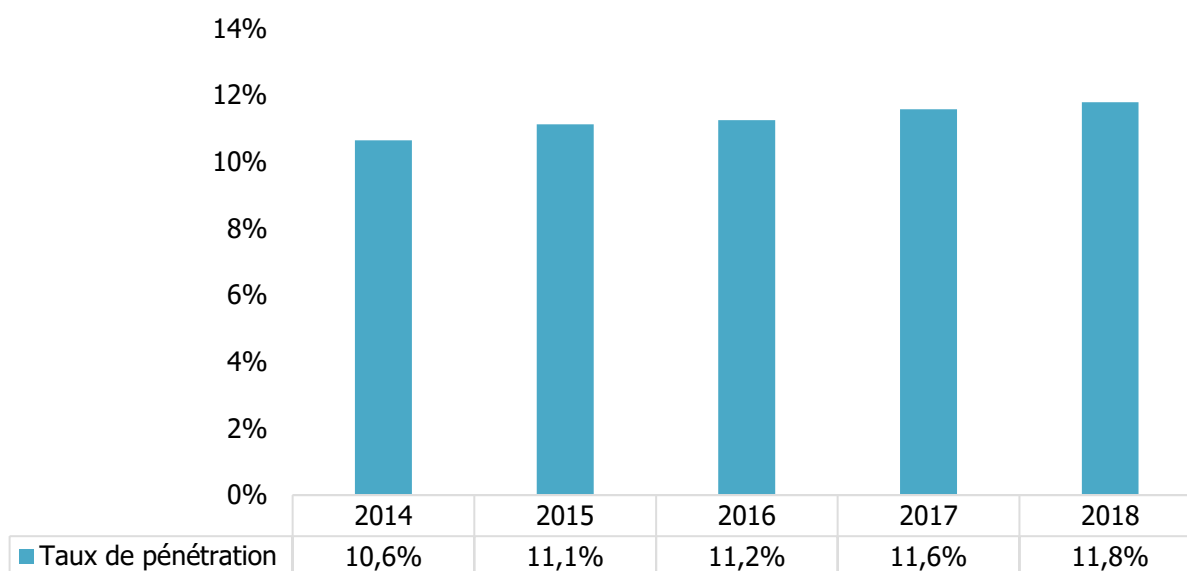
En 2018, on recense 13.979 nouveaux utilisateurs dans le dispositif alors que le nombre d'utilisateurs supplémentaires recensés en 2018 par rapport à 2017 est seulement de 2.623. Cela signifie que 11.356 utilisateurs ont quitté le dispositif bruxellois des titres services en 2018.

⁵ Le nombre d'utilisateurs recensés dans le rapport précédent d'IDEA Consult « Evaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale, 2017 » avait été surestimé car les données transmises recensaient plusieurs fois un utilisateur qui a fait appel à plusieurs entreprises Titres-Services durant la même année. De ce fait, les chiffres présentés de 2014 à 2017 ont été modifiés.

Le taux de pénétration des utilisateurs titres-services en hausse en 2018 en Région de Bruxelles-Capitale

La figure ci-dessous représente le taux de pénétration du dispositif des titres-services dans la Région de Bruxelles-Capitale. Cet indicateur correspond au pourcentage d'utilisateurs titres-services par rapport à la population totale de plus de 18 ans résidant sur le territoire de la région. En 2018, les titres-services étaient utilisés par 11,8% de la population bruxelloise. Depuis 2014, ce taux de pénétration connaît une croissance annuelle qui oscille entre 0,2% et 0,5% points de pourcentages si ce n'est un léger essoufflement entre 2015 et 2016. En 2018, le taux de pénétration a augmenté de 0,2% points de pourcentages.

Figure 26: Evolution du taux de pénétration des utilisateurs titres-services en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2018)⁶



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs et IBSA pour les chiffres de population (2018)

⁶ Le nombre d'utilisateurs recensés dans le rapport précédent d'IDEA Consult « Evaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale, 2017 » avait été surestimé car les données transmises recensaient plusieurs fois un utilisateur qui a fait appel à plusieurs entreprises Titres-Services durant la même année. De ce fait, les chiffres présentés de 2014 à 2017 ont été modifiés.



5.2. Profil des utilisateurs titres-services

Dans cette partie, nous nous intéressons aux caractéristiques de profil des utilisateurs de titres-services bruxellois. Pour ce faire nous utilisons les données de Sodexo qui ont trait au nombre d'utilisateurs titres-services ayant achetés au moins un titre-service bruxellois en 2018. Afin d'identifier des caractéristiques de profil détaillées de ces utilisateurs, ces données ont fait l'objet d'un croisement avec les données de la BCSS sur base du numéro de registre national.

Les données de profil analysées dans ce chapitre sont les suivantes:

- ▶ La commune de domicile des utilisateurs titres-services ;
- ▶ L'âge des utilisateurs titres-services ;
- ▶ La nationalité des utilisateurs titres-services ;
- ▶ L'origine des utilisateurs titres-services ;
- ▶ La situation familiale des utilisateurs titres-services ;
- ▶ La situation professionnelle des utilisateurs titres-services ;
- ▶ Le salaire journalier moyen des utilisateurs titres-services.

Un point d'attention important pour ce chapitre concerne le fait que ces données ont trait à l'utilisateur inscrit auprès de Sodexo et non le ménage complet. Un ménage peut cependant contenir plusieurs utilisateurs. Ces informations doivent donc être interprétées avec prudence.



5.2.1 La commune de domicile des utilisateurs titres-services

Les utilisateurs de titres-services sont principalement implantés dans les communes les plus riches de la Région de Bruxelles-Capitale

La carte suivante représente le taux de pénétration des utilisateurs de titres-services dans les différentes communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

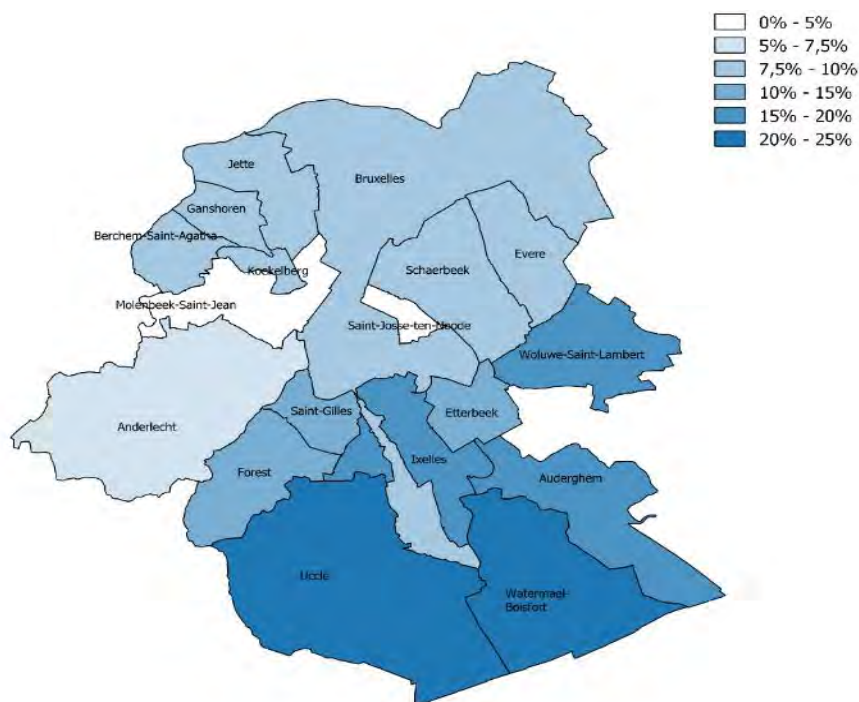
Confirmant ainsi les constats effectués en 2016 et 2017, la carte montre des taux de pénétration très contrastés entre communes. Ainsi, les utilisateurs de titres-services sont principalement implantés dans les communes les plus riches de la capitale, à savoir :

- ▶ Woluwé-Saint-Pierre où plus de 25% de la population de plus de 18 ans utilisent des titres-services ;
- ▶ Uccle et Watermael-Boisfort où 20% à 25% de la population de plus de 18 ans utilisent des titres-services ;
- ▶ Auderghem et Woluwé-Saint-Lambert où 18-19% de la population de plus de 18 ans utilisent des titres-services.

Ces communes dépassent largement le taux de pénétration moyen en Région de Bruxelles-Capitale.

En toute logique, c'est dans les communes les plus pauvres de la Région (Saint-Josse-ten-Noode, Molenbeek-Saint-Jean et Anderlecht) qu'on observe les taux de pénétration les plus faibles avec moins de 6% de leur population qui utilisent des titres-services.

Carte 4: Taux de pénétration des utilisateurs des titres-services dans les différentes communes de la Région en 2018



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

En comparant ces résultats avec la carte 4, présentant les taux de pénétration des travailleurs, on observe une situation presque inversée, les travailleurs étant domiciliés dans les communes où les utilisateurs sont les moins nombreux et inversement. Cette répartition géographique des travailleurs et des utilisateurs implique des déplacements importants pour les travailleurs titres-services.

5.2.2 L'âge des utilisateurs titres-services

Les bruxellois de moins de 35 ans sont de plus en plus nombreux à utiliser les titres-services

Le tableau ci-dessous informe du nombre d'utilisateurs titres-services en Région de Bruxelles-Capitale et de leur répartition selon leur âge en 2017 et 2018. La plus grande part des utilisateurs sont âgés entre 35 et 54 ans (44,9% en 2018 et 45,3% en 2017).

Le nombre d'utilisateurs est en augmentation dans toutes les catégories d'âges mais dans des proportions très différentes. Ainsi, en 2018 comme en 2017, la plus forte hausse peut être observée pour les utilisateurs les plus jeunes (croissance de 6,5% pour les moins de 35 ans contre une croissance de 0,5% pour les plus de 80 ans). Les utilisateurs de moins de 35 ans ont dès lors vu leur part augmenter en 2018, passant de 15% en 2017 à 15,6% en 2018.

Tableau 4 : Nombre d'utilisateurs actifs selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale en 2017 et en 2018

	2017		2018		Taux de croissance 2017-2018
	Nombre	%	Nombre	%	
< 35 ans	15.588	15%	16.603	15,6%	6,5%
35 à 44 ans	25.551	24,6%	25.878	24,3%	1,3%
45 à 54 ans	21.456	20,7%	22.008	20,6%	2,6%
55 à 64 ans	15.476	14,9%	15.941	14,9%	3%
65 à 79 ans	15.940	15,4%	16.419	15,4%	3%
> 80 ans	9.762	9,4%	9.814	9,2%	0,5%
Total	106.213	100%	106.663	100%	0,4%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

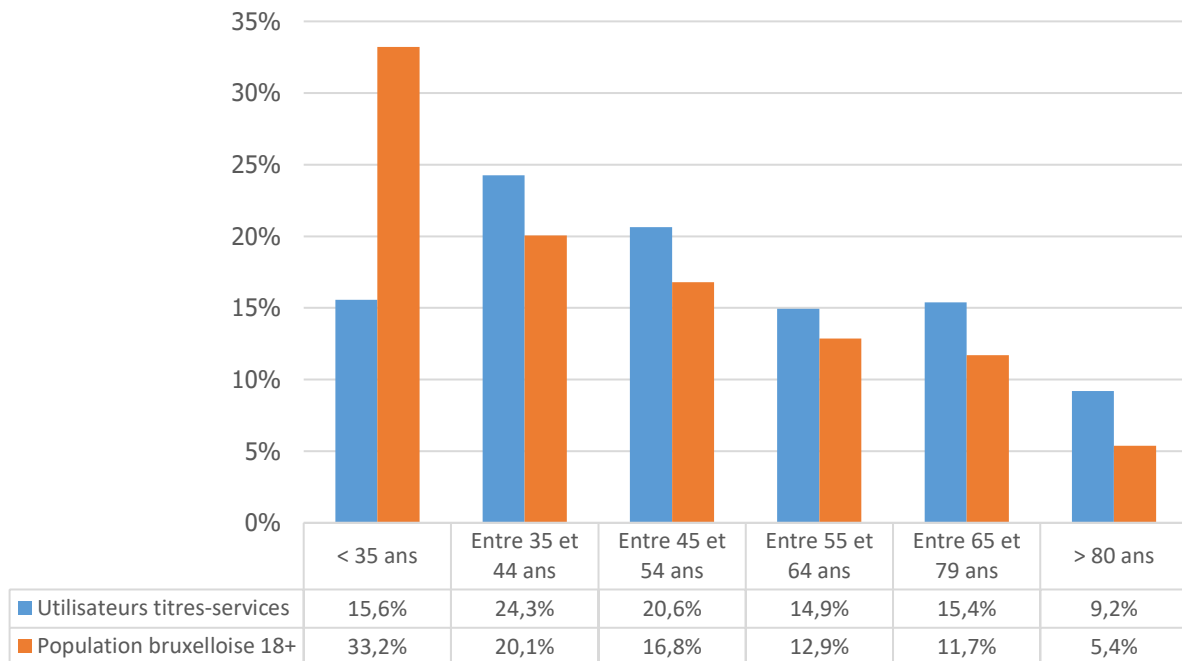
La comparaison de ces données avec les données des deux autres régions pour l'année 2017 indique que le pourcentage non négligeable d'utilisateurs âgés de moins de 35 ans (15,6%) constitue une spécificité bruxelloise. En effet, la part des jeunes utilisateurs en Wallonie, est bien plus réduite qu'à Bruxelles : 10% des utilisateurs y sont âgés de moins de 35 ans⁷. En Flandre, les jeunes utilisateurs sont également moins nombreux. La comparaison est toutefois plus complexe à réaliser car les catégories d'âges retenues diffèrent. Néanmoins, il est intéressant de mentionner que seulement 4,1% des utilisateurs flamands sont âgés entre 18 et 29 ans⁸. En ce qui concerne les utilisateurs âgés de plus de 65 ans, cette catégorie d'utilisateurs est quant à elle moins présente en Région de Bruxelles-Capitale (24,6%) comparée à la Flandre (30,6%) et à la Wallonie (33%).

⁷ Evaluation du dispositif des titres-services wallons, 2017, réalisé par IDEA Consult à la demande du Forem

⁸ Dienstencheques jaarrapport 2017-2018, departement WSE

La figure suivante présente la proportion des utilisateurs titres-services selon leur âge en comparaison de l'ensemble de la population bruxelloise de 18 ans ou plus en 2018. Les utilisateurs les plus jeunes (âgés de moins de 35 ans) sont largement sous-représentés (15,6% contre 33,2% dans la population bruxelloise) tandis qu'à partir de 35 ans, les utilisateurs sont surreprésentés par rapport à leur proportion dans la population bruxelloise.

Figure 27: Part des utilisateurs titres-services bruxellois en 2018 et population active bruxelloise selon l'âge



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo sur les travailleurs titres-services et de l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyses pour la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus.



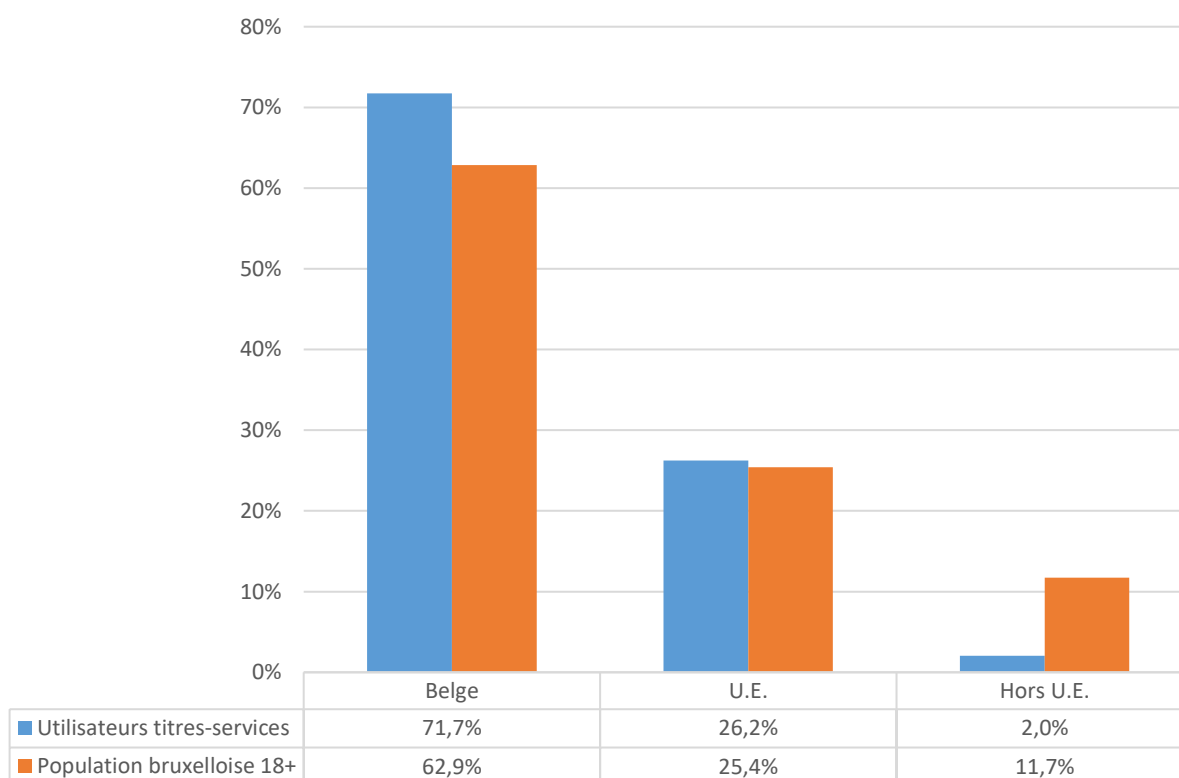
5.2.3 La nationalité des utilisateurs titres-services

Sous-représentation des utilisateurs de nationalité non européenne

La figure suivante s'intéresse à la nationalité des utilisateurs titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en comparaison de l'ensemble de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus lors du dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles). Il apparaît que 71,7% des utilisateurs sont de nationalité belge, 26,2% sont nationaux d'un pays de l'Union européenne et seuls 2% ont une nationalité non-européenne (hors EU28). A titre de comparaison avec la population bruxelloise, les utilisateurs de nationalité belge sont surreprésentés tandis que les nationaux d'un pays non européen sont sous-représentés.

Notons également que du point de vue de la nationalité, les caractéristiques des utilisateurs sont opposées à celles des travailleurs, 23,9% des travailleurs étant de nationalité belge, 58,3% de nationalité européenne et 17,8% de nationalité non-européenne.

Figure 28: Part des utilisateurs titres-services bruxellois en 2018 et population bruxelloise selon la nationalité



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles) L'indicateur de nationalité n'est toutefois pas tout à fait représentatif de la diversité. Dans la section suivante, nous nous intéressons plus particulièrement à l'origine des utilisateurs.

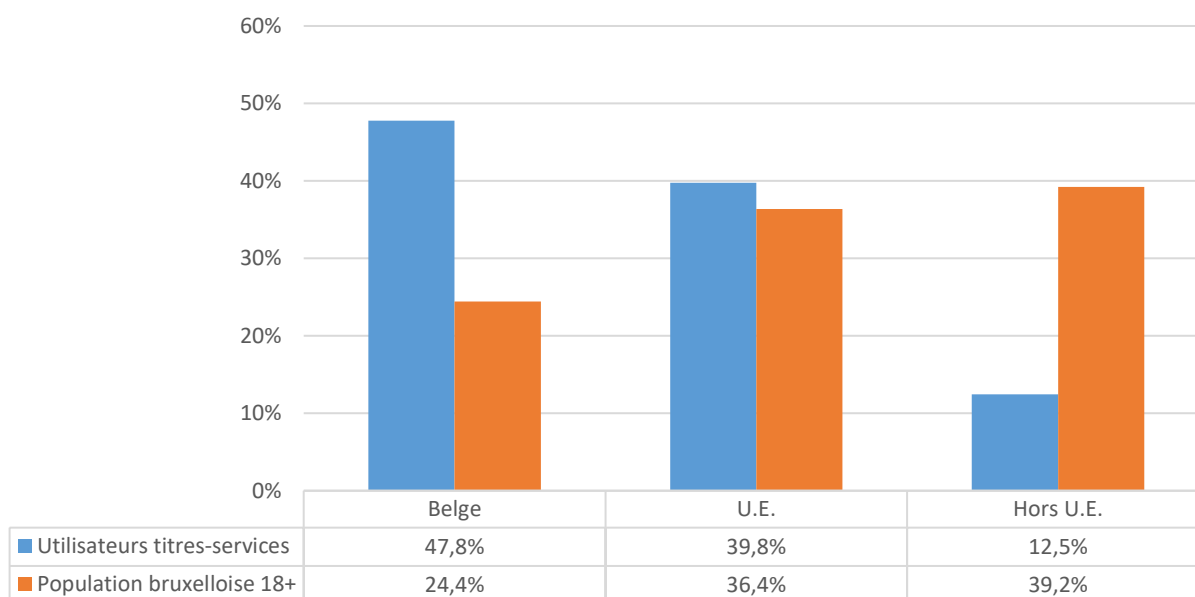
5.2.4 L'origine des utilisateurs titres-services

Sous-représentation des utilisateurs d'origine non européenne

Lorsqu'on observe l'origine des utilisateurs bruxellois, on peut constater une plus grande diversité. En effet, près de la moitié (47,8%) des utilisateurs sont belges tandis que 39,8% proviennent d'un pays de l'Union européenne et 12,5% d'un pays hors Union Européenne. Au regard de l'ensemble de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus, les utilisateurs belges restent surreprésentés tandis que les non-européens sont largement sous-représentés (12,5% contre 39,2%).

De même que pour la nationalité, l'origine des utilisateurs est par ailleurs très différente par rapport à l'origine des travailleurs. Comme décrit plus haut, les travailleurs d'origine belge sont en minorité (2%) tandis que les travailleurs d'origine européenne constituent une large majorité (61,4%).

Figure 29: Part des utilisateurs titres-services bruxellois en 2018 et population bruxelloise selon l'origine



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles)



5.2.5 La situation familiale des utilisateurs titres-services

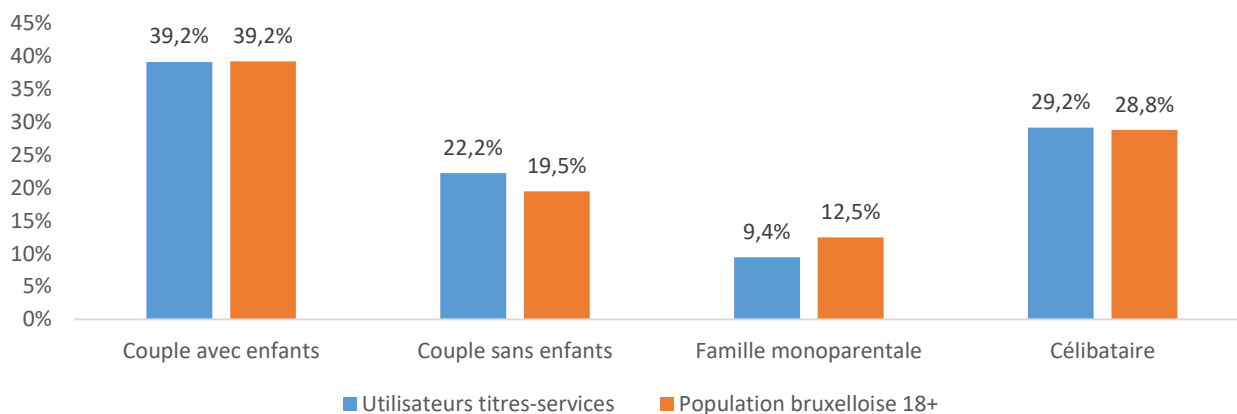
Surreprésentation des utilisateurs sans enfants et célibataires

Du point de vue de leur situation familiale, près de 40% des utilisateurs bruxellois sont en couple avec enfants, 29,2% sont célibataires sans enfants, 22,2% sont en couple sans enfants et 9,4% vivent seuls avec leurs enfants.

A titre de comparaison avec la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus, les utilisateurs de titres-services apparaissent comme étant surreprésentés parmi les couples sans enfants (22% contre 19,5%) alors que la proportion d'utilisateurs de titres-services qui sont en couple avec enfants est parfaitement égale à leur part dans la population. Ces constats sont surprenants et démontrent que le dispositif des titres-services rencontre d'autres objectifs que la meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle des couples avec enfants en Région de Bruxelles-Capitale.

Notons par ailleurs que les familles monoparentales sont sous-représentées parmi les utilisateurs bruxellois des titres-services (9,4% contre 12,5%), ce qui tend à démontrer que le coût des titres-services pourrait peser de manière trop conséquente sur le budget de ces familles à revenu unique.

Figure 30: Part des utilisateurs titres-services bruxellois en 2018 et population bruxelloise selon la situation familiale



Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles)



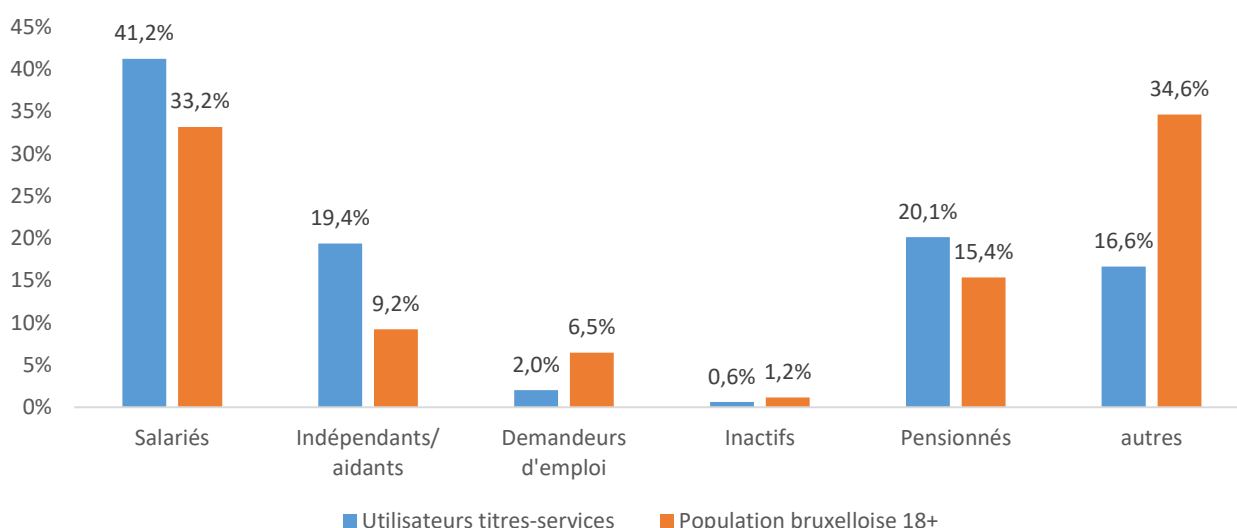
5.2.6 La situation professionnelle des utilisateurs titres-services

Surreprésentation des travailleurs et des personnes pensionnées parmi les utilisateurs titres-services

La figure suivante montre le profil socio-économique des utilisateurs bruxellois de titres-services. La plupart (41,2%) sont des salariés, 19,4% sont des indépendants et 20,1% sont des pensionnés. Ceci confirme que les titres-services s'adressent avant tout d'une part à un public d'actifs en recherche d'une solution pour faciliter leur conciliation vie privée et vie professionnelle et d'autre part à un public de personnes âgées en besoin d'une aide pour assurer les tâches qu'ils ne sont plus capables de faire par eux-mêmes.

A titre de comparaison avec le profil socio-économique des bruxellois âgés de 18 ans ou plus, il se confirme que les salariés, les indépendants et les pensionnés sont bien surreprésentés parmi les usagers du dispositif des titres-services bruxellois alors que les demandeurs d'emplois et la catégorie « autre⁹ » y sont sous-représentés.

Figure 31: Part des utilisateurs titres-services bruxellois en 2018 et population bruxelloise selon la situation socio-économique



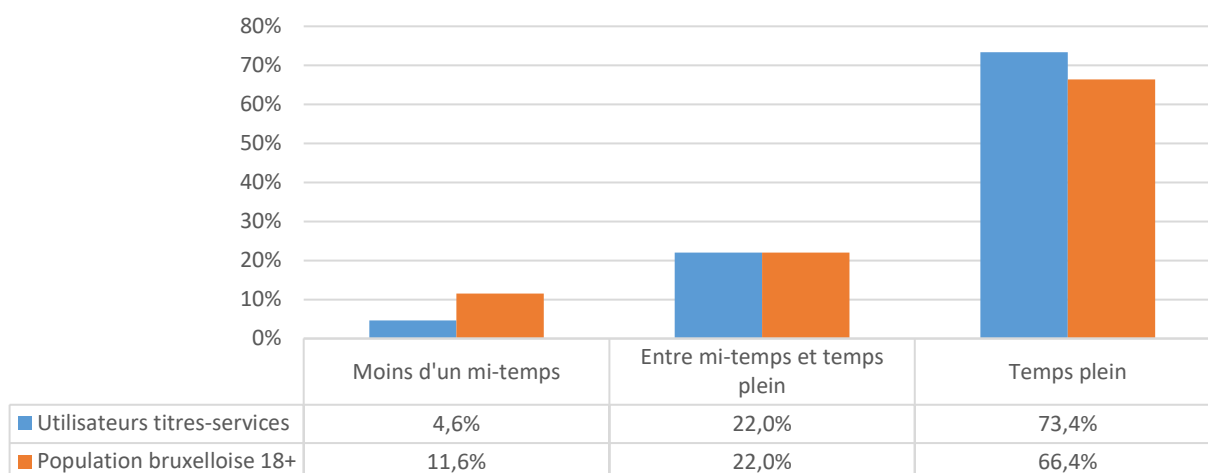
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles)

⁹ Incluant les catégories suivantes : travailleurs frontaliers sortants, les personnes qui travaillent en Belgique pour une organisation qui n'est pas redevable des contributions à la sécurité sociale belge, officiels internationaux et diplomates, demandeurs d'emploi suspendus, personnes âgées dont le partenaire reçoit la pension de famille, etc.

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. Les utilisateurs travaillant à temps partiel restent une minorité (22% travaillent au moins à mi-temps et 4,6% travaillent moins d'un mi-temps). Qui plus est, comparée à la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus, il y a une surreprésentation des utilisateurs travaillant à temps plein (73,4% contre 66,4%) et une sous-représentation des utilisateurs travaillant moins d'un mi-temps (4,6% contre 11,6%). La conciliation vie privée-vie professionnelle apparaît donc clairement à travers cette analyse comme un objectif important du dispositif.

Figure 32: Part des utilisateurs titres-services bruxellois actifs en 2018 et population bruxelloise active selon le régime de travail



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles)

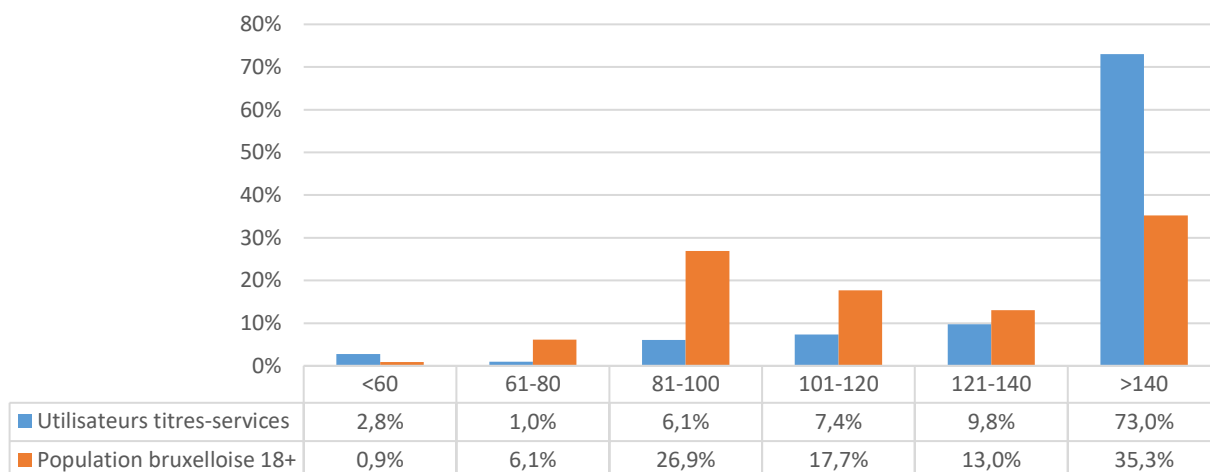


5.2.7 Le salaire journalier moyen des utilisateurs titres-services

Les utilisateurs titres-services ont en moyenne un salaire moyen plus élevé que la population bruxelloise

L'analyse du salaire moyen journalier des utilisateurs titres-services permet d'approfondir l'analyse de leur profil socio-économique. Il apparaît que la grande majorité des utilisateurs titres-services (73%) ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros (ou de 3.080 EUR mensuel brut) alors que seuls 35,3% de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus disposent d'un tel salaire. Par ailleurs, on observe que plus le salaire est élevé plus la part d'utilisateurs est importante. Ces résultats montrent que le budget du ménage est un facteur important dans l'utilisation des titres-services.

Figure 33: Part des utilisateurs titres-services bruxellois en 2018 et population bruxelloise selon le salaire journalier moyen



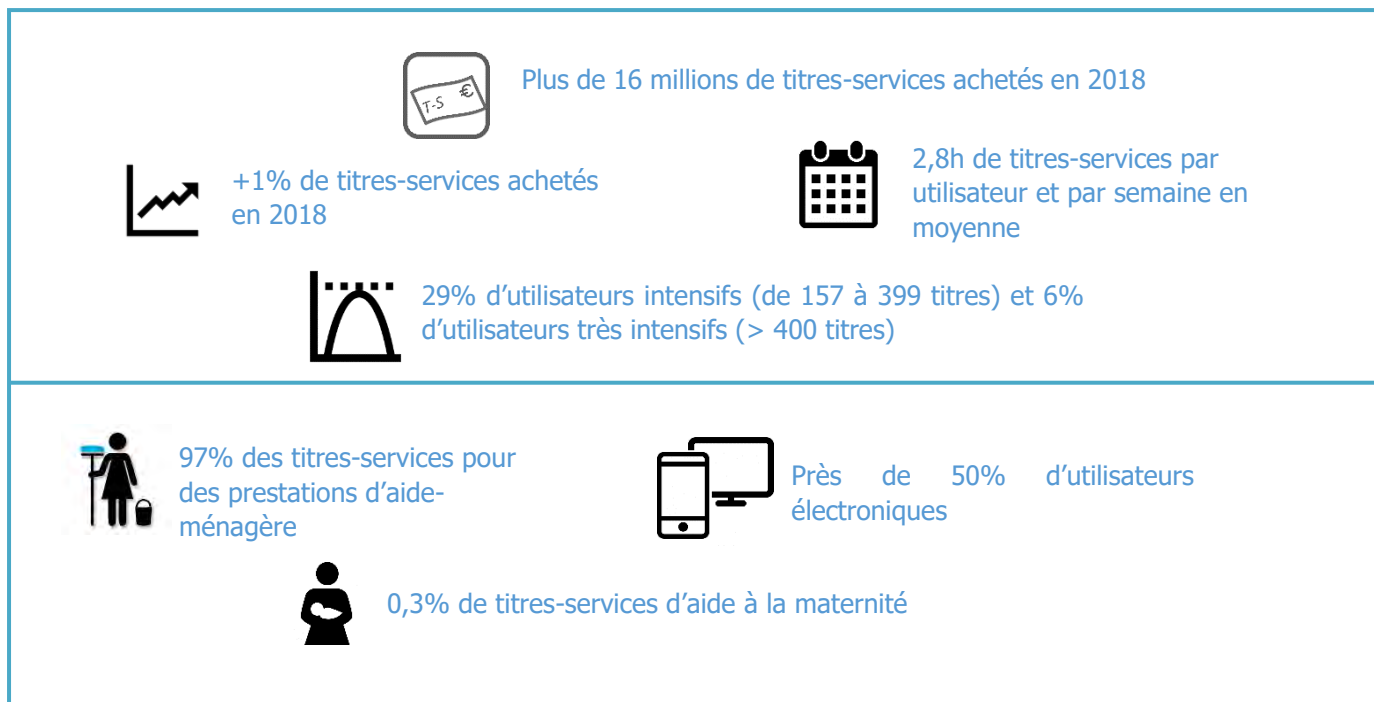
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2016 (dernières données disponibles)



6 / Les titres-services achetés

Ce chapitre est consacré à l'analyse du nombre de titres-services achetés ainsi que des caractéristiques de ces titres-services, sur base des données de Sodexo. La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 34: Nombre et caractéristiques des titres-services bruxellois achetés en 2018



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

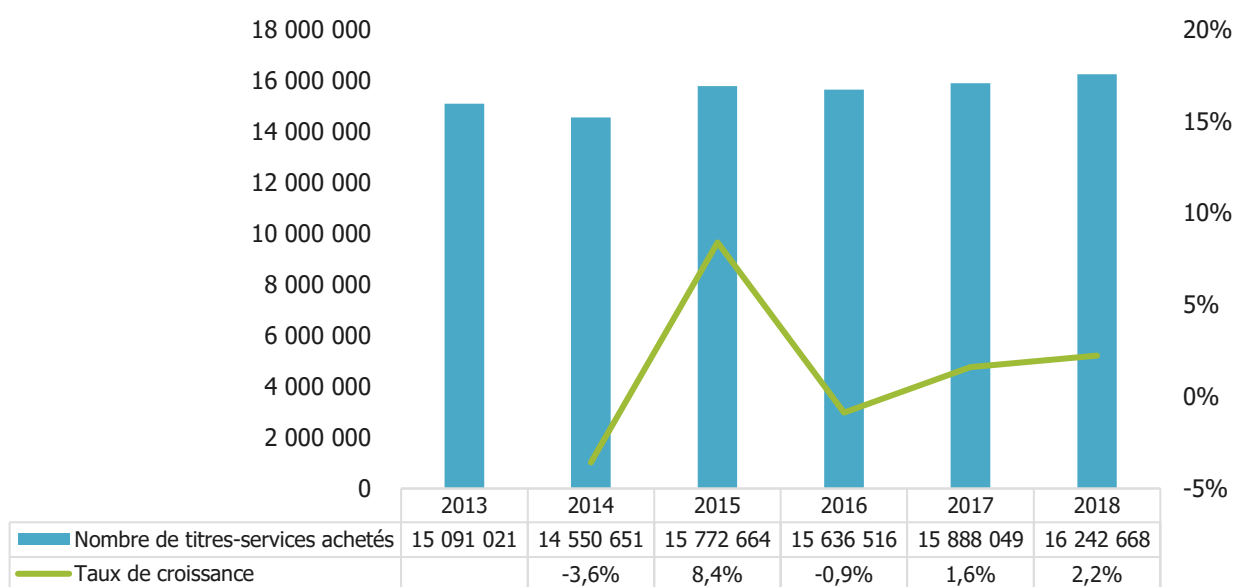


6.1. Nombre de titres-services achetés

Augmentation du nombre de titres-services achetés en Région de Bruxelles-Capitale en 2018

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre de titres-services achetés par les utilisateurs de la Région de Bruxelles-Capitale entre 2013 et 2018. L'augmentation annuelle du nombre de titres-services achetés observée en 2017 (+1,6%) est plus que confirmée en 2018 (+2,2%). Au vu de l'augmentation du nombre d'utilisateurs observée en 2017 (+3,1%) et 2018 (+2,5%), nous aurions néanmoins pu nous attendre à une augmentation plus importante du nombre de titres-services achetés. Il est donc important de s'intéresser ci-après à l'évolution du nombre de titres-services achetés par utilisateur.

Figure 35: Evolution du nombre de titres-services achetés en Région de Bruxelles-Capitale (2013-2018)



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

Légère diminution de l'intensité d'utilisation de titres-services en Région de Bruxelles-Capitale

Dans le tableau ci-dessous, on constate une diminution de l'intensité moyenne d'utilisation des titres-services en 2018 ce qui permet d'expliquer pourquoi le nombre de titres-services achetés a augmenté moins fortement que le nombre d'utilisateurs. En effet, si le nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur était de 148 en 2017 (ce qui correspondait à 2,9h 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 pourrait avoir été ressentie par les ménages qu'ultérieurement et ainsi avoir modifié leur consommation de titres-services avec un certain retard.

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 par exemple des enfants ou n'étant physiquement plus capable d'effectuer leurs tâches ménagères eux-mêmes.

Au vu du fait que la proportion d'utilisateurs de titres-services bruxellois âgés de moins de 35 ans est en large progression, le constat selon lequel ces jeunes consommateurs utilisent moins de titres-services que leurs aînés peut expliquer partiellement la diminution observée du nombre moyen de titres-services achetés par utilisateurs observée entre 2017 et 2018.

Tableau 5 : Nombre moyen de titres-services achetés selon l'âge de l'utilisateur

	2017			2018		
	Nombre moyen de titres-services achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre d'utilisateurs	Nombre moyen de titres-services achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre d'utilisateurs
<35 ans	97	1,9	15.588	95	1,8	16.603
35-64 ans	162	3,1	62.483	161	3,1	63.827
>=65 ans	146	2,8	25.702	144	2,8	26.233
Total	148	2,9	103.773	146	2,8	106.663

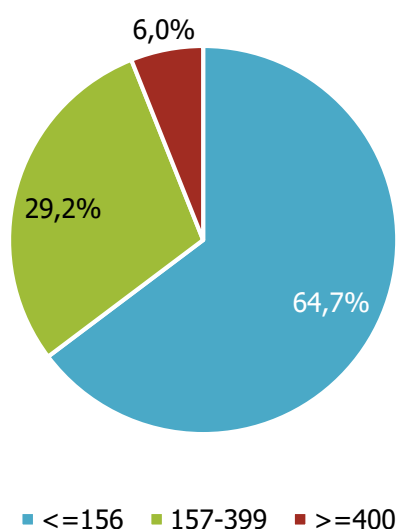
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

35% des utilisateurs bruxellois ont consommé plus de 157 titres-services en 2018

Les utilisateurs de titres-services peuvent commander un maximum de 500 titres-services par année civile. Les 400 premiers coûtent 9 € et les 100 derniers coûtent 10 €. Par ailleurs, depuis le 1er 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'impôt¹⁰. Dans cette section, nous nous intéressons aux consommateurs intensifs et très intensifs de titres-services c'est-à-dire les utilisateurs qui consomment plus de 156 titres-services ainsi que les utilisateurs qui consomment plus de 400 titres-services.

La figure suivante permet de voir la répartition des utilisateurs en fonction du nombre de titres-services qu'ils ont consommé. 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 euros.

Figure 36: Part d'utilisateurs selon le nombre de titres-services consommés en 2018

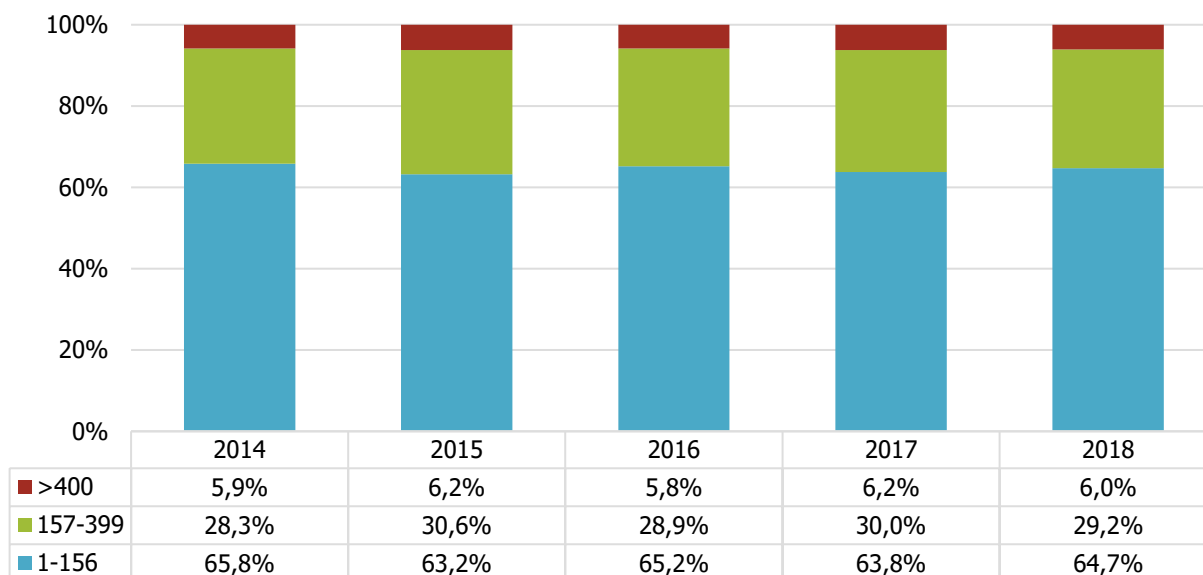


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

¹⁰ Il est important de noter que les partenaires mariés ou cohabitant légaux ont tous les deux droit à la réduction d'impôt pour les titres-services qu'ils achètent à leur propre nom. Ainsi, les utilisateurs désignent des individus et non des ménages.

Comme nous pouvons le constater sur la figure suivante, la part d'utilisateurs intensifs reste relativement stable depuis 2014. Les changements en termes de prix et en termes de réduction fiscale n'ont effectivement pas d'effets sur les utilisateurs intensifs qui ne bénéficient pas de ces avantages pour le surplus de titres-services commandés.

Figure 37: Evolution de la part d'utilisateurs selon le nombre de titres-services consommés 2014-2018

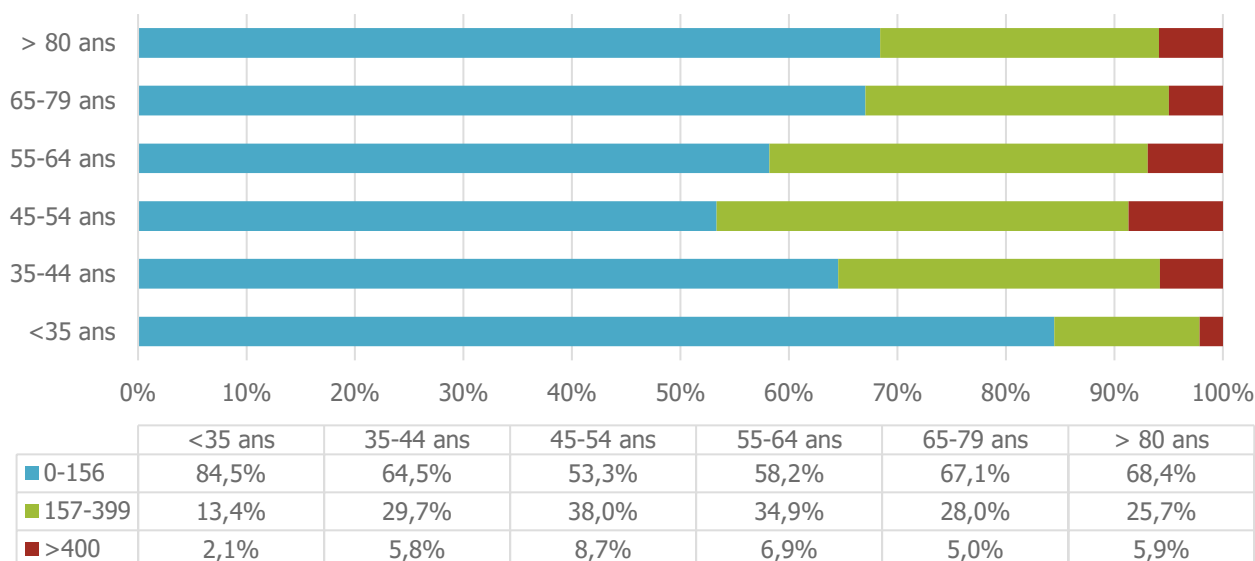


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Les consommateurs intensifs sont âgés de 45 à 64 ans

La figure suivante analyse la consommation de titres-services selon l'âge. Il apparaît que les consommateurs intensifs de titres-services sont principalement situés dans les tranches d'âge de 45 à 54 ans (46,7%) et de 55 à 64 ans (41,8%). Les moins de 35 ans sont les moins nombreux à utiliser plus de 157 titres-services, seulement 15,5% d'entre eux étant des consommateurs intensifs. Ces constats confirment les besoins différents des utilisateurs, dépendant notamment de leur âge, leur situation familiale et de santé.

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

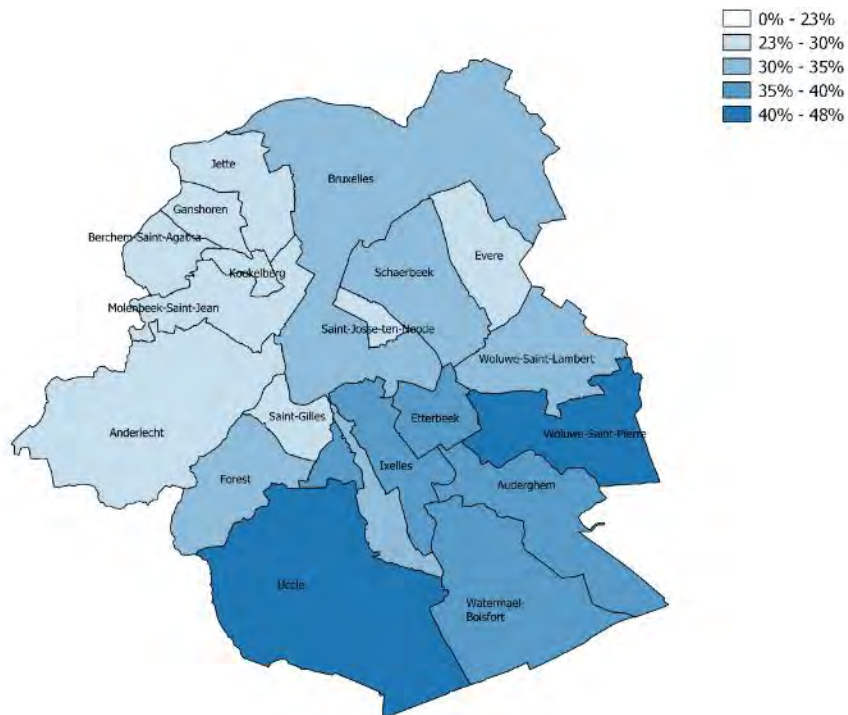


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Les utilisateurs intensifs sont principalement implantés dans les communes les plus riches de la Région

D'après la carte suivante, la part des utilisateurs intensifs (qui consomment plus de 157 titres-services) dépasse la moyenne de 37% dans les communes suivantes : Ixelles (39%), Watermael-Boitsfort (37%), Woluwé-Saint-Pierre (45%) et Uccle (47%). Les utilisateurs intensifs sont donc plus souvent implantés dans les communes les plus riches de la Région où se trouvent également les logements les plus grands. Ces dernières communes ont, en effet, un indice de richesse plus élevé que dans les autres communes¹¹.

Carte 6: Taux d'utilisateurs intensifs selon les communes de la Région de Bruxelles-Capitale en 2018



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

¹¹ Source: IBSA, Indice de Richesse, années de revenu 2010-2015.



6.2. Caractéristiques des titres-services achetés

Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux caractéristiques des titres-services achetés et plus spécifiquement:

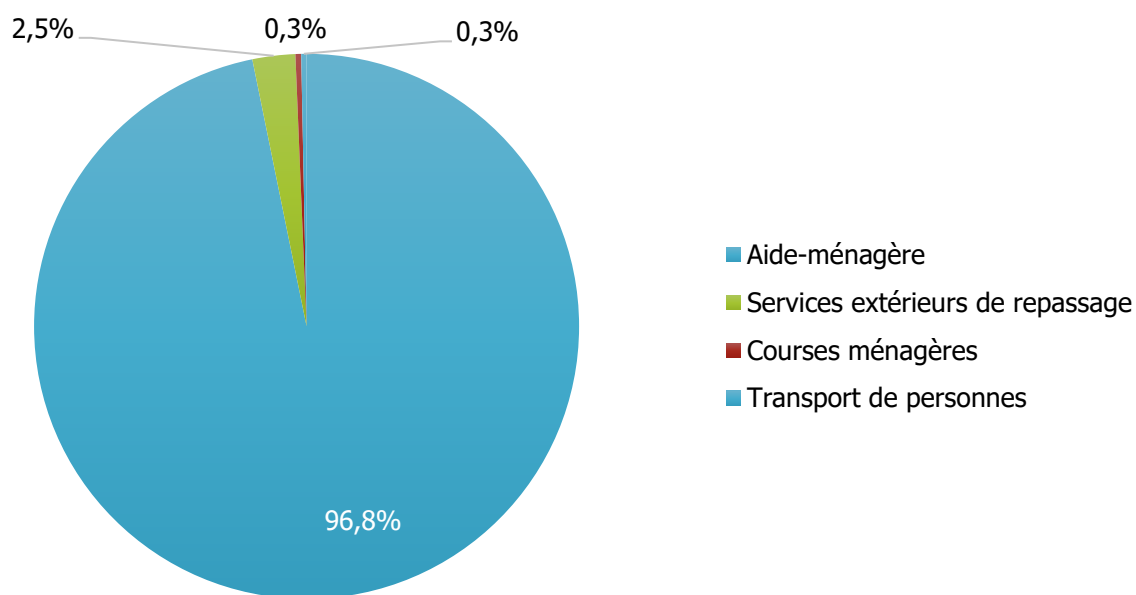
- ▶ Aux types de prestations effectuées ;
- ▶ A l'utilisation de titres-services électroniques ;
- ▶ A l'utilisation de titres-services d'aide à la maternité.

6.2.1 Types de prestations effectuées

96,8 % des titres-services sont utilisés pour des prestations d'aide-ménagère

Comme l'illustre la figure suivante, la très grande majorité des titres-services ont été utilisés en 2018 pour des prestations d'aide-ménagère. Les services extérieurs de repassage représentent 2,5% des titres-services tandis que les courses ménagères et le transport des personnes apparaissent, au final, comme des activités marginales au sein du secteur des titres-services bruxellois. Ces données témoignent que le besoin premier des ménages bruxellois dans le cadre de l'utilisation de titres-services est principalement les services d'aide-ménagère.

Figure 39: Pourcentage de titres-services prestés selon le type d'activité en RBC en 2018



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

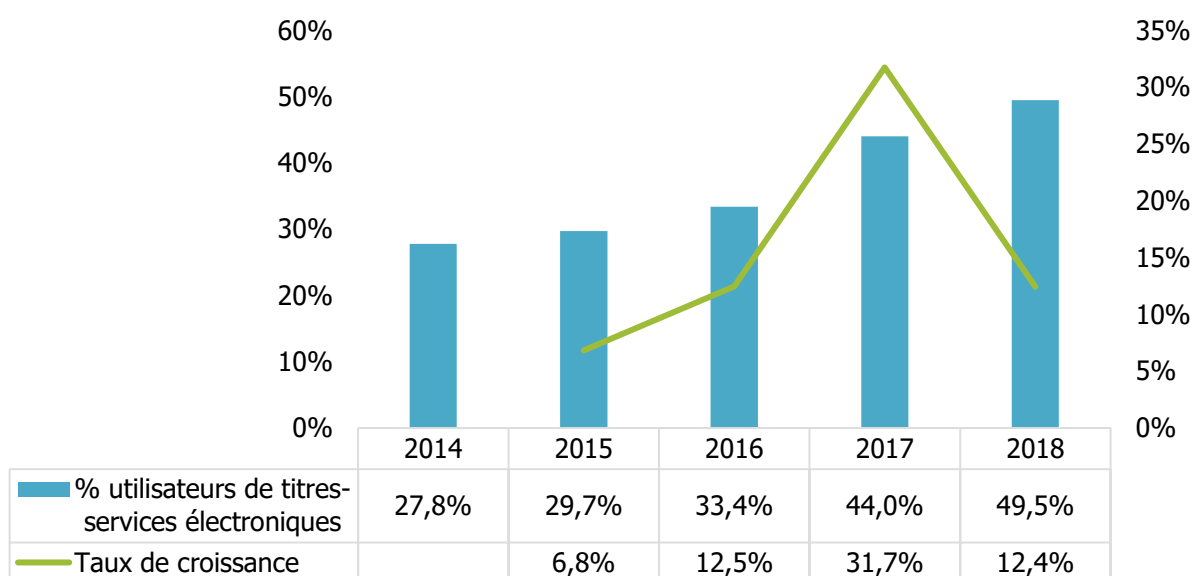


6.2.2 L'utilisation des titres-services électroniques

Forte hausse des utilisateurs de titres-services électroniques : 49,5% des utilisateurs de titres-services bruxellois ont eu recours au support électronique en 2018

La figure ci-dessous représente le pourcentage d'utilisateurs de titres-services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale et leur évolution depuis 2014, année durant laquelle seulement 27,8% des utilisateurs titres-services étaient des utilisateurs de titres-services électroniques. Ce pourcentage est en augmentation constante depuis plusieurs années et a connu une très forte hausse entre 2016 et 2017 (croissance de 31,7%). En 2018, près de la moitié (49,5%) des utilisateurs des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale ont désormais recours au support électronique.

Figure 40: Evolution du pourcentage d'utilisateurs de titres-services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

En termes de nombre de titres-services achetés, la part des titres-services électroniques a également significativement augmenté passant de 41,6% en 2017 à 48,7% en 2018, soit une croissance de 17%.

Deux déterminants expliquent principalement cette tendance à la hausse. D'une-part, les entreprises titres-services sont de plus en plus nombreuses à inciter leurs clients à recourir au support électronique car ils engendrent moins de coûts que les titres-services papiers : la gestion des supports papiers implique de consacrer une partie du temps du personnel administratif pour trier et comptabiliser les titres-services et de payer le transport des titres-services vers Sodexo (ce qui augmente le risque de perdre des titres-services). D'autre-part, depuis la régionalisation du dispositif des titres-services, la Région de Bruxelles-Capital, à l'instar de son homologue flamand¹², a décidé de promouvoir activement l'utilisation des titres-services électroniques (modification du cahier des charges adressé à Sodexo, publicité, etc.), notamment dans le but de réduire le coût du dispositif pour les autorités publiques.

¹² Alors qu'en Flandre la part de titres-services électroniques était déjà élevée en 2016 (48% des titres-services achetés et 41% des utilisateurs), celle-ci a également connu une croissance importante en 2017 atteignant 49,9% des utilisateurs et 53,3% des titres-services flamands achetés (selon le jaarrapport dienstencques 2017-2018). Ces données confirment une tendance commune aux deux régions d'un recours plus important aux titres-services électroniques ; la proportion d'utilisateurs de titres-services électroniques restant plus faible en Région Wallonne en 2017 (36,9%).

Augmentation de plus de 30% dans l'utilisation des titres-services électroniques chez les utilisateurs les plus âgés

L'utilisation des titres-services électroniques est fortement liée à l'âge des utilisateurs. Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous, 72% des utilisateurs âgés de moins de 35 ans utilisent les titres-services électroniques alors que cette proportion est bien plus faible pour les utilisateurs de 65 à 79 ans (28%) et les utilisateurs âgés de plus de 80 ans (16%). Toutefois, par rapport aux années 2016 et 2017, la part d'utilisateurs de titres-services électroniques dans chaque tranche d'âge a significativement augmenté. Il est intéressant de remarquer que les plus fortes croissances s'observent chez les utilisateurs les plus âgés (21,4% de taux de croissance pour les utilisateurs âgés de 65 à 79 ans et 21,7% pour les utilisateurs âgés de plus de 80 ans). Ces derniers étant moins nombreux à utiliser des titres-services électroniques, l'augmentation qui a touché toutes les tranches d'âge, apparaît donc comme étant plus marquée pour cette classe d'âge.

Tableau 6 : Nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale

	2016		2017		2018		Taux de croissance 2017-2018
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	
< 35 ans	8.038	52,6%	10.318	66,2%	11.972	72,1%	16%
Entre 35 et 44 ans	12.166	44,9%	14.532	56,9%	16.389	63,3%	12,8%
Entre 45 et 54 ans	8.089	35,7%	9.948	46,4%	11.519	52,3%	15,8%
Entre 55 et 64 ans	4.646	28,7%	5.784	37,4%	6.686	41,9%	15,6%
Entre 65 et 79 ans	2.848	17,8%	3.843	24,1%	4.665	28,4%	21,4%
> 80 ans	950	9,5%	1.267	13%	1.542	15,7%	21,7%
Total	36.737	34,2%	45.692	43%	52.773	49,5%	15,5%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs



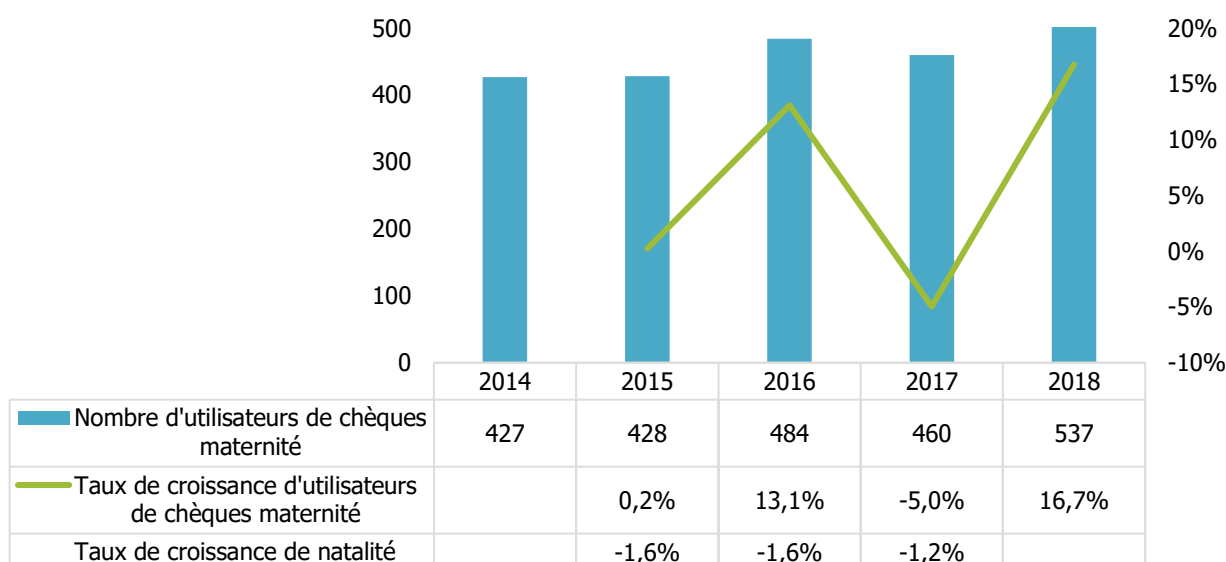
6.2.3 L'utilisation des titres-services « aide à la maternité »

Très faible nombre d'utilisatrices de titres-services « aide à la maternité »

Lors de la naissance de leur enfant, les femmes indépendantes bénéficient gratuitement de 105 titres-services octroyés par leur caisse d'assurance sociale afin de les aider à reprendre leur activité professionnelle après leur congé de maternité.

En 2018, la Région de Bruxelles-Capitale comptabilisait 537 utilisatrices de titres-services « aide à la maternité ». Elles représentent une très faible part (0,5%) de l'ensemble des utilisateurs de titres-services bruxellois. Sur la figure suivante, on peut constater qu'entre 2017 et 2018, le nombre d'utilisatrices de titres-services « aide à la maternité » a augmenté de près de 17% alors que leur nombre avait diminué de 5% de 2016 à 2017. Ce changement de tendance peut s'expliquer de par le fait que, depuis le 1er septembre 2017, une demande de la femme indépendante auprès de sa caisse d'assurance sociale n'est plus nécessaire car cette dernière a, à présent, l'obligation de contacter les indépendantes concernées. Cette obligation a été introduite afin d'éviter que par ignorance une travailleuse indépendante ne bénéficie pas de l'aide à la maternité (Arrêté Royal du 11 août 2017).

Figure 41: Evolution du nombre d'utilisateurs de titres-services « aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2018)



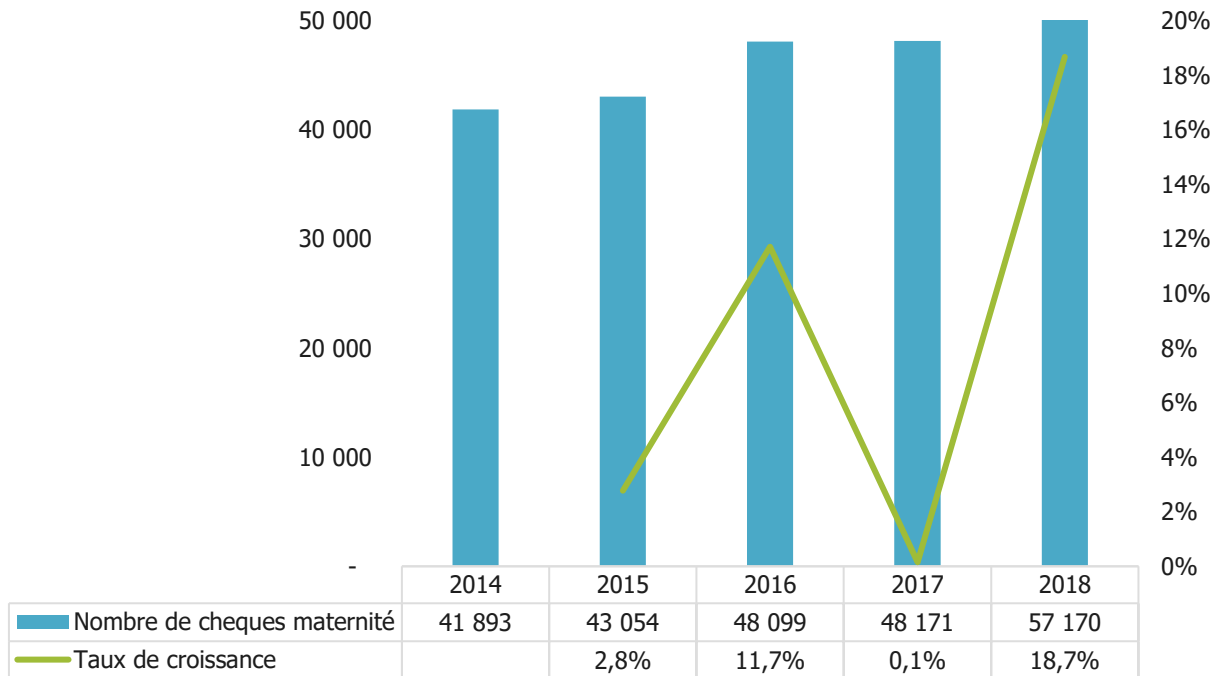
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

Le nombre de titres-services « aide à la maternité » attribués en 2018 représente 0,35% de l'ensemble des titres-services achetés. A titre de comparaison, cette proportion était en 2017 de 0,5% en Région wallonne et de 0,4% en Région flamande¹³.

¹³ Source : IDEA Consult, Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons, 2016, janvier 2018 ; Werk en sociale economie pour la Région flamande.

La figure suivante montre que le nombre de titres-services « aide à la maternité » attribués a évolué de 2017 à 2018 plus ou moins dans les mêmes proportions que le nombre d'utilisatrices de titres-services « aide à la maternité » (respectivement +18,7% et +16,7%). Cela implique que le nombre de titres-services « aide à la maternité » par utilisatrice est resté plus ou moins constant.

Figure 42: Evolution du nombre de titres-services « aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2018)



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs





PARTIE 3: La qualité de l'emploi titres-services



1/ Introduction

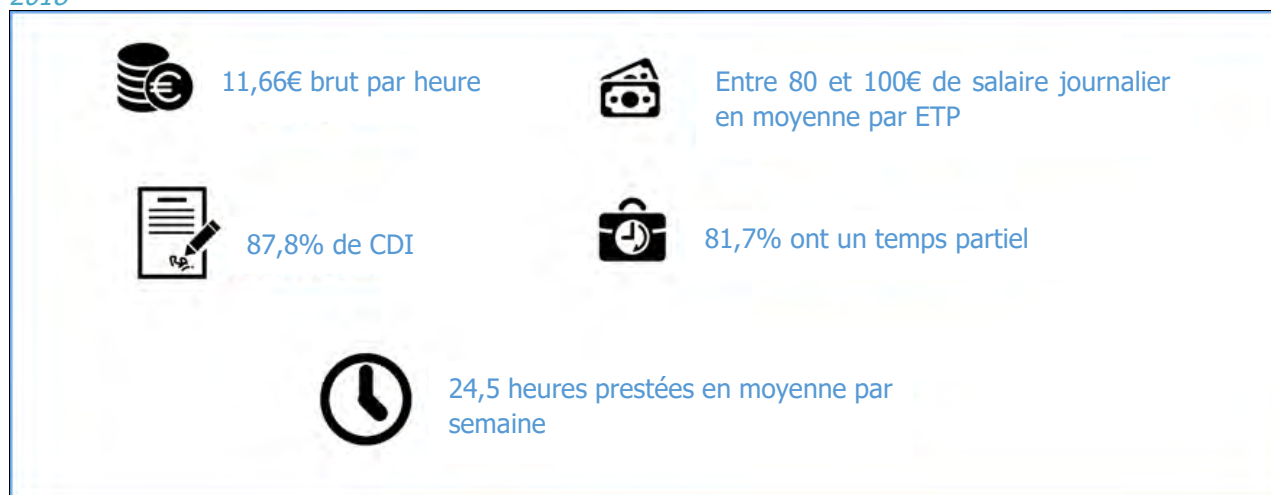
La première partie du rapport a été consacrée à l'importance du dispositif des titres-services en 2018. Nous y avons abordé en détail le nombre d'entreprises titres-services, de travailleurs et d'utilisateurs.

Dans cette partie du rapport, nous abordons la qualité de l'emploi dans le dispositif des titres-services sur base de données administratives disponibles relatives aux thématiques suivantes :

- ▶ **Le nombre d'heures de travail :** et plus particulièrement le nombre d'heures de travail hebdomadaire des travailleurs actifs dans le dispositif des titres-services bruxellois en fonction de leur région d'habitation et sur base des données de la BCSS et de l'ONSS.
- ▶ **Le salaire :** et plus particulièrement le salaire horaire brut des travailleurs bruxellois et le salaire journalier (pour un ETP) pour les travailleurs actifs dans le dispositif des titres-services bruxellois, répartis selon leur région de domicile, sur base des données de l'ONSS et de la BCSS.
- ▶ **Les types de contrats:** La part de contrats à durée déterminée et de contrats à durée indéterminée (calculée sur base de données déclaratives réalisées à l'embauche du travailleur par Sodexo) parmi l'ensemble des travailleurs occupés en 2018 par les entreprises agréées et actives en Région de Bruxelles-Capitale.
- ▶ **La mobilité professionnelle des travailleurs titres-services :** et plus particulièrement la situation professionnelle antérieure et postérieure des travailleurs titres-services, sur base des données de la BCSS. Ces données permettent de rendre compte du taux de rotation des travailleurs titres-services dans le secteur.
- ▶ **La formation des travailleurs titres-services :** et plus particulièrement le nombre de travailleurs titres-services qui ont participé à une formation et le nombre de formations qui ont été remboursés par le Fonds de formation régional bruxellois des titres-services.

La figure suivante résume les principaux constats de ce chapitre pour les travailleurs domiciliés et actifs en 2018 dans le dispositif des titres-services bruxellois:

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

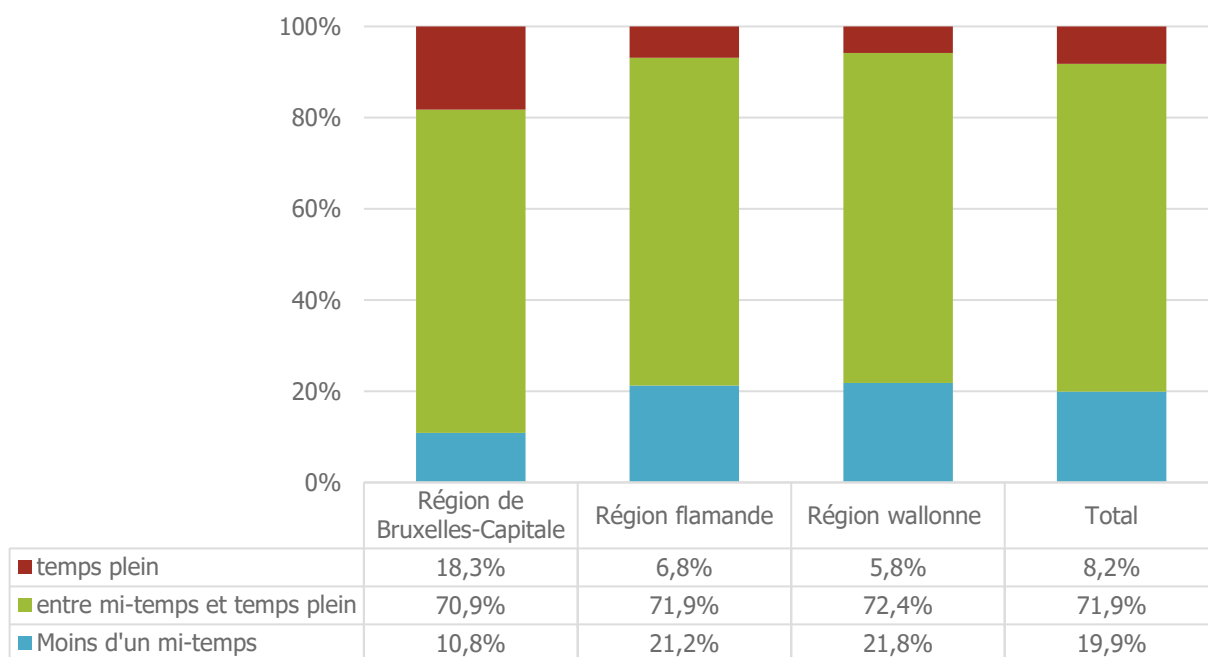
2 / Le nombre d'heures de travail

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

Afin d'identifier le régime de travail des travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des titres-services, nous distinguons ici les emplois à temps plein, les emplois qui se situent dans un régime entre le mi-temps et le temps-plein (un taux d'occupation compris entre 50 et 99%) et les emplois qui représentent moins d'un mi-temps (un taux d'occupation de 0 à 49%).

La figure suivante montre que la plupart des travailleurs titres-services sont employés dans un régime à temps partiel. La grande majorité des travailleurs bruxellois (70,9%) ont un taux d'occupation compris entre 50 et 99%. 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. La plus grande part de travailleurs à temps plein en Région de Bruxelles-capitale par rapport aux autres régions a également été observée lors des évaluations précédentes mais ne peut s'expliquer par les distances plus courtes entre travailleurs et clients à Bruxelles. En effet, l'évaluation précédente a mis en avant que malgré les plus courtes distances entre lieux de travail en RBC, les problèmes de mobilité rencontrés par les travailleuses dans la région ne rendent pas leurs déplacements plus évidents que dans les deux autres régions.

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



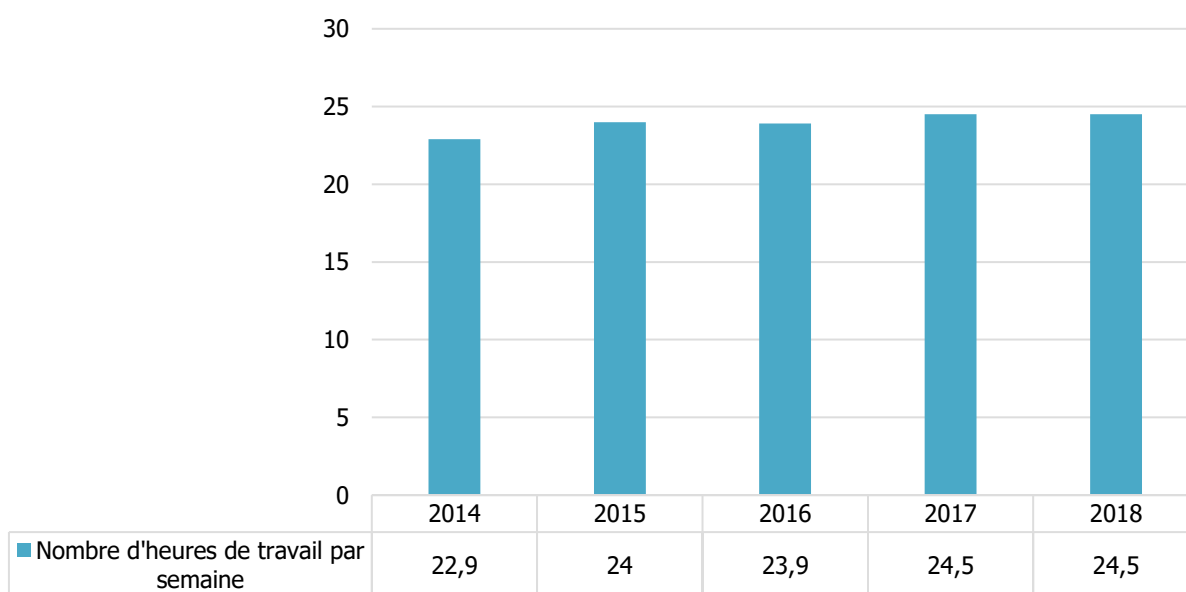
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS



Les travailleurs titres-services prestent en moyenne 24,5 heures par semaine

Le graphique ci-dessous présente l'évolution, entre 2014 et 2018, du nombre d'heures de travail prestées en moyenne par les travailleurs titres-services domiciliés à Bruxelles. En 2018, les travailleurs ont presté en moyenne 24,5 heures par semaine, exactement comme en 2017. Depuis 2015, le nombre d'heures prestées en moyenne est relativement constant et oscille entre 23,9 et 24,5 heures hebdomadaires. Cette moyenne est plus élevée que dans les deux autres régions du pays et peut probablement s'expliquer par la plus forte densité de la population d'utilisateurs en Région de Bruxelles-Capitale, ce qui permet aux travailleurs titres-services d'avoir plus d'un client par jour, ce qui est plus difficile dans les autres régions du pays, où la densité est moins forte.

Figure 45: Evolution du nombre d'heures de travail prestées par les travailleurs titres-services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2018)



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



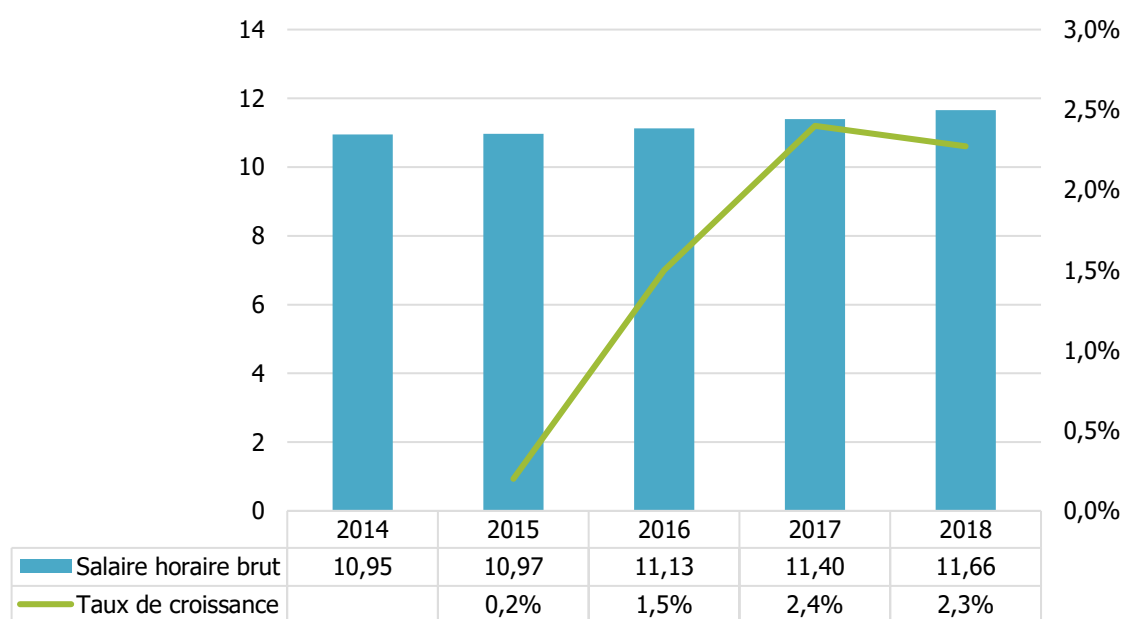
3 / Le salaire

Un salaire horaire brut en augmentation constante depuis 2014

En 2018, un travailleur titres-services domicilié à Bruxelles gagnait en moyenne 11,66 euros brut 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.

Notons par ailleurs que depuis le 1^{er} novembre 2018, le salaire horaire brut minimum prévu dans la Commission paritaire 322.01 (sans aucune ancienneté) était de 11,04 euros.

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



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



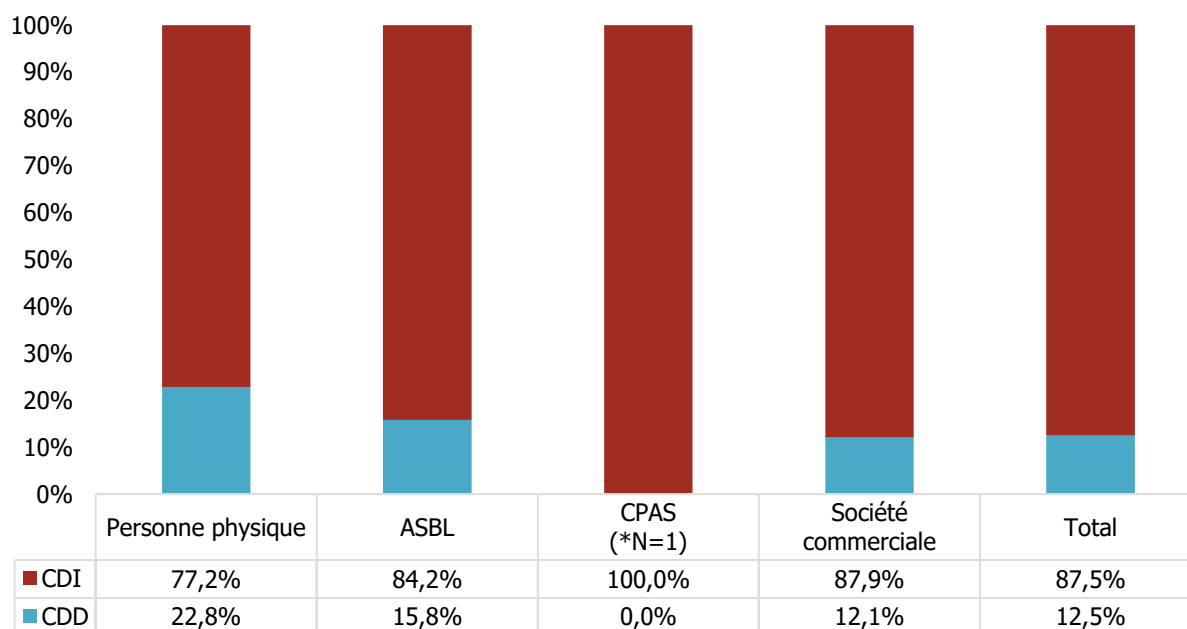
4 / Les types de contrats

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

Les travailleurs titres-services peuvent être engagés à durée déterminée ou à durée indéterminée. La durée d'un contrat à durée déterminée est variable : journalière, hebdomadaire ou mensuelle. Par ailleurs, le contrat d'un travailleur est obligatoirement converti en contrat à durée indéterminée trois mois après son entrée dans l'entreprise et ce, quel que soit le nombre de jours de travail prestés.

La figure suivante présente la proportion de contrats à durée déterminée et de contrats à durée indéterminée parmi les travailleurs occupés en 2018 dans le dispositif des titres-services bruxellois à la date du 31 décembre 2018. Considérant que les données couvrent l'ensemble des travailleurs occupés et non pas seulement 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. 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

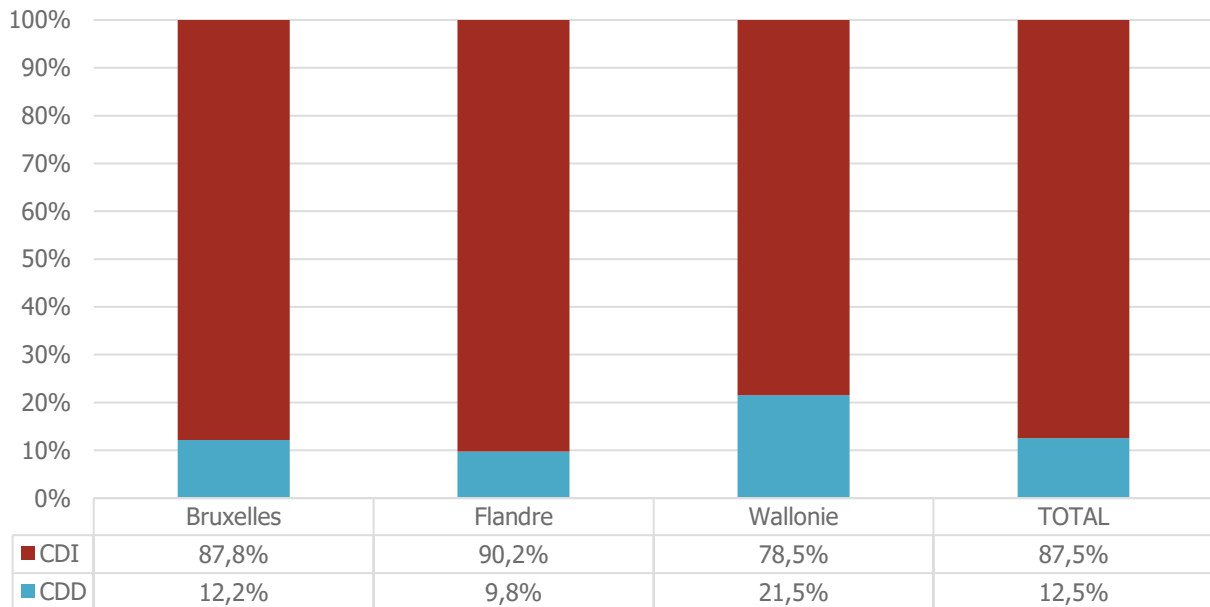


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



La figure ci-dessous permet de différencier les situations contractuelles des travailleurs titres-services en fonction de leur région de domicile. Elle montre que les travailleurs wallons bénéficient moins souvent d'un CDI que leurs homologues bruxellois et surtout flamands. Une explication pourrait être que les employeurs bruxellois ont tendance à offrir un CDD comme premier contrat aux travailleurs wallons car elles ont peur que la distance entre le lieu de domicile et le lieu de travail de ces travailleurs ne les amènent à quitter l'entreprise afin de se faire embaucher dans une entreprise titre-service qui leur offre l'opportunité de travailler plus près de chez eux. Cette problématique ne concerne pas les travailleurs flamands au vu des nombreuses communes flamandes qui entourent la Région de Bruxelles-Capitale.

Figure 48: Proportion de CDI et de CDD des travailleurs titres-services en fonction de leur région de domicile



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



5 / La mobilité professionnelle des travailleurs titres-services

Dans ce chapitre nous nous intéressons à la situation professionnelle antérieure et postérieure des travailleurs titres-services, sur base des données de la BCSS. Ces données permettent de rendre compte du taux de rotation des travailleurs titres-services dans le secteur.

5.1. La situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services

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

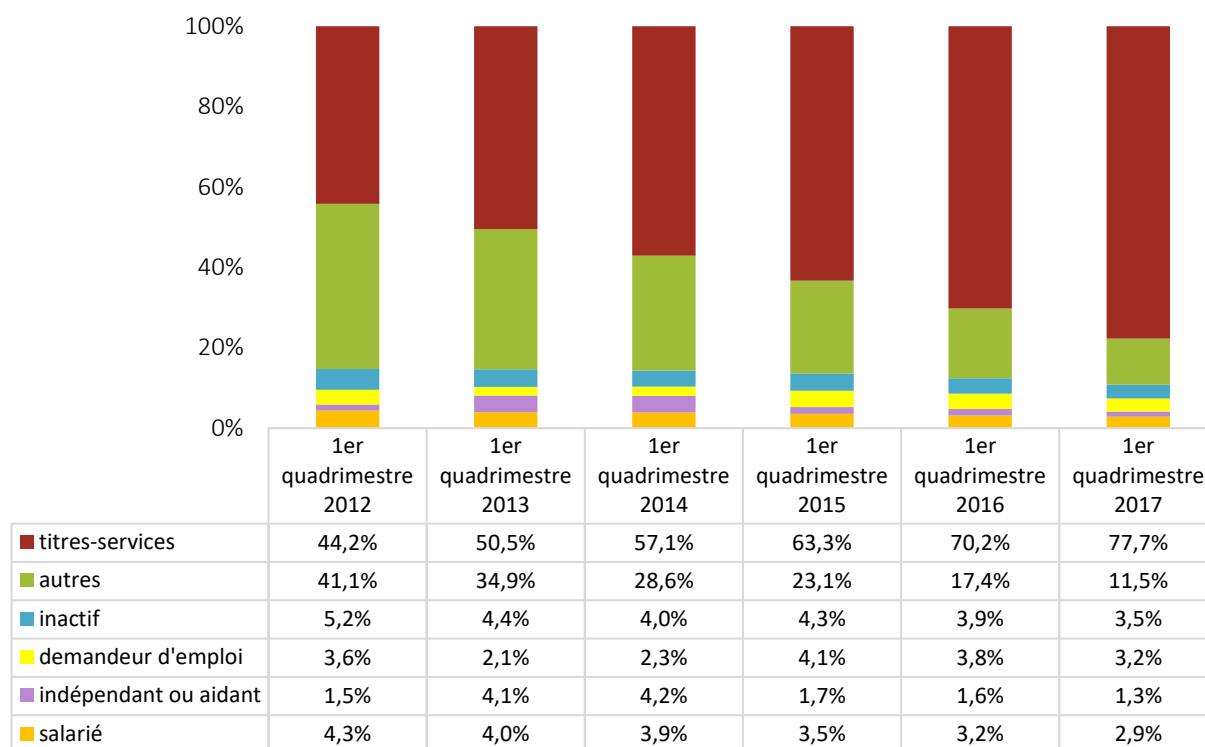
La figure ci-dessous présente la situation socio-économique des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale avant 2018. Il apparaît de cette figure que 6 ans plus tôt, au 1er quadrimestre de 2012, 44,2% des travailleurs étaient déjà actifs dans le dispositif tandis que 41,1% étaient recensés dans la catégorie « autre ». Cette dernière catégorie inclut notamment les femmes/hommes au foyer, le personnel domestique qui n'est pas déclaré à l'ONSS, les chômeurs suspendus ainsi que les personnes connues par le biais du registre national mais non pas par le biais d'une des institutions de sécurité sociale concernées et donc provenant probablement d'un pays étranger. Si cette catégorie « fourre-tout » ne permet pas de distinguer la part de chaque statut, il est intéressant de noter qu'une part importante de travailleurs titres-services se trouvait dans ces situations avant leur engagement.

Notons par ailleurs que 3,6% étaient demandeurs d'emploi et 5,2% 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.

Ce qui est encore plus étonnant, c'est que 22,3% des travailleurs sont nouveaux dans le dispositif des titres-services bruxellois puisqu'ils n'y travaillaient pas au 1er quadrimestre 2017. Ce taux de nouveaux travailleurs est plus élevé qu'en 2016 où il atteignait un taux de 18,8%. Ce résultat met donc en évidence un taux de rotation du personnel très élevé dans le dispositif des titres-services bruxellois. 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. À l'inverse, il faut également prendre en considération que parmi ces 22,3% de nouveaux travailleurs sont également comptabilisés les personnes présentes dans le dispositif bruxellois des titres-services depuis un certain temps mais qui étaient en situation d'incapacité de travail en 2016.



Figure 49: Situation socio-économique des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale avant le 1er quadrimestre 2018 (N=22.620)



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

Au vu de ces données et en particulier de l'importance de la catégorie 'autre' dans la situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services, la règle des 60% semble difficilement atteignable pour les entreprises titres-services Bruxelloises. Pour rappel à partir du 1er janvier 2018, en cas d'indexation, les entreprises peuvent bénéficier d'un remboursement plus élevé des titres-services si elles remplissent plusieurs conditions et notamment 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. Les données actuelles ne permettent pas de contrôler ce critère de manière adéquate, mais les données ci-dessus, qui ont trait à l'ensemble des travailleurs titres-services (et pas seulement les nouveaux engagements) tendent à indiquer la difficulté des entreprises à respecter ce critère.

Cette difficulté a également été confirmée par les entreprises lors des entretiens. Une grande part des entreprises rencontrées nous ont indiqué que la règle des 60% était un instrument utile mais extrêmement contraignant. Comme expliqué dans le verbatim ci-dessous, les critères sont jugés trop stricts et ne permettent par l'engagement de certaines personnes qui sont pourtant sans emploi :

« Maintenant on a la loi des 60% à l'engagement, etc. Oui c'est nécessaire pour la majorité des entreprises sinon elles font n'importe quoi. Mais pour les entreprises sociales ou grandes entreprises, il y a des règles qui devraient être assouplies. Car ce qu'on a tendance à oublier c'est qu'on a encore des gens qui travaillent en noir. » (Grande ASBL).

Cet élément a été pointé comme la principale difficulté par l'entreprise commerciale active uniquement à Bruxelles, et comme contraignant l'entreprise dans sa capacité à recruter de nouvelles aide-ménagères. Comme expliqué dans le verbatim ci-dessous, c'est particulièrement difficile pour une petite structure commerciale de respecter la règle des 60% et cela les 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 ils 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).



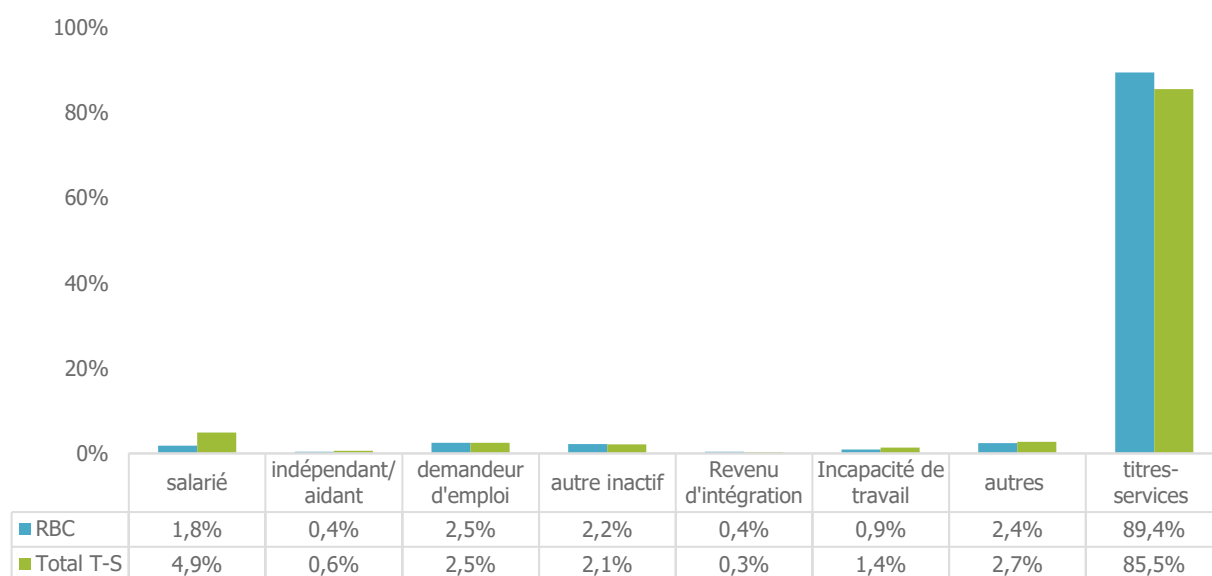
5.2. La situation professionnelle postérieure des travailleurs titres-services

En un an, seuls 2,2% des travailleurs sont sortis du dispositif des titres-services Bruxellois pour un autre emploi contre 5,4% pour tous les travailleurs titres-services en Belgique

Dans un premier temps, nous nous intéressons à la trajectoire professionnelle des travailleurs et à leur situation socio-économique après avoir travaillé dans le dispositif. A cette fin, nous exploitons les données de la BCSS.

La figure suivante présente la situation socio-économique au 1er trimestre 2017 des travailleurs titres-services employés dans le système au 1er trimestre 2016. Ces données sont disponibles pour les travailleurs titres-services domiciliés en RBC mais également dans le reste de la Belgique.

Figure 50: Situation socio-économique au 1er trimestre 2017 des travailleurs titres-services qui avaient un contrat titre-service au 1er trimestre de 2016



Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)¹⁴

Il apparaît de la figure ci-dessus que 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. Sur une période d'un an, 10,6% des travailleurs sont donc sortis du système dont 2,5% sont devenus demandeurs d'emplois, 0,4% bénéficient du revenu d'intégration et 2,2% sont à présent inactifs. Seuls 1,8% des travailleurs ont été engagés comme salarié 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.

¹⁴ Fait partie de la catégorie « indépendant et aidant » toute personne qui travaille comme indépendant ou comme aidant à titre principal ou complémentaire (pour ce qui concerne les activités exercées à titre complémentaire, les travailleurs ne sont pas pris en compte si leur activité principale est un emploi salarié). Fait partie de la catégorie « autre inactif » toute personne qui est dispensée d'inscription comme demandeur d'emploi, qui est pensionnée et ne travaille pas ou qui est prépensionnée complète. Fait partie de la catégorie « salarié » tout travailleur occupant un emploi salarié (dont certains sont en interruption complète de carrière ou en crédit-temps). Fait partie de la catégorie « demandeur d'emploi » toute personne qui recherche un emploi, p. ex. après avoir travaillé volontairement à temps partiel, après des études, personne touchant une allocation d'accompagnement. Fait partie de la catégorie « autre » toute personne qui n'a reçu aucune position de nomenclature, p. ex. les femmes/hommes au foyer, les demandeurs d'emploi suspendus et les étrangers. Enfin, fait partie de la catégorie « titres-services » toute personne qui travaille dans le cadre du système des titres-services.

Enfin, il faut mettre en évidence que 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-ménager 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 démarrées ou qui se sont arrêtées lors du premier trimestre 2017.



6 / La formation des travailleurs

Cette section analyse les données relatives aux formations dispensées aux travailleurs titres-services occupés par les entreprises ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale et relevant du fonds de formation régional. L'objectif de ces formations est d'améliorer d'une part les compétences des travailleurs pour exercer leur fonction au sein du secteur. D'autre part, 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

Nous nous intéressons ici aux formations qui relèvent du fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale et pour lesquelles les entreprises peuvent bénéficier d'un subside¹⁵. Les entreprises titres-services peuvent évidemment organiser des formations supplémentaires en dehors du cadre du fonds de formation.

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. Comme le montre le tableau suivant, les montants remboursés aux entreprises dépendent du type de formation qui est dispensé. Par exemple, on y prévoit le remboursement de la facture d'un formateur externe ; un remboursement forfaitaire de 40 € par heure est prévu pour un formateur interne et le montant de 14,50 € par heure permet de couvrir le coût salarial d'un travailleur titres-services en formation.

Tableau 7 : Types de formation et remboursements octroyés par le fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale

	Formation interne	Formation externe	Formation de terrain
Coût salarial du travailleur titres-services	14,50 €/h	14,50 €/h	/
Coût formateur	40 €/h	facture ¹⁶	Interne : 40 €/h Externe : facture ¹⁷
Frais d'encadrement	10 €/demi-journée	/	/

Source : IDEA Consult sur base des données du fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale, 2017.

En début de chaque année, le fonds de formation de la Région de Bruxelles-Capitale communique à chaque entreprise agréée le montant de son budget de formation. Depuis le 1er janvier 2017, un budget est accordé aux entreprises titres-services en fonction du nombre de titres-services remis à la Région de Bruxelles-Capitale et non seulement aux entreprises ayant leur siège social à Bruxelles.

¹⁵ Arrêté Royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services.

¹⁶ Le montant de la facture du formateur externe est limité à 100 €/jour par travailleur titres-services.

¹⁷ Le montant de la facture du formateur interne est limité à 40 €/heure de formation.



Ainsi, pour les entreprises qui ont remis au moins 2.000 titres-services auprès de la société émettrice durant l'année précédente, leur budget de formation est calculé en fonction du nombre de titres-services remboursés par la société émettrice à l'entreprise agréée lors de l'année civile précédente par rapport au nombre total de titres-services payés. Pour les entreprises qui ont obtenu un agrément dans l'année, le remboursement est de:

- ▶ 1.000 euros si cet agrément est donné au cours du 1er trimestre ;
- ▶ 750 au cours du 2ème trimestre ;
- ▶ 500 euros au cours du 3ème trimestre ;
- ▶ 250 euros au cours du 4ème trimestre.

Seul 41,5% du budget alloué au fonds de formation a été utilisé en 2018

Le fonds de formation dispose chaque année civile X d'un budget spécifique pour rembourser les formations. Ce budget couvre les formations pour lesquelles les demandes de remboursement ont été introduites entre le 1er juillet de l'année X-1 jusqu'au 31 décembre de l'année X. Ces dossiers concernent donc à la fois des formations de la même année civile et des formations qui ont eu lieu l'année civile précédente. Pour l'année 2018, le fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale disposait d'un budget de 1.400.000 €. Toutefois, uniquement 41,5% du budget a été consommé en 2018 tout comme en 2017. En 2016, cette part était plus élevée car 70% du budget avait été utilisé.

Tableau 8 : Evolution des montants remboursés pour les formations à Bruxelles de 2015 à 2018

Montant remboursé	2015	2016	2017	2018
Formations 2014	417.635,58 € ¹⁸			
Formations 2015	230.459,35 €	695.109,95 €		
Formations 2016		279.931,14 €	317.731,61€	
Formations 2017			260.226,05 €	231.921,86 €
Formations 2018				348.897,13 €
Montant total	648.094,93€	975.041,09€	577.957,66 €	580.818,99 €

Source : IDEA Consult sur base des données du Fonds de formations titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale

Cette sous-utilisation du budget du fonds de formation régional s'explique principalement par le fait qu'une part des entreprises n'utilise pas le budget qui leur est alloué ou n'en utilise qu'une partie. Le budget étant accordé sur base du nombre de titres-services remboursés et non plus sur base du siège social permet d'expliquer, en partie, la diminution de consommation du budget à partir de 2017. En effet, les entreprises dont le siège social est localisé en Flandre ou en Wallonie ont généralement recours en priorité au fonds de formation de leur région. Ensuite, toutes les entreprises disposent également d'un budget auprès du fonds de formation sectoriel titres-services. Il faut également mettre en évidence que les entreprises qui développent d'autres activités en-dehors du dispositif titres-services peuvent faire appel à d'autres fonds sectoriels, comme c'est notamment le cas d'une asbl interviewée ayant pour principale activité le transport de personnes et non les titres-services. Finalement, il apparaît des entretiens que l'importance de la charge administrative induite par l'organisation des formations et leur remboursement peut également expliquer la non-utilisation du Fonds de formation, surtout en ce qui concerne les plus petites structures.

Toutefois, d'après les entretiens réalisés auprès de 8 entreprises titres-services actives dans le dispositif bruxellois des titres-services, la majorité de nos interlocuteurs (7) épuisent le budget formation qui leur est

¹⁸ Il s'agit uniquement du montant remboursé par le fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale pour les formations 2014. La Région était chargée de rembourser uniquement les formations 2014 dont le dossier avait été introduit après le 1er avril 2015. Les formations 2014 dont le dossier a été introduit avant cette date ont été remboursées par le SPF ETCS.

attribué et jugent même le fonds de formation insuffisant pour couvrir les besoins en formation du personnel. En particulier, il apparaît que les structures ayant un rôle d’insertion professionnelle notent que l’insuffisance du budget s’explique par les besoins en formation de leur personnel qui sont parfois très élevés. Certaines structures, notamment les grandes structures commerciales, financent certaines formations sur fonds propres, une fois le fonds épuisé. À ce titre, une des structures interlocutrices suggère de mettre à disposition l’intégralité du fonds plutôt que de le thésauriser.

Depuis 2015, le nombre de formations dispensées est en baisse en dépit des besoins de formation élevés

Le tableau ci-dessous montre que, le nombre de formations financées annuellement par la Région de Bruxelles-Capitale connaît une baisse progressive depuis 2015. Par contre, le nombre de travailleurs formés a augmenté de 2017 à 2018 (+10,3%). Ce constat signifie que le nombre de participants par formation a augmenté, ce qui n’est pas forcément un gage de qualité.

Tableau 9 : Evolution du nombre de formations et du nombre de travailleurs formés sur base du budget du fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale

	2015	2016	2017	2018
Nombre de formation par année de formation	1.128	931	861	827
Nombre de travailleurs formés	10.354	6.658	5.938	6.548

Source: IDEA Consult sur base des données du fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale

Les formations visant à favoriser la mobilité des travailleurs en-dehors du secteur sont très peu connues

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 titre-service 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.

Toutefois, la possibilité d’offrir aux travailleurs des formations qui visent à favoriser la mobilité des travailleurs en-dehors du secteur reste très méconnue. En effet, la majorité des entreprises actives dans le dispositif des titres-services bruxellois que nous avons interviewées n’avaient pas connaissance de l’existence de telles formations.

Au-delà de ce constat, nous avons observé deux visions très partagées quant à l’intérêt de ces formations et expliquées, en particulier, par le type de structure.

À un extrême, la majorité des structures commerciales montraient plutôt un désintérêt quant à l’existence 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 nous ont mentionné des difficultés de plus en plus fortes quant au recrutement de nouvelles aide-ménagères. Cette position est particulièrement illustrée dans le verbatim ci-dessous :

« Forcément ça ne pêche pas pour notre chappelle. Ça ne nous amuse pas beaucoup. Je crois que dans nos aide-ménagères, on a eu 6 ou 7 aide-ménagères qui sont devenues des employées au sein de l’entreprise. Il y en a même deux qui sont passées responsables donc c’est un très beau saut. Si quelqu’un nous dit qu’elle va commencer une formation pour sortir, on va la soutenir et on sera très content pour elle. Mais commencer à organiser des formations pour les faire [obtenir une autre position], ça non. On est très social mais ça c’est la limite qu’on ne dépasse pas même si on est ravis de pouvoir mettre des personnes sur le marché de l’emploi pour leur permettre de trouver un autre travail mais on ne va quand même pas scier la branche sur laquelle on est assise. ».

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 solidaires exprimaient des positions davantage en faveur de telles formations, considérant le travail en titre-service comme une mesure temporaire d’emploi, comme le suggère le verbatim suivant.



« Le système des titres-services devrait servir de tremplin à l'emploi. ».

En particulier, certaines de ces structures mentionnent très clairement l'utilisation de subventions d'aide à l'emploi dans cet objectif de transition professionnelle, comme décrit dans le verbatim suivant.

« Ici actuellement j'ai une aide-ménagère qui va rentrer en 3^{ème} année d'assistante sociale. On a fait pareil pour une aide-ménagère qui voulait être comptable. J'ai aussi une demande pour une travailleuse qui veut faire ongles et esthétique. Dans la mesure du possible, on paie le minerval. Normalement ILDE sert à ça. Moi dans ma gestion, j'estime que si on nous donne des subsides, c'est pour ça. Et puis moi je leur propose mon aide donc relire un travail, etc. ».

Toutefois, même si ces deux positionnements peuvent être expliqués par les missions, par essence différentes des structures rencontrées (commerciales d'une part, et sociales d'autre part), il est à noter qu'aucun interlocuteur n'a mentionné agir en frein face à une demande de transition professionnelle émise par un travailleur. Si l'on observe donc que le positionnement varie selon les structures, le soutien apparaît quant à lui partagé par tous les interlocuteurs, indépendamment de leur structure ou raison d'être.

Dans la pratique, comme il apparaît au chapitre précédent, les sorties des travailleurs titres-services Bruxellois vers un autre emploi restent cependant limitées, malgré cette nouvelle mesure.





PARTIE 4: Analyse de la rentabilité des entreprises titres-services



1 / Introduction

La quatrième partie de ce rapport a pour objectif d'analyser en profondeur la rentabilité des entreprises titres-services. Pour cette analyse thématique, nous avons suivi les étapes suivantes :

- ▶ **Analyse des données financières** : Dans un premier temps, les données financières existantes ont été analysées. Nous avons utilisé pour se faire la base de données Belfirst pour déterminer les résultats d'exploitation, les recettes et les différents frais (dont notamment les charges salariales) des entreprises titres-services dont le siège social est en Région de Bruxelles-Capitale. Ces données permettent en outre de calculer les marges bénéficiaires des entreprises par titre-service. Cette analyse a été effectuée pour plusieurs années (à partir de 2012 pour tenir compte du possible impact de la régionalisation) afin d'identifier les évolutions en matière de rentabilité des entreprises titres-services ces dernières années. L'évolution de la rentabilité des entreprises est par ailleurs mise en perspective à l'évolution des éléments déterminant la rentabilité du système des titres-services, à savoir : le prix pour l'utilisateur, la valeur d'échange pour l'entreprise, le coût salarial, etc.

La plupart des entreprises n'ayant pas encore déposé leurs comptes et bilan à la Banque Nationale de Belgique en ce qui concerne l'année 2018, nous concentrons notre analyse sur les résultats financiers des entreprises titres-services pour l'année 2017. Sur les 267 entreprises de titres-services actives dans le dispositif bruxellois en 2017 avec un siège social situé en Région bruxelloise, 31 entreprises ont publié leurs comptes selon le modèle complet, 51 selon le modèle abrégé et 135 selon le modèle réduit des petites structures alors que 50 entreprises n'ont pas publié leurs comptes. Sur les 217 entreprises qui ont publié leurs comptes, nous ne pouvons prendre en considération les 135 entreprises qui n'ont pas renseigné leur chiffre d'affaire car cette donnée est indispensable pour mener nos analyses. Ensuite, nous avons identifié 15 entreprises qui développent des activités en plus de celles qu'elles mènent dans le secteur des titres-services car leurs recettes s'élèvent à plus de 30€ par titre-service. Ces 15 entreprises sont donc retirées de l'échantillon car leurs résultats financiers sont affectés par des éléments extérieurs aux titres-services bruxellois.

Les analyses des données administratives issues de Belfirst concernent donc les 68 entreprises actives et situées en Région bruxelloise qui ne développent que des activités titres-services et pour lesquelles nous disposons de suffisamment d'information. Parmi celles-ci, nous mettrons également en exergue les résultats des 47 entreprises bruxelloises dont plus de 50% de leurs recettes d'exploitation proviennent de leurs activités dans le dispositif bruxellois des titres-services. Les 68 entreprises retenues pour nos analyses se sont vues rembourser 46% des titres-services bruxellois en 2017 mais ne représentent que 27% des entreprises actives et situées en Région de Bruxelles-Capitale.

Tableau 10 : Description des entreprises bruxelloises titres-services dont la rentabilité est analysée

Taille de l'entreprise	Nombre d'entreprises bruxelloises (échantillon)	Pourcentage d'entreprises bruxelloises	
		Echantillon	Population
TPE (0-9 travailleurs)	1	1,5%	8,9%
PE (10-49 travailleurs)	11	16,2%	35,5%
ME (50-249 travailleurs)	26	38,2%	39,1%
GE (>250 travailleurs)	30	44,1%	16,5%
Total	71	100%	100%

Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst



Si la taille de l'échantillon paraît satisfaisante, il faut néanmoins mettre en évidence que celui-ci n'est pas totalement représentatif de l'ensemble des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services disposant d'un siège social dans la Région de Bruxelles-Capitale. D'une part, ces 68 entreprises sont des sociétés commerciales à l'exception d'une ASBL. Nous ne sommes donc pas en mesure de mener des analyses quantitatives sur les ASBL, les CPAS et les personnes physiques (qui ne représentent à eux trois que 16,1% des entreprises bruxelloises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services). D'autre part, l'échantillon est composé de 1 très petite entreprise, de 11 petites entreprises, de 26 moyennes entreprises et de 30 grandes entreprises (voir le tableau suivant). Cela implique que notre échantillon est caractérisé par une surreprésentation importante des grandes entreprises (44,1% contre 16,5%) et une sous-représentation des très petites entreprises (1,5% contre 8,9%) et des petites structures (16,2% contre 35,5%). Afin de pallier ces différences de représentativité par taille de l'entreprise nous effectuons des analyses de la situation financière des entreprises sur base de leur taille, pour trois catégories d'entreprises (nous avons regroupé les catégories très petites entreprises et petites entreprises).

Par ailleurs, afin de pouvoir comparer la rentabilité des entreprises bruxelloises avec celle des entreprises situées dans d'autres régions mais qui sont actives à Bruxelles, nous avons sélectionné un échantillon de 44 entreprises ayant leur siège social en Flandre et 44 entreprises ayant leur siège social en Wallonie mais étant actives en Région de Bruxelles-Capitale sur base de la même méthodologie. Ces deux échantillons sont composés en grande majorité de sociétés commerciales et de quelques ASBL (6 flamandes et 8 wallonnes).

- ▶ **Entretiens approfondis avec des entreprises titres-services** : Afin de collecter des informations qualitatives sur la rentabilité des entreprises et leur perception de cette rentabilité, nous avons organisé 8 entretiens approfondis en face-à-face avec des entreprises titres-services localisées dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ces entretiens d'approximativement deux heures traitaient des questions suivantes :
 - ▶ La vision des entreprises de leur rentabilité et de l'évolution de cette rentabilité
 - ▶ Les causes qui permettent d'expliquer cette rentabilité
 - ▶ Les mesures que les entreprises ont adoptées ou comptent adopter pour améliorer le résultat d'exploitation de leur entreprise
 - ▶ La vision des entreprises quant aux changements à adopter dans la politique publique pour améliorer la rentabilité sans prévoir de coûts supplémentaires
 - ▶ Les questions de « subventionnement multiple » des entreprises titres-services
 - ▶ Les frais supplémentaires facturés aux utilisateurs
 - ▶ L'organisation de formations et l'utilisation du Fonds de formation
 - ▶ L'effet de la régionalisation des titres-services sur les entreprises actives dans plusieurs régions.



Le tableau ci-dessous décrit les entreprises bruxelloises titres-services ayant été rencontrées au cours des entretiens. Ces entreprises ont été sélectionnées dans le but de pouvoir s'intéresser à une diversité d'entreprises, que ce soit des petites que des grandes entreprises, des ASBL ou des sociétés commerciales ou des personnes physiques, ou encore des entreprises actives dans les trois régions ou uniquement actives en Région de Bruxelles-Capitale.

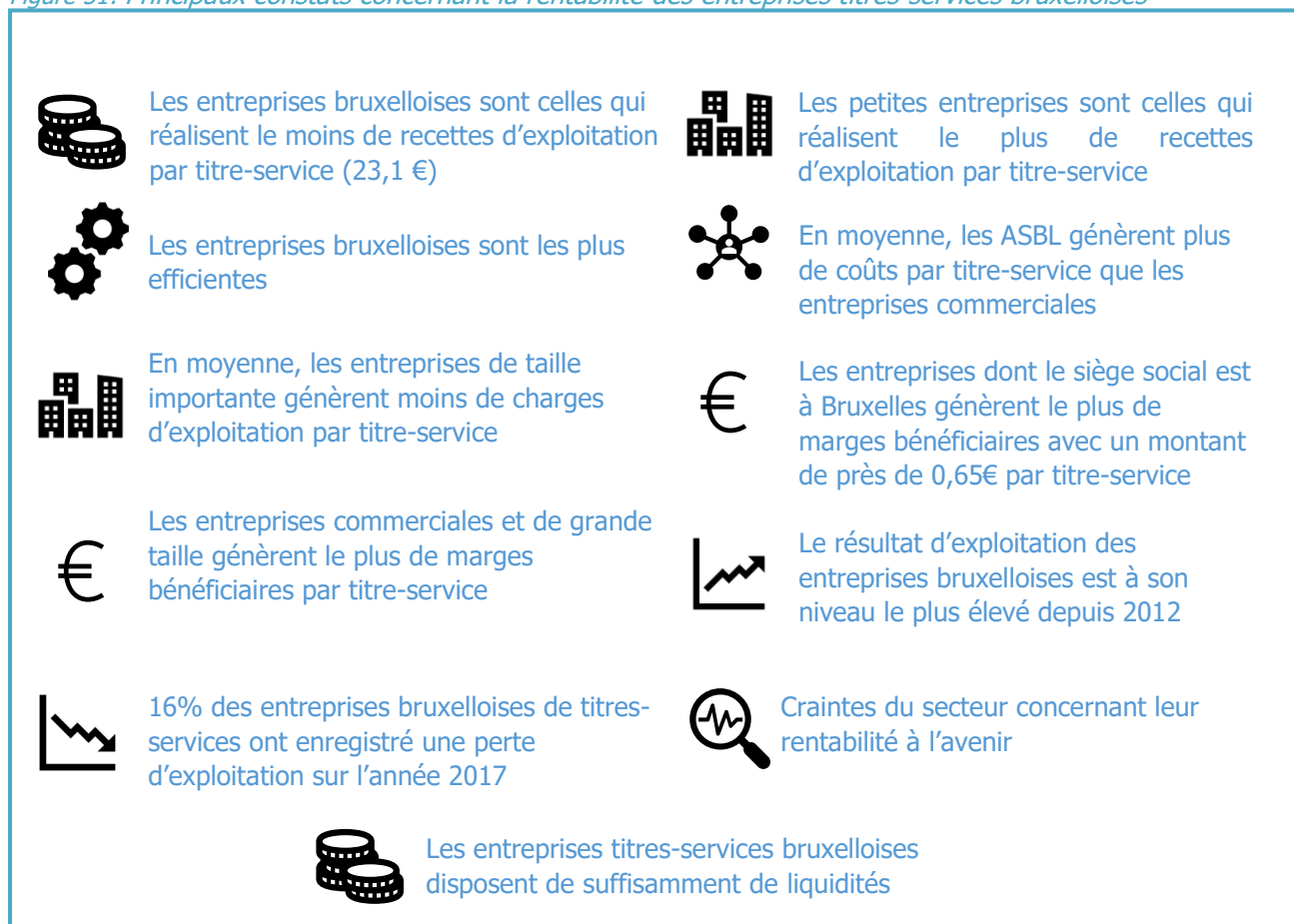
Tableau 11 : Description des entreprises bruxelloises titres-services ayant été interviewées

Type d'entreprise	Région(s) d'activité	Nombre de travailleurs en 2018	Nombre de titres remboursés en 2018
Grande ASBL	3 régions	90	68.155
Petite ASBL	3 régions	12	9.080
Grande société commerciale	3 régions	2.423	738.456
Société coopérative à finalité sociale	3 régions	209	120.263
Entreprise d'intérim	3 régions	1.596	196.638
Société commerciale active uniquement en Région bruxelloise	1 région	41	33.966

Source: IDEA Consult

La figure suivante résume les principaux constats de ce chapitre concernant la rentabilité des entreprises titres-services en Région de Bruxelles-Capitale.

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



2 / Les résultats financiers des entreprises titres-services en 2017

2.1. Les produits d'exploitation

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

La figure suivante présente les produits d'exploitation par titre-service des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services. Les produits d'exploitation correspondent à la somme du chiffre d'affaires et des autres produits d'exploitation tels que les subventions d'exploitation et les reprises sur amortissement ou provisions. En d'autres termes, il correspond aux recettes réalisées par une entreprise uniquement à travers l'exploitation de ses seuls facteurs de production. Il ne prend donc pas en compte les produits financiers (les opérations financières hors exploitation), ni les produits exceptionnels. Dans le cadre des titres-services, les recettes d'exploitation des entreprises comprennent l'intervention publique par titre-service ainsi que d'éventuels frais supplémentaires demandés aux utilisateurs et des subsides.

Il apparaît de l'analyse financière des entreprises de notre échantillon que 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 que les entreprises bruxelloises peut s'expliquer de 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^{er} 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. Ce résultat tend à indiquer que les entreprises localisées en Flandre pourraient réaliser de meilleures recettes d'exploitation par titre-service en demandant plus régulièrement à leurs clients de payer des frais supplémentaires (pour les déplacements des aide-ménagères, des tâches administratives, etc.). Ces entreprises sont en effet plus facilement en mesure de le faire en raison de la forte demande de titres-services sur le marché flamand.

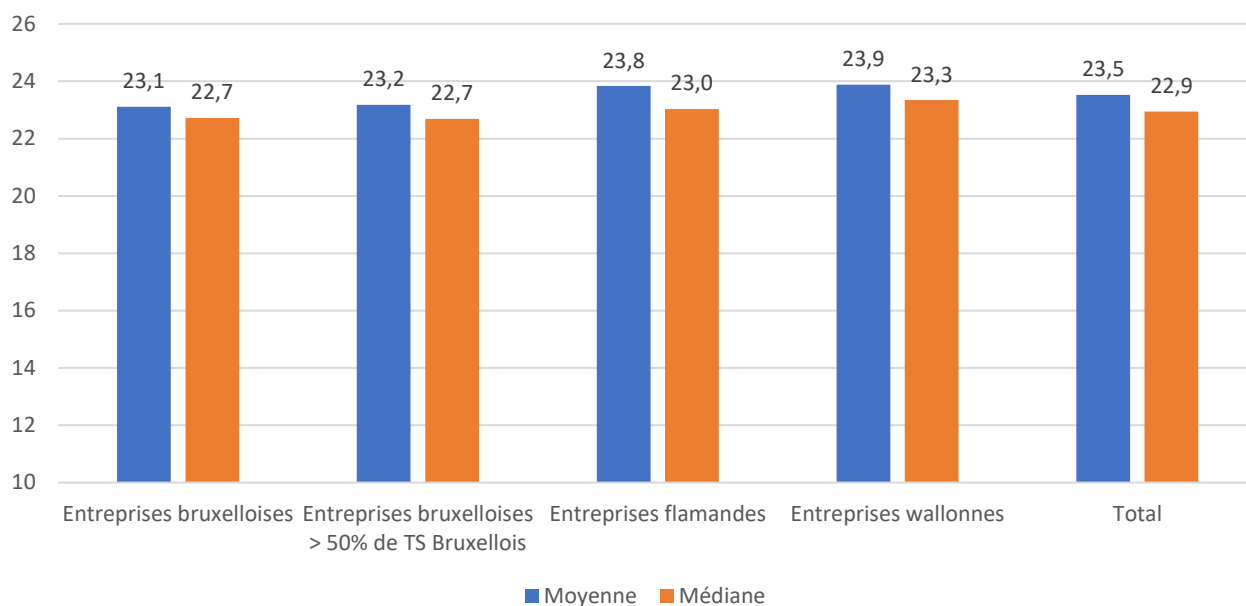
Le mécanisme d'indexation est d'ailleurs pointé du doigt par une diversité d'interlocuteurs rencontrés lors des entretiens, comme un frein à la rentabilité du secteur, comme illustré par le verbatim ci-dessous issu d'un entretien avec une entreprise d'intérim :

« On a une indexation salariale là où l'indexation du titre-service ne couvre pas 100% de l'indexation. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services



Figure 52: Produits d'exploitation par titre-service des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services (en euros), en 2017 et selon la localisation de leur siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Un élément important qui apparaît des entretiens et qui doit être pris en compte lors de l'analyse des montants des recettes d'exploitation des entreprises titres-services, concernent le non-paiement de certaines prestations titres-services par les utilisateurs. Ainsi, 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.

Une des entreprises rencontrées note, à ce propos, le souhait d'associer Sodexo à la stratégie de défense des intérêts des entreprises dans le cadre du recouvrement de dettes.

« Un client qui annule alors qu'il a signé la convention, c'est très compliqué de récupérer les chèques car vous n'avez aucune arme. Si vous réclamez 4 chèques, vous n'allez pas appeler une société de recouvrement pour récupérer ça mais vous devez les payer à votre aide-ménagère et vous n'avez pas votre marge bénéficiaire. Le client a juste un devoir moral. Il y a une convention mais derrière il n'y a rien. Je pense que si Sodexo pouvait mettre une certaine réglementation pour tout ce qui est paiement du titre-service, je pense que ça pourrait déjà aussi aider les agences. En plus Sodexo ils se lavent les mains de tout. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

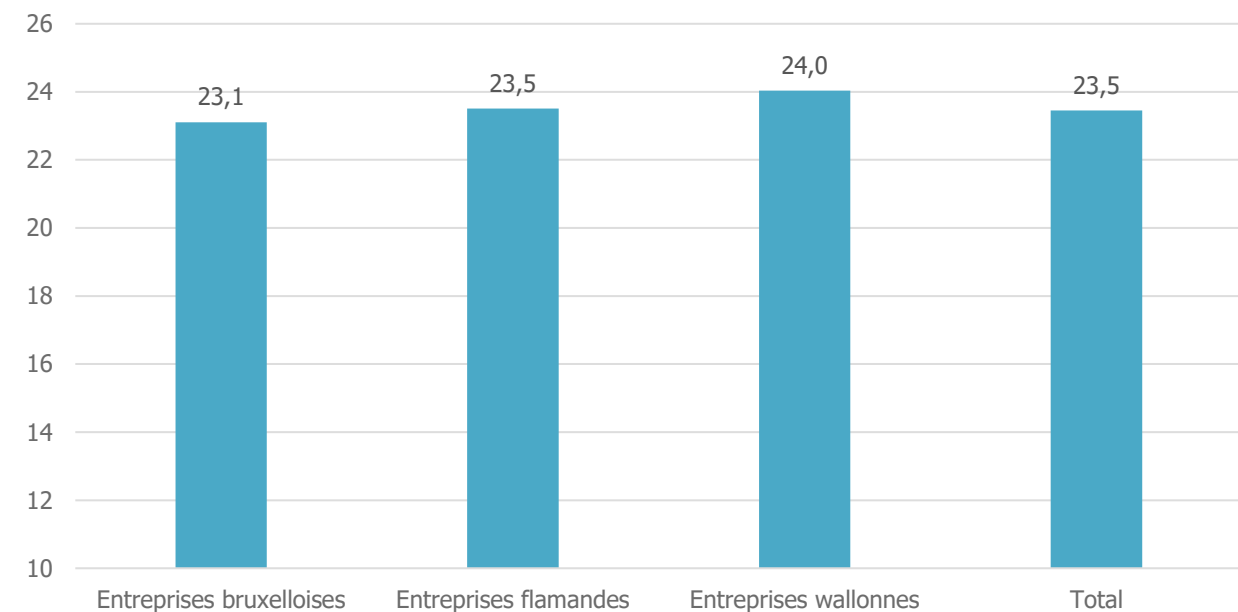
Par ailleurs, les entreprises considèrent que Sodexo devrait permettre aux entreprises de savoir si des titres-services sont encore disponibles dans le portefeuille du client. Cela permettrait, d'une part, de s'assurer de sa solvabilité et, d'autre part, d'informer le client de la nécessité de commander de nouveaux titres.



Les ASBL ne génèrent pas systématiquement plus de recettes d'exploitation par titre-service que les entreprises commerciales

La figure suivante est similaire à la précédente mis à part qu'elle ne s'intéresse qu'aux entreprises commerciales. En d'autres termes, elle ne tient pas compte de l'ASBL bruxelloise, ni des 6 ASBL flamandes ni des 8 ASBL wallonnes. Les résultats restent plus ou moins les mêmes que précédemment. Toutefois, nous observons que 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.

Figure 53: Produits d'exploitation par titre-service des entreprises commerciales actives dans le dispositif bruxellois des titres-services (en euros), en 2017 et selon la localisation de leur siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

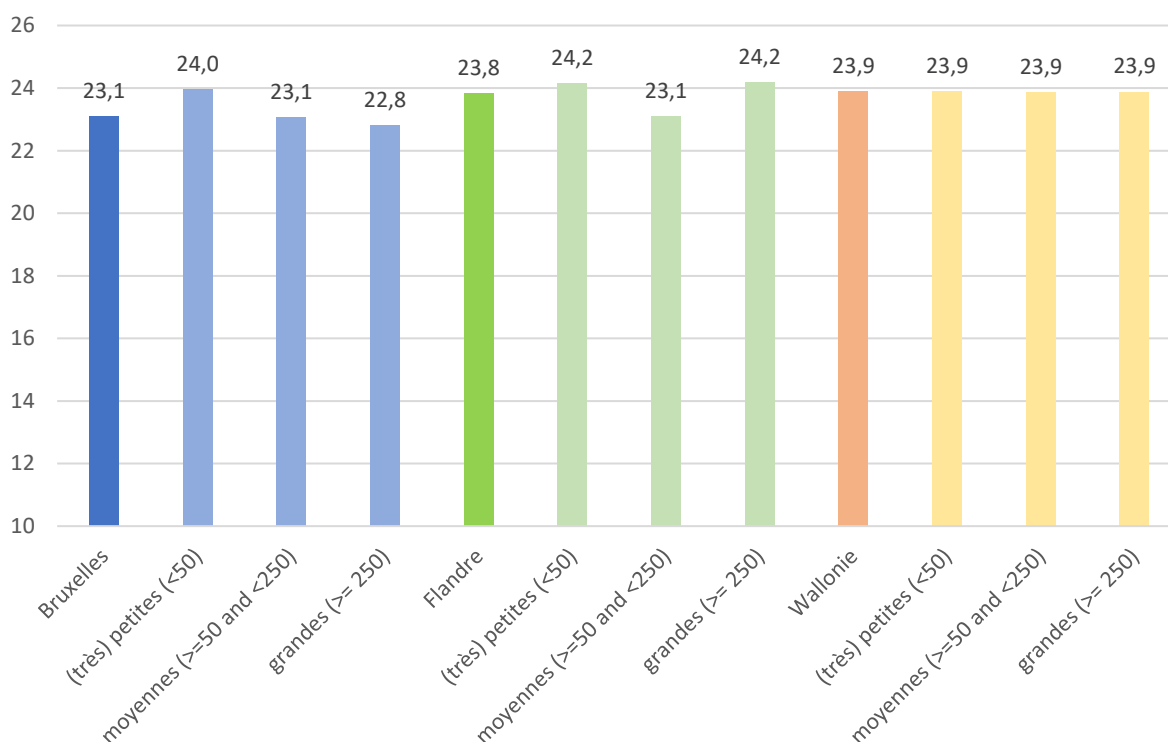


Les petites entreprises sont celles qui réalisent le plus de recettes d'exploitation par titre-service

La figure suivante présente les recettes d'exploitation par titre-service pour les entreprises bruxelloises, wallonnes et flamandes actives à Bruxelles tout en les distinguant en fonction de leur taille. D'après cette figure, il semblerait que les petites structures génèrent le plus de recettes par titre-service. Ce constat s'observe surtout pour les entreprises actives à Bruxelles et localisées à Bruxelles et en Flandre, moins pour les entreprises localisées en Wallonie, où aucune différence selon la taille de l'entreprise ne peut être observée.

Nous supposons que ce résultat s'explique de 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.

Figure 54: Produits d'exploitation 2017 par titre-service des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services, réparties en fonction de la taille de l'entreprise (en euros)



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst



2.2. Les charges d'exploitation

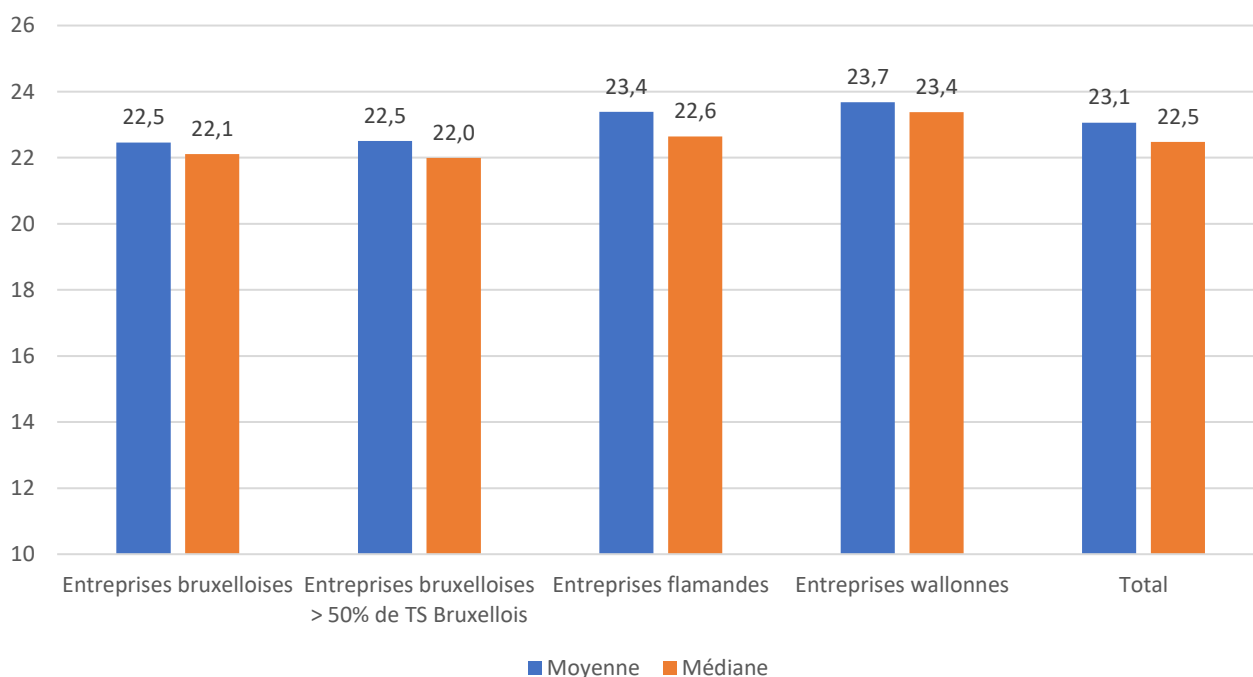
Les entreprises bruxelloises sont les plus efficaces

Les charges d'exploitation correspondent à tous les frais qu'une entreprise doit supporter pour pouvoir exercer son activité. Il ne prend donc pas en compte les charges financières (intérêts sur emprunts...), ni les charges exceptionnelles, ni les impôts sur les bénéfices.

Les charges d'exploitation des entreprises bruxelloises consistent à 93,9% de charges liées aux rémunérations, aux charges sociales et aux pensions et à 6,1% de charges liées aux services et autres biens divers (loyers, eau, gaz, électricité, téléphone, fournitures, assurances, transports et déplacements, publicité, etc.). Si on prend en compte l'ensemble des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services, nonobstant la localisation de leur siège social, les résultats sont sensiblement différents. Ainsi, leurs charges d'exploitation se composent à 93,1% de charges liées aux rémunérations, aux charges sociales et aux pensions et à 6,9% de charges liées aux services et autres biens divers. Les entreprises actives et localisées à Bruxelles semblent donc avoir moins de frais liés aux services et autres biens divers et davantage de frais liés aux rémunérations, aux charges sociales et aux pensions que les entreprises actives à Bruxelles mais localisées en Flandre et en Wallonie.

La figure suivante présente les charges d'exploitation par titre-service des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services. Les entreprises bruxelloises sont celles qui, et de loin, arrivent le plus à minimiser leurs coûts. En effet, en moyenne, les entreprises bruxelloises ont des charges d'exploitation équivalente à 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.

Figure 55: Charges d'exploitation par titre-service des entreprises titres-services en 2017 (en euros), selon la localisation de leur siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Ces constats indiquent clairement que les entreprises actives et localisées à Bruxelles arrivent à davantage minimiser les charges liées aux services et autres biens divers. Il est très probable que c'est au niveau des frais de transports que les entreprises bruxelloises sont gagnantes. En effet, les distances à parcourir à Bruxelles sont généralement plus courtes et les transports en commun sont privilégiés à la voiture. En outre, comme un interlocuteur nous l'a expliqué, il est très difficile de trouver des aide-ménagères à Bruxelles acceptant de travailler en-dehors de leur commune de résidence.

Le fait que les entreprises bruxelloises sont celles qui ont le moins de charges d'exploitation par titre-service peut également s'expliquer de par le fait que les travailleurs titres-services des entreprises bruxelloises prestent

un nombre d'heures mensuels plus important que leurs homologues dans les entreprises wallonnes (et flamandes). En effet, une entreprise qui se fait rembourser un nombre de titres-services équivalent à une autre entreprise mais en utilisant deux fois moins de travailleurs devrait, toutes autres choses étant égales par ailleurs et en toute logique, devoir faire face à moins de frais d'encadrement.

Toutefois, il est important de souligner que plusieurs interlocuteurs rencontrés lors des entretiens ont souligné la question des incapacités de travail comme un phénomène en augmentation et ayant un impact important sur les charges auxquelles l'entreprise doit faire face, comme souligné par l'interlocuteur suivant :

« C'est capital pour la rentabilité. Imaginez-vous qu'on paie une personne qui ne travaille pas. Par exemple, dans le secteur de la santé, si une personne est absente, les autres arrivent à couvrir ses activités, peut-être pas à 100% mais quand même. Que moi, si je veux remplacer une personne malade, je dois payer deux salaires. C'est comme un chauffeur de camion, le chauffeur il ne peut pas conduire deux camions. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

Bien que les enjeux financiers en matière d'incapacité de travail concernent les incapacités de courte durée, un interlocuteur a toutefois noté que les incapacités de longue durée n'étaient pas sans effet sur la rentabilité, comme expliqué ci-dessous :

« Le problème des maladies de longue durée, c'est surtout la réintégration du travailleur et l'impact sur le personnel d'encadrement qui doit revoir les plannings, etc. Donc cela a des conséquences organisationnelles et financières, indirectement via les problématiques de réorganisation, ainsi qu'un impact financier si le client décide de ne pas prendre de remplacement en cas d'absence. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

Enfin, concernant les raisons expliquant cette croissance des incapacités de travail, plusieurs hypothèses sont mentionnées : pénibilité du métier, âge de l'aide-ménagère, ancienneté dans le secteur, absences dites « de confort » (i.e. pour compenser le manque de congés légaux disponibles), etc. Bien que, dans le cas des incapacités de courte durée, il n'y avait pas de consensus parmi nos interlocuteurs autour d'une raison expliquant ce phénomène, dans le cas des incapacités de moyenne ou longue durée, l'explication était trouvée dans la pénibilité du métier et les maladies en résultant comme expliqué ci-dessous :

« Je trouve que ces dernières années on a plus de maladies de longues et moyennes durées que de courtes durées. Les courtes durées, c'est relativement stable ou en petite baisse. [...] Et les courtes durées, c'est toujours les mêmes personnes donc les personnes inaptées à l'emploi. Et les moyennes maladies c'est toujours la même chose donc les troubles musculosquelettiques, c'est de l'usure du corps. Les maladies de longue durée, j'en ai 6 et ce sont des maladies en place depuis très longtemps. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

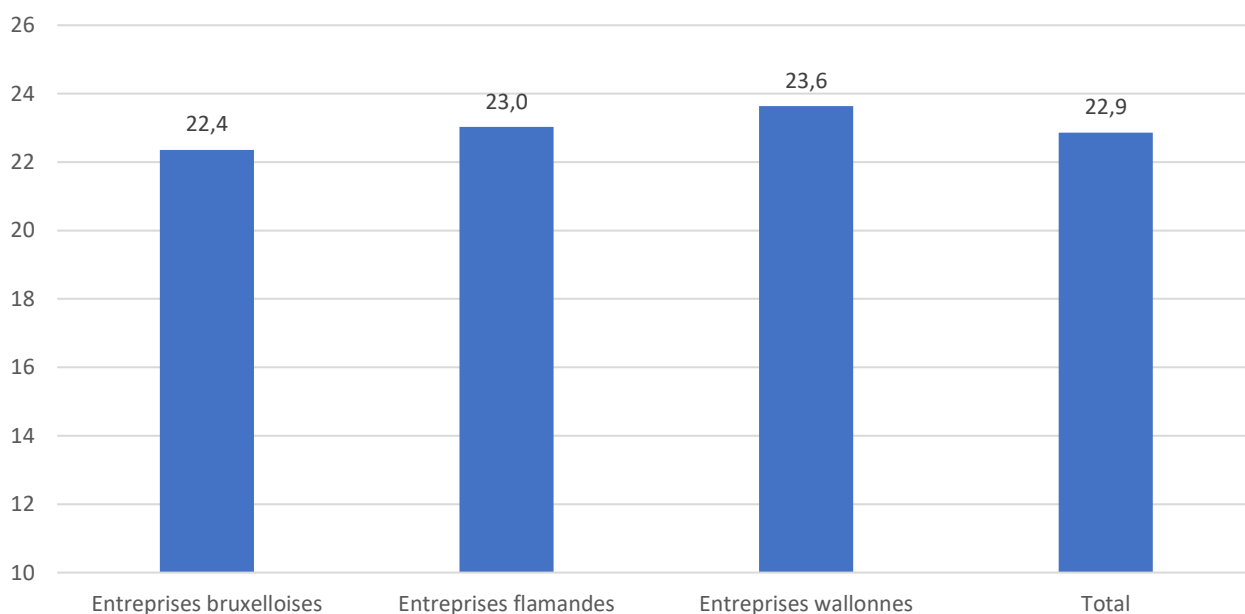


En moyenne, les ASBL génèrent plus de coûts par titre-service que les entreprises commerciales

La figure suivante, qui s'intéresse uniquement aux entreprises commerciales, démontre que les ASBL génèrent plus de coûts par titre-service que les entreprises commerciales. En effet, les charges d'exploitation de toutes les entreprises actives à Bruxelles s'élèvent à 23,1€ alors que si l'on s'intéresse uniquement aux entreprises commerciales, les charges d'exploitation s'élèvent à 22,9€. La moyenne des charges d'exploitation de toutes les entreprises actives à Bruxelles est donc tirée vers le haut par les charges des ASBL.

Ce constat peut 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 de dépenser 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. Par exemple, lors de nos entretiens, un dirigeant d'ALE mettait 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 mettait 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 ALEs. 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.

Figure 56: Charges d'exploitation par titre-service des entreprises commerciales en 2017 (en euros), selon la localisation de leur siège social



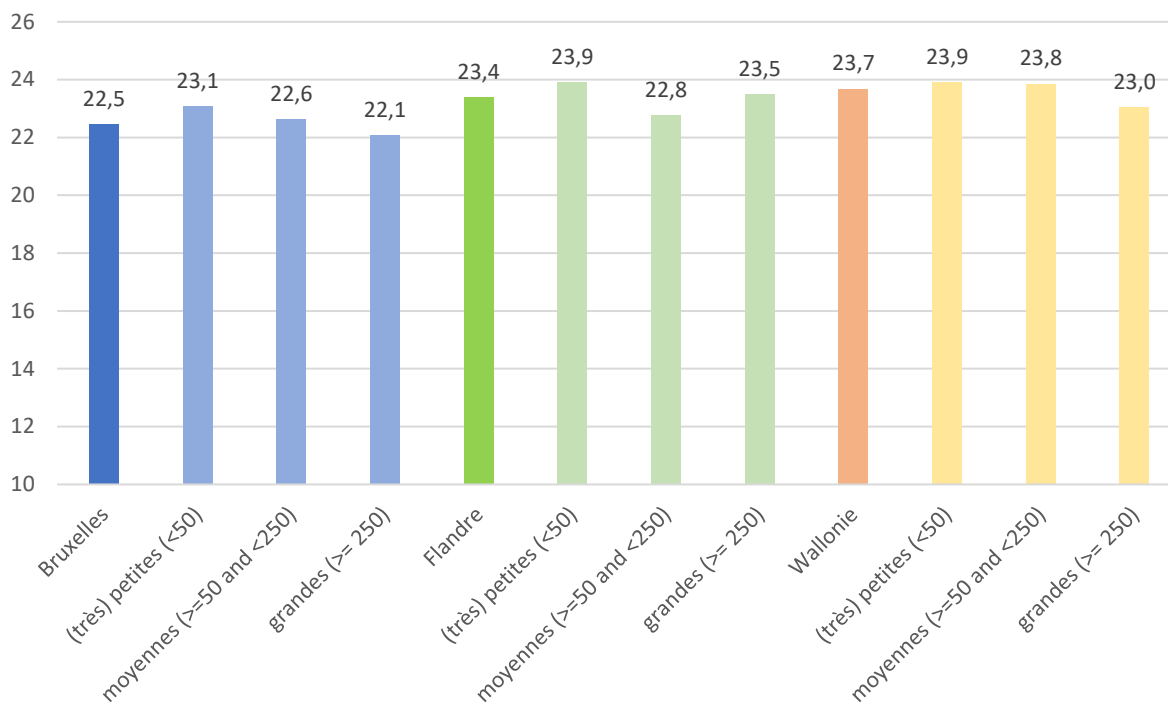
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst



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

La figure suivante montre, qu'en moyenne, les entreprises de taille importante génèrent moins de charges d'exploitation par titre-service que celles de taille relativement plus faible. La relation inverse entre la taille de l'entreprise et le montant des charges par titres-services peut être qualifiée de parfaite en ce qui concerne les entreprises actives à Bruxelles et localisées à Bruxelles et en Wallonie. Pour les entreprises actives à Bruxelles mais localisées en Flandre, ce sont les entreprises moyennes qui génèrent le moins de charges d'exploitation, bien que les grandes entreprises génèrent moins de charges que les (très) petites.

Figure 57: Charges d'exploitation par titre-service des entreprises titres-services réparties selon leur taille



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

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.

Tout d'abord, les économies d'échelles 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. Ceci est clairement illustré dans le verbatim ci-dessous :

« Si on regarde nos coûts opérationnels, on les a réduits pour essayer de maintenir notre rentabilité qui était stable. On a réussi à compenser ça surtout par la professionnalisation, que ce soit par les outils informatiques ou la gestion de planning. [...] On essaie de faire en sorte d'avoir le back office qui soit le plus efficace possible. Ça, ça a été un grand focus pour essayer d'augmenter la productivité de notre personnel d'encadrement. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

À l'inverse, même si des entreprises de petite taille ont investi, d'autres expliquent ne pas l'avoir fait faute de moyens, privilégiant le travail avec les logiciels de suite bureautique traditionnelle, comme illustré ci-dessous :

« J'ai trouvé que le nombre de personnes que j'emploie, c'était déjà un gros budget et je ne peux pas me permettre de faire ça. Nous les petits, on ne peut vraiment pas se permettre ça. Donc nos logiciels, c'est les classiques : Word, Excel, etc. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

Finalement, nous pouvons encore parler du fait que comme les grandes entreprises ont un nombre beaucoup plus important de travailleurs titres-services, ces entreprises ont beaucoup plus facile à pallier l'absence d'un travailleur afin de s'assurer qu'une prestation planifiée soit bien réalisée.



2.3. Les marges bénéficiaires

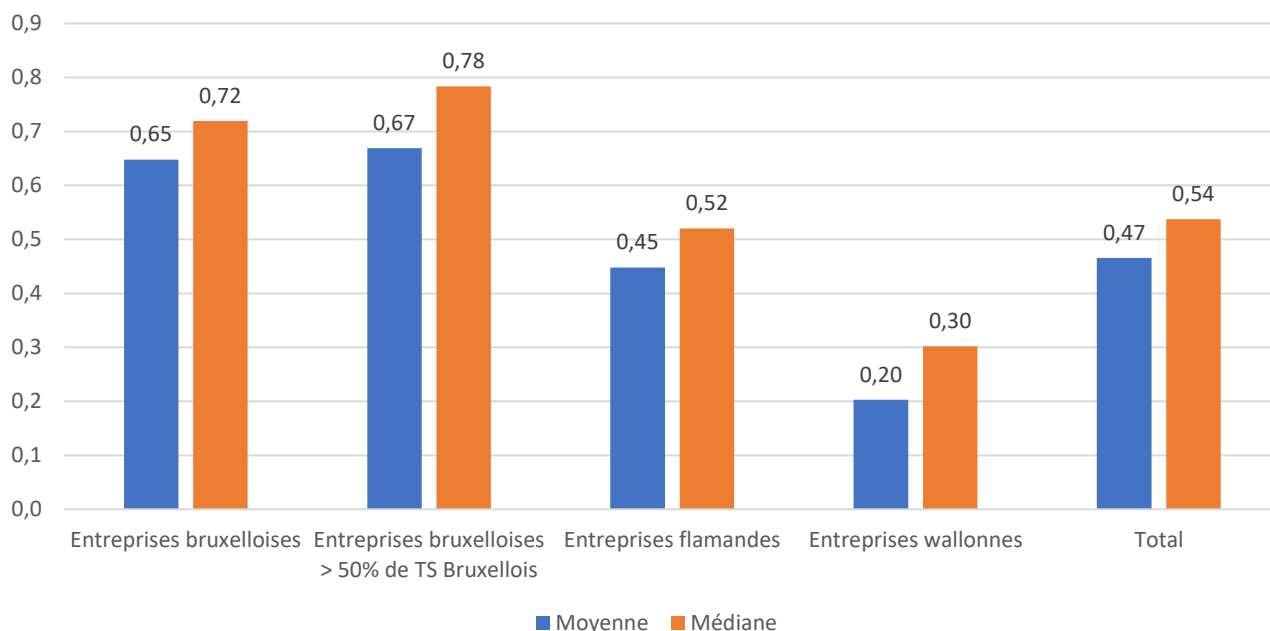
Les entreprises dont le siège social est à Bruxelles génèrent le plus de marges bénéficiaires avec un montant de près de 0,65€ par titre-service

La figure suivante présente le résultat d'exploitation moyen des entreprises titres-services actives dans le dispositif bruxellois des titres-services (en d'autres termes, leur marge bénéficiaire par titre-service), réparties selon la région de localisation de leur siège social. Le résultat d'exploitation désigne la différence entre les produits d'exploitation et les charges d'exploitation. En d'autres termes, il exprime le résultat réalisé par une entreprise uniquement à travers l'exploitation de ses seuls facteurs de production (en d'autres termes, leur marge bénéficiaire par titre-service).

Il apparaît de cette figure que 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. Ce résultat n'est guère surprenant étant donné que nous avons observé précédemment que les entreprises localisées en Wallonie étaient celles avec le niveau le plus élevé de charges d'exploitation par titre-service alors que ce ne sont pas celles qui génèrent le plus de revenus par titre-service.

Toutefois, ces moyennes sont tirées vers le bas par certaines entreprises qui sont dans des situations financières particulièrement délicates puisque toutes les marges bénéficiaires médianes sont supérieures aux marges bénéficiaires moyennes.

Figure 58: Résultats d'exploitation par titre-service des entreprises titres-services en 2017 (en euros), selon la localisation de leur siège social



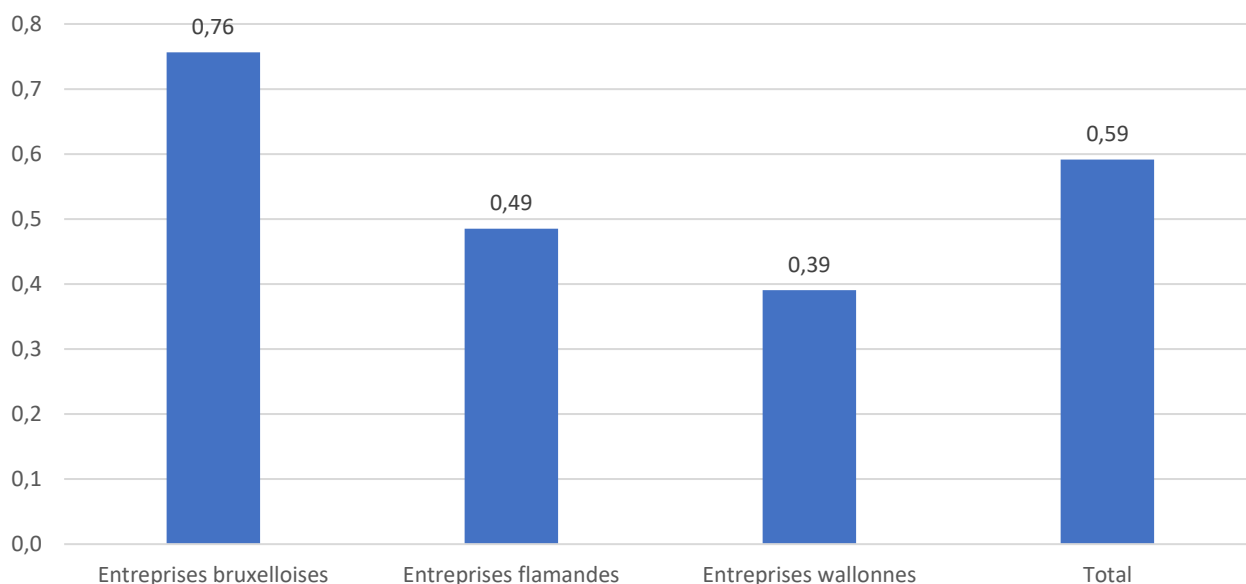
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Les entreprises commerciales génèrent en moyenne le plus de bénéfices par titre-service

Le graphique ci-dessous représente les marges bénéficiaires des entreprises commerciales exclusivement. Il montre que les résultats d'exploitation sont meilleurs 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.

Finalement, il apparaît de façon très claire que les entreprises commerciales bruxelloises génèrent plus de bénéfices par titre-service (0,76€ par titre-service) que les entreprises commerciales actives à Bruxelles mais localisées en Flandre (0,49€ par titre-service) et surtout en Wallonie (0,39€ par titre-service). Ceci indique clairement que les entreprises commerciales Bruxelloises sont les plus efficaces, notamment car elles ont l'opportunité de réduire les coûts de déplacement de leur aide-ménagère titres-services mais également leur frais d'encadrement en raison du nombre d'heures de travail plus important dans la région (voir aussi section 2.2.).

Figure 59: Résultats d'exploitation par titre-service des entreprises commerciales en 2017 (en euros), selon la localisation de leur siège social



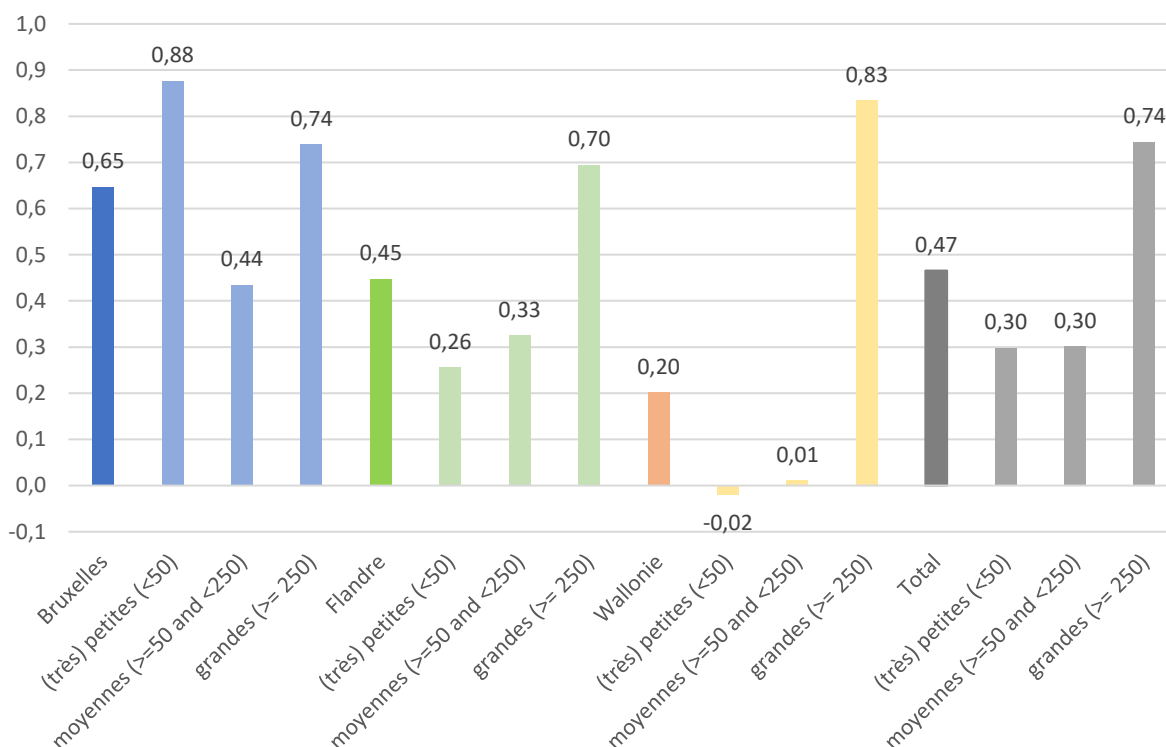
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst



Les grandes entreprises génèrent le plus de bénéfices par titre-service

La figure suivante présente les marges bénéficiaires par titre-service des entreprises actives à Bruxelles tout en les distinguant en fonction de leur taille et la localisation de leur siège social. Il apparaît de cette figure que les grandes entreprises réalisent en moyenne les marges bénéficiaires les plus élevées par titre-service. Cette constatation est encore plus prononcée pour les entreprises actives à Bruxelles mais localisées en Wallonie. Ainsi, si les grandes entreprises wallonnes actives à Bruxelles sont les plus bénéficiaires (0,83€ par titre-service), les petites wallonnes actives à Bruxelles sont les seules à être déficitaires (-0,02€ par titre-service), tandis que les moyennes entreprises sont à peine bénéficiaires (0,01 € par titre-service). Nous avons vu précédemment que c'est au niveau de la minimisation des charges d'exploitation que les grandes entreprises font la différence, notamment grâce à l'obtention d'économies d'échelles.

Figure 60: Bénéfice d'exploitation par titre-service des entreprises titres-services en 2017 (en euros), selon leur taille

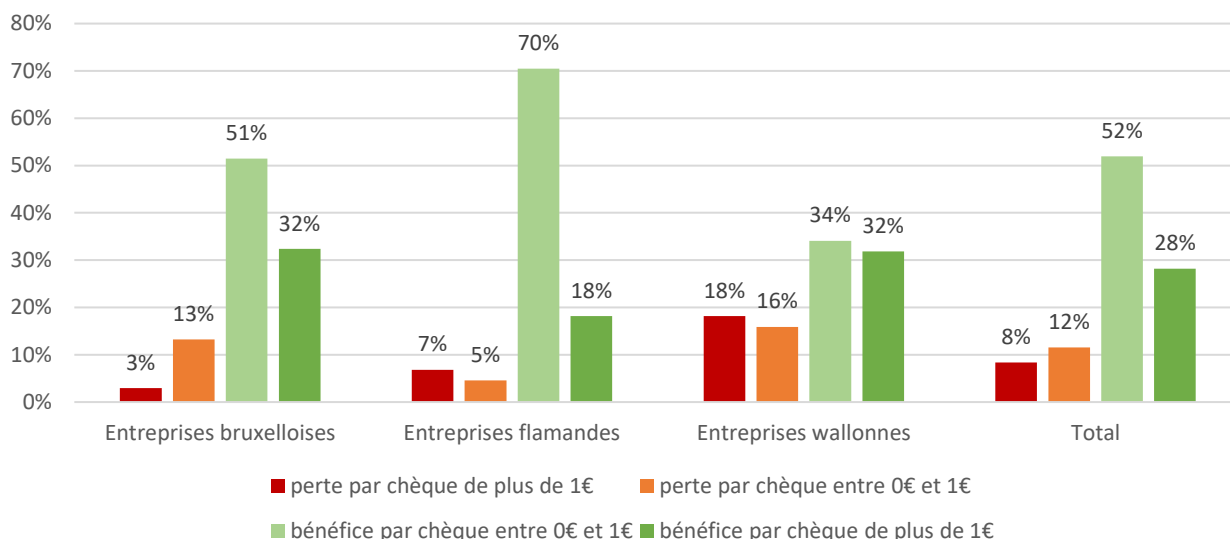


Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

16% des entreprises bruxelloises de titres-services ont enregistré une perte d'exploitation sur l'année 2017

Les deux figures précédentes donnent un aperçu du résultat d'exploitation moyen pour les entreprises. Ceci occulte naturellement la dynamique entre entreprises. La moyenne peut, par exemple, être tirée vers le haut par un nombre restreint d'entreprises très performantes. Pour analyser les différences entre entreprises, nous avons examiné combien d'entreprises ont respectivement une marge opérationnelle négative par titre, située entre 0 et 1 euro par titre, et de plus de 1 euro par titre.

Figure 61: Bénéfice d'exploitation par titre-service des entreprises titres-services en 2017 (en euros), selon leur siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Il ressort de cette analyse que 16% des entreprises bruxelloises de titres-services ont enregistré une perte d'exploitation sur l'année 2017 dont 3% d'entre elles avec une perte s'élevant à plus de 1€ par titre-service. En d'autres termes, 84% des entreprises ont une marge opérationnelle positive par titre-service remboursé. Pour 51% des entreprises, cette marge positive était inférieure à 1 euro par titre, et pour 32%, cette dernière dépassait 1 euro par titre. A titre de comparaison, 34% des entreprises wallonnes actives dans le dispositif des titres-services bruxellois enregistrerait une perte d'exploitation par titre-service, ce qui est donc bien plus important que pour les entreprises bruxelloises. La situation des entreprises flamandes actives à Bruxelles est plus similaire à celle des entreprises bruxelloises puisque seulement 12% d'entre elles étaient en perte en 2017.

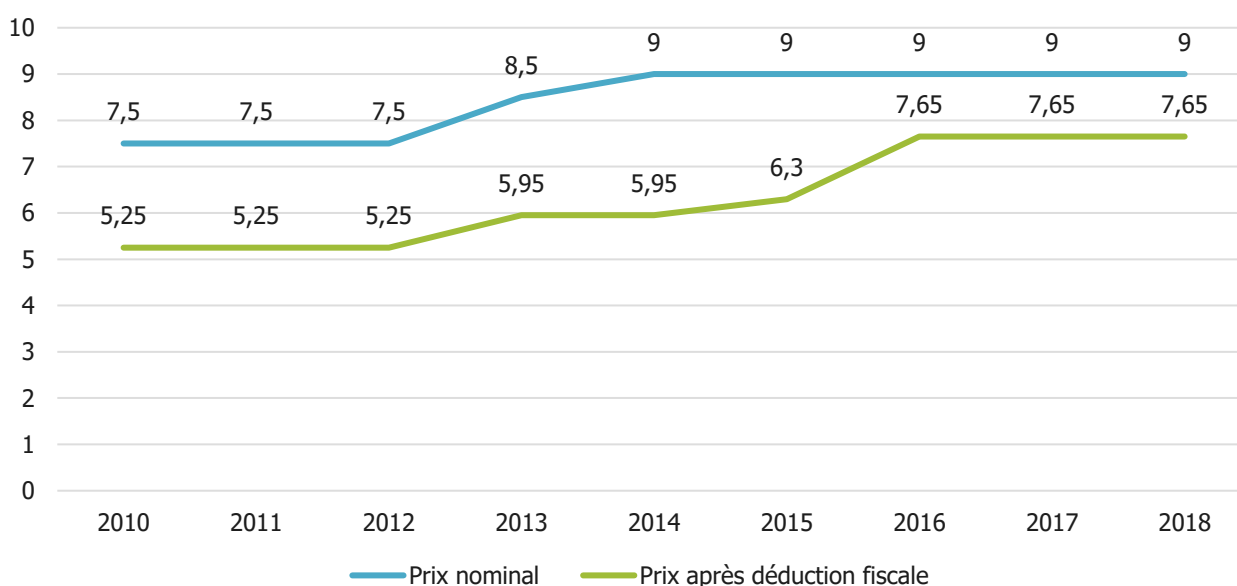


3 / Analyse des éléments déterminants de la rentabilité du système des titres-services

Le prix des titres-services

Un premier paramètre important est le prix que les utilisateurs paient pour un titre-service. Le prix pour l'utilisateur est essentiel pour déterminer dans quelle mesure les utilisateurs sont prêts à utiliser le système et dans quelle mesure les pouvoirs publics interviennent financièrement dans l'ensemble. Le prix nominal était initialement de 6,2 euros en 2004, il est passé à 7,5 euros 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 euros déductibles avant le 1er juillet 2013. En 2013, le prix nominal a alors augmenté à 8,5 euros, avec une limitation de la déduction fiscale, à partir du 1er juillet 2013, à 1.380 euros par personne et par an. Depuis 2014, le prix est fixé à 9 euros pour les 400 premiers titres-services et à 10 euros pour les 100 suivants. En 2016, la Région bruxelloise a pris la décision de réduire la déduction fiscale au bénéfice des utilisateurs à 15% (au lieu de 30% précédemment) ce qui correspond à une réduction d'impôt de 1,35€ par titre-service (au lieu de 2,70€ précédemment). En Région wallonne, le régime avait été modifié dès 2015 avec une déduction fiscale réduite à 10%. Par contre, la Région flamande a maintenu une déduction fiscale de 30%.

Figure 62: Evolution du prix nominal et réel pour l'utilisateur bruxellois (2010-2018)



Source : IDEA Consult

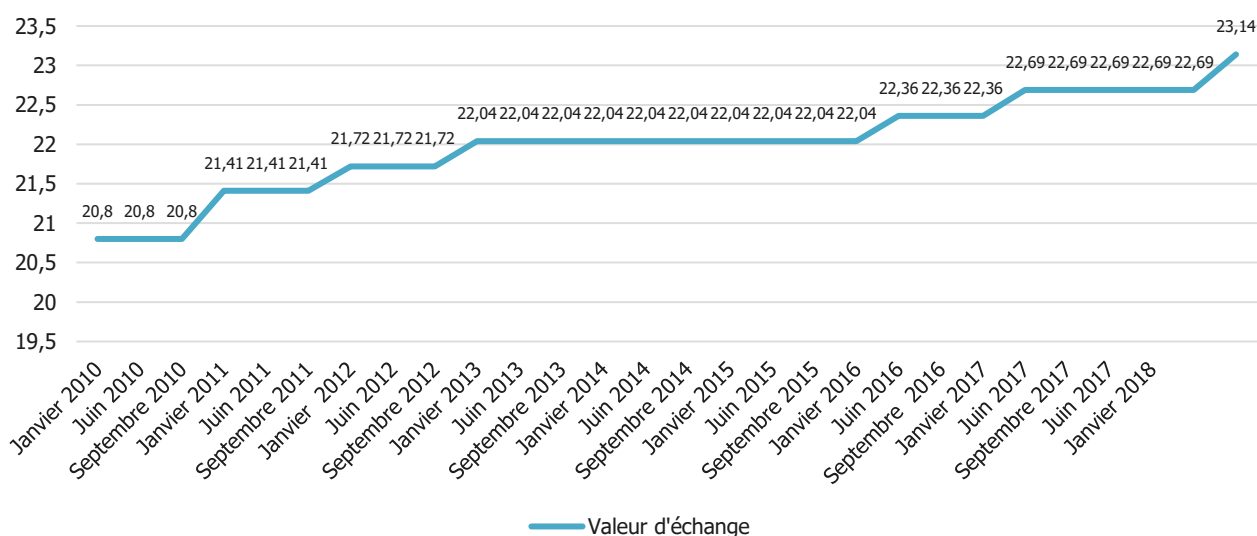


La valeur d'échange des titres-services

La rentabilité du système dépend fortement de l'évolution de la valeur d'échange des titres-services, cartographiée en figure suivante. En 2006, une entreprise pouvait obtenir 21 euros par titre-service. A partir de 2007, cette valeur est retombée à 20 euros par titre-service. La valeur initiale plus élevée avait pour but de développer le marché et de donner aux entreprises la possibilité de s'y fixer, compte tenu des investissements nécessaires.

A partir de 2008, un mécanisme d'indexation a été appliqué à la valeur d'échange, faisant augmenter progressivement celle-ci de 20 euros en 2007 à 23,14 euros en 2018. Nous pouvons cependant remarquer que la valeur d'échange d'un titre-service est restée constante de 2013 à 2015. L'indexation ne s'applique pas à l'ensemble du montant, la philosophie étant que cette indexation ne doit couvrir que l'augmentation des frais de personnel.

Figure 63: Evolution de la valeur d'échange sur la période 2010-2018



Source : IDEA Consult

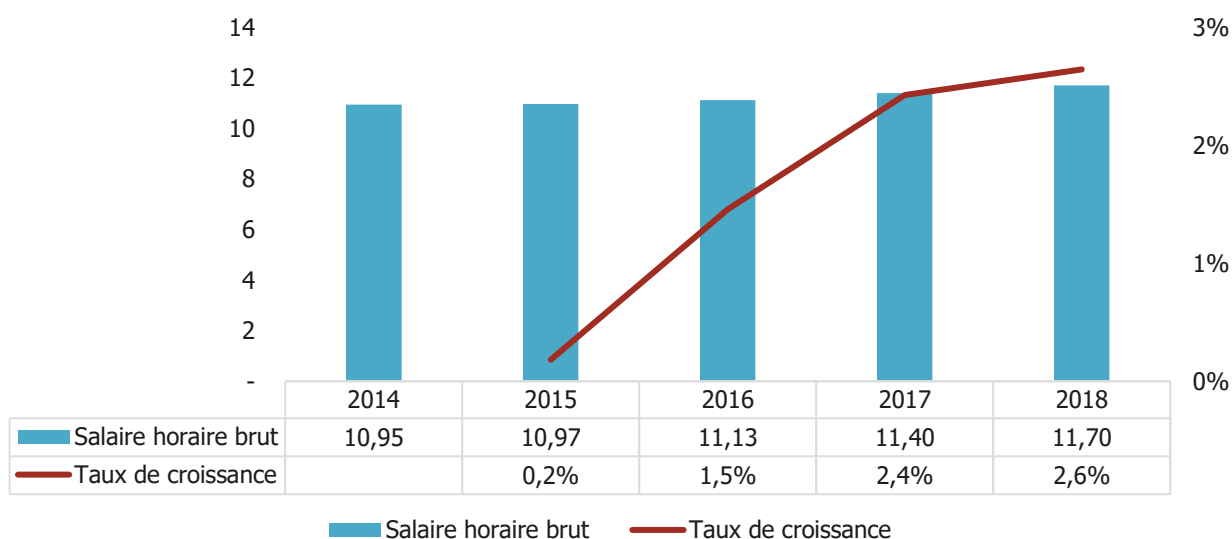
Le salaire horaire moyen des travailleurs titres-services

Le secteur des titres-services est un secteur de travail intensif. Le coût salarial est le poste le plus lourd pour les entreprises titres-services. Dans le cadre de la rentabilité de ces entreprises, il est donc important de se poser la question de l'évolution de ces coûts.

La figure ci-dessous retrace l'évolution du salaire horaire moyen dans les entreprises avec un siège social en Région de Bruxelles-Capitale, selon les données de l'ONSS, pour la période 2014-2018. Le salaire horaire moyen est calculé grâce aux heures déclarées des travailleurs titres-services et ne peut être confondu avec le coût salarial total effectif des travailleurs pour l'entreprise.

En 2014, le salaire horaire moyen était de 10,95 euros. Si ce dernier a stagné en 2015, il a connu une nette progression en 2016 (+1,1%) et encore plus en 2017 (+2,4%). En 2018, le salaire horaire moyen était de 11,40€.

Figure 64: Evolution du salaire horaire moyen sur la période 2014-2018 en Région de Bruxelles-Capitale



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

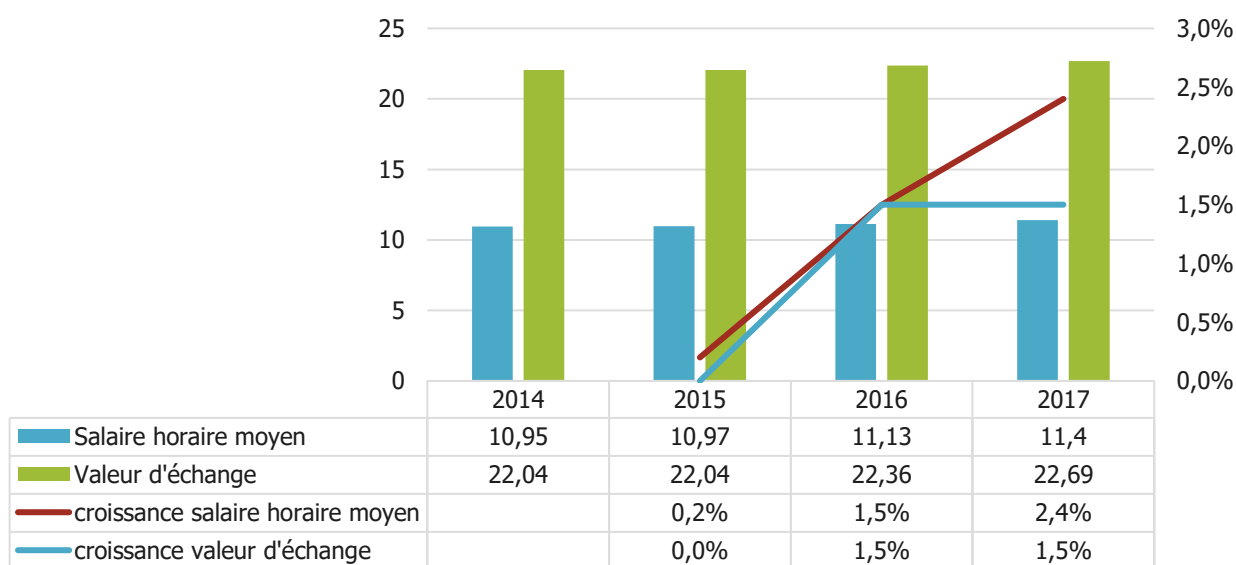
Comparaison entre le salaire horaire moyen et valeur d'échange des titres-services

La valeur d'échange des titres-services et le salaire horaire moyen interviennent directement dans la rentabilité des entreprises, en termes de recettes et dépenses.

La figure suivante compare l'évolution du salaire horaire moyen et celle de la valeur d'échange. La valeur d'échange est restée stable de 2014 à 2015. Ensuite, elle a augmenté de façon constante (+1,5%) sur les deux années qui ont suivi. En ce qui concerne le salaire moyen, il a augmenté de façon exponentielle : +0,2% en 2015, +1,5% en 2016 et +2,4% en 2017.

Il semblerait donc que le salaire horaire moyen augmente plus vite que la valeur d'échange d'un titre-service. En effet, de 2014 à 2017, alors que le salaire moyen augmentait de 4,1%, la valeur d'échange d'un titre-service n'augmentait que de 2,9%.

Figure 65: Evolution de l'augmentation du salaire horaire moyen et de la valeur d'échange



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

4 / Evolution des résultats financiers des entreprises titres-services bruxelloises

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

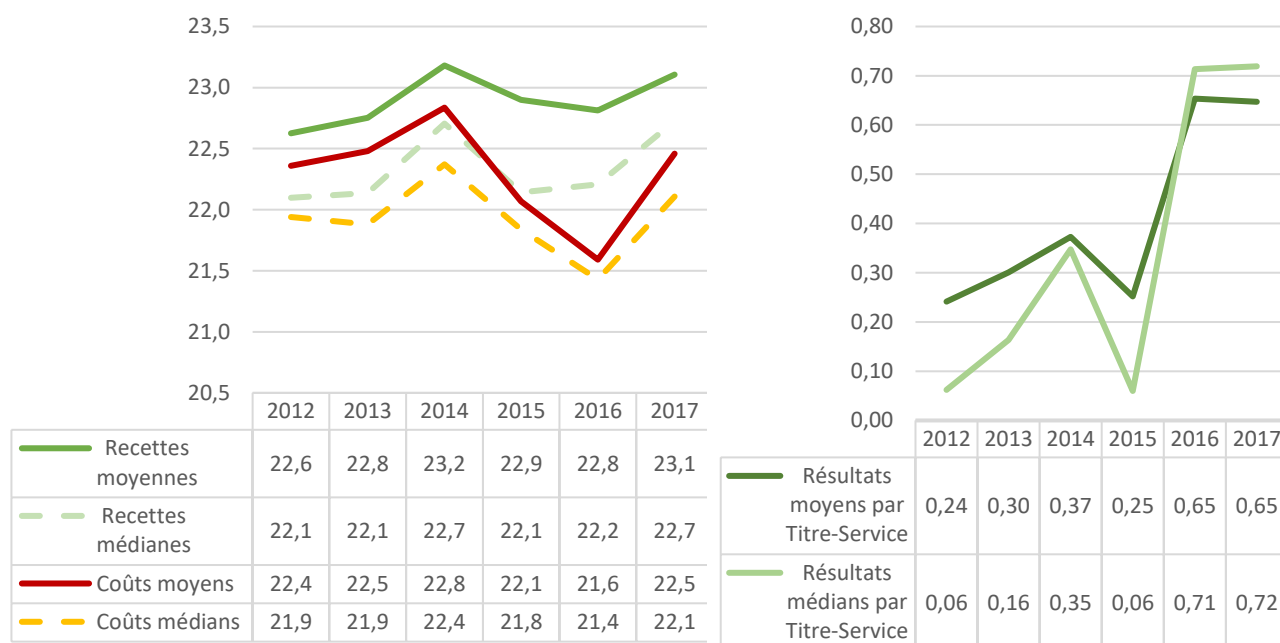
La figure suivante présente l'évolution, de 2012 à 2017, des charges, des produits et des bénéfices d'exploitation, par titre-service, des 68 entreprises bruxelloises sélectionnées précédemment.

En 2014, le bénéfice d'exploitation par titre-service s'élevait à 0,37€ par titre-service pour les entreprises actives et localisées en Région de Bruxelles-Capitale. En 2015, le bénéfice des entreprises bruxelloises s'est réduit et est passé à 0,25€ par titre-service en moyenne et 0,06€ par titre-service en médiane, indiquant que la valeur moyenne était tirée vers le haut par quelques entreprises enregistrant encore des marges élevées. La valeur d'échange des titres-services a stagné à 22,04€ entre 2014 et 2015, ce qui peut expliquer la moins bonne évolution du bénéfice d'exploitation des entreprises bruxelloises sur cette période (voir Figure 63).

Par après, avec la reprise de l'indexation de la valeur d'échange d'un titre-service, mais aussi suite à la professionnalisation des entreprises qui atteignent des tailles plus importantes, la marge bénéficiaire des entreprises bruxelloises a cru de façon importante pour atteindre un niveau de 0,65€ par titre-service en 2017.

En conclusion, 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 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). En d'autres termes, 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.

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



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Malgré une amélioration du résultat d'exploitation des entreprises bruxelloises depuis 2016, les interlocuteurs rencontrés au cours des entretiens mentionnent presque tous des craintes quant au résultat d'exploitation futur. En effet, la majorité d'entre eux espèrent poursuivre leur croissance mais craignent que celle-ci soit ralentie, et ce pour plusieurs facteurs.

Premièrement, les interlocuteurs pointent la croissance des coûts salariaux, expliquée notamment pour deux raisons. 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. À ce titre, comme le verbatim ci-dessous l'illustre, la capacité des entreprises à retenir les aide-ménagères est plus cruciale que la capacité à retenir les clients.

« Le client c'est plutôt l'aide-ménagère car quand l'aide-ménagère quitte, elle part avec le client. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

Toutefois, il faut atténuer ce dernier argument par la présence d'une asymétrie d'information en défaveur des aide-ménagères titres-services. En d'autres termes, elles ne sont pas en mesure de pouvoir comparer les conditions de travail offertes par toutes les entreprises. Elles ont plutôt tendance à choisir une entreprise titre-service en fonction de critères plus subjectifs (« près de chez moi », « je connais quelqu'un qui y travaille ») et à en changer si elles n'en sont pas satisfaites. De ce fait, la difficulté à recruter des aide-ménagères ne poussent pas véritablement les entreprises à offrir des conditions de travail d'une qualité démesurée.

Un deuxième facteur pouvant expliquer les craintes des entreprises concernant la rentabilité future et qui est corrélé au premier est la complexité à trouver des aide-ménagères prêtes à l'emploi. En effet, d'après certains de ces acteurs, le profil des aide-ménagères entrant désormais dans le secteur a évolué par rapport aux premières aide-ménagères 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, 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. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services



Enfin un autre facteur expliquant la crainte des entreprises quant à leur rentabilité future concerne la forte dépendance aux décisions gouvernementales. Nombre d'entre elles 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 petites tailles, que leur retrait entraîne de sévères conséquences sur la santé financière des entreprises.

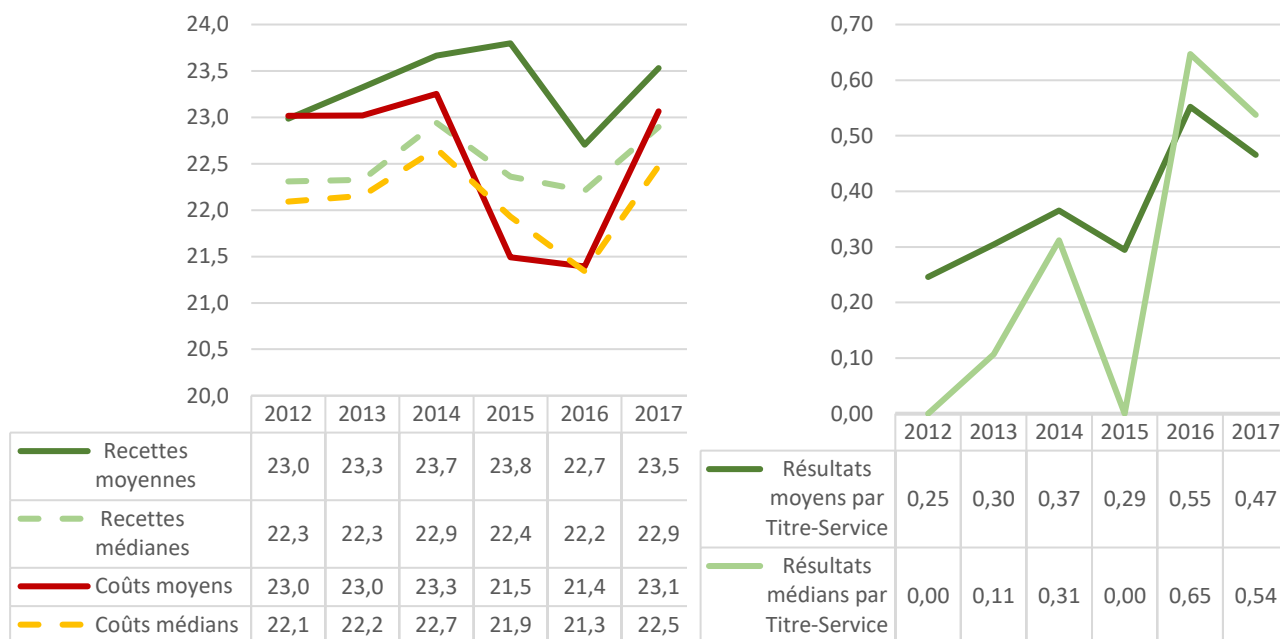
« Sans les aides de la région et les aides à l'emploi, l'entreprise aurait disparu depuis longtemps. Pour les entreprises au-delà de 500 travailleurs, ça devient rentable mais bénéfice à l'heure très réduit même pour les grosses structures. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

Le résultat d'exploitation des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services est en augmentation depuis 2012

La figure suivante trace l'évolution de 2012 à 2017 des charges, produits et résultats d'exploitation des entreprises actives dans le dispositif des titres-services. Les résultats obtenus sont similaires à ce qui a été observé précédemment pour les entreprises bruxelloises. Ainsi, les entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services ont également vu leurs marges se réduire en 2015, avant que celles-ci augmentent à nouveau.

Figure 67: Evolution des charges, produits et résultats d'exploitation des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst



5 / La santé financière des entreprises titres-services

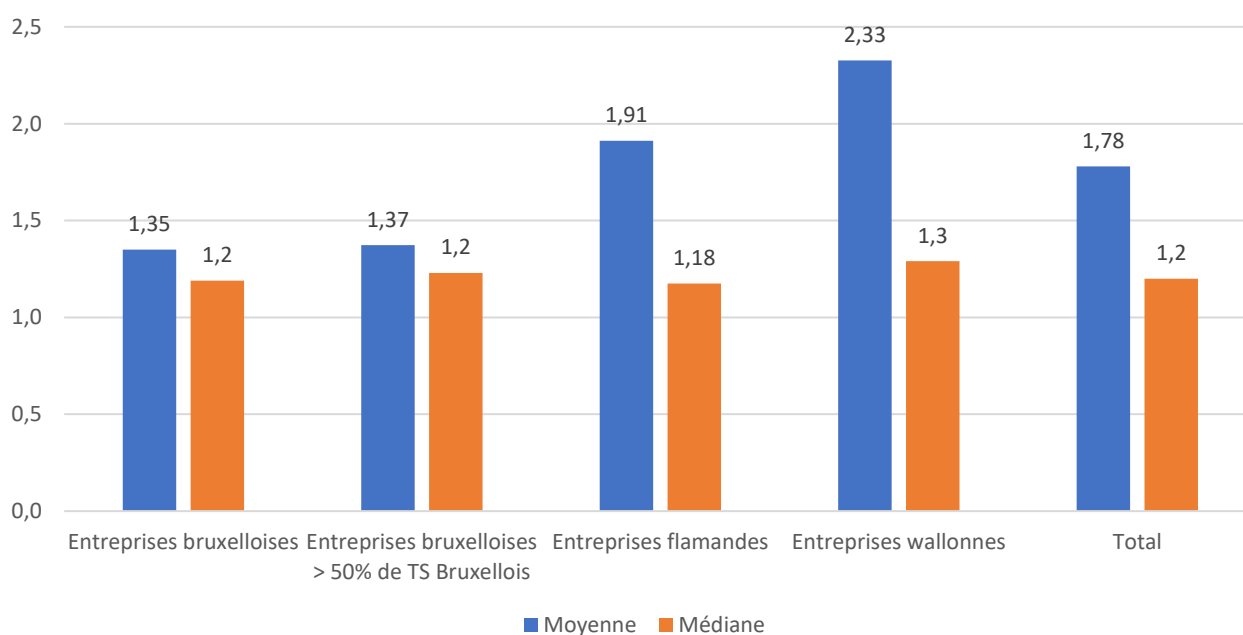
Les entreprises titres-services bruxelloises disposent de suffisamment de liquidités

La figure suivante présente un indicateur de la santé des entreprises en 2017 : La liquidité (current ratio) montre dans quelle mesure l'entreprise peut satisfaire à ses obligations financières. Cet indicateur est également utilisé dans le cadre de la détermination de l'aide publique aux entreprises, pour mesurer la santé de l'entreprise. Un current ratio sain se situe entre 1 et 3. Il montre combien de fois une entreprise peut payer ses dettes pour les douze mois à venir. Cet indicateur permet donc de mettre en évidence la santé financière d'une entreprise sans porter de jugement sur sa rentabilité.

En moyenne, la liquidité des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services est fort élevée. En effet, en moyenne, une entreprise titre-service a suffisamment de liquidités que pour rembourser 1,78 fois sa dette pour les 12 mois à venir.

S'il a été démontré plus tôt que les entreprises bruxelloises sont les plus rentables, à l'inverse, ce sont les entreprises qui détiennent le moins de liquidités en comparaison à leur dette courante. Toutefois, un current ratio de 1,35 est tout à fait suffisant que pour assurer la viabilité financière de l'entreprise à court et moyen termes. Ce sont les entreprises actives à Bruxelles mais localisées wallonnes qui sont les plus sereines puisqu'elles sont capables de payer plus de 2 fois leur dette courante avec leurs liquidités.

Figure 68: La liquidité (current ratio) des entreprises titres-services en 2017, selon la localisation de leur siège social



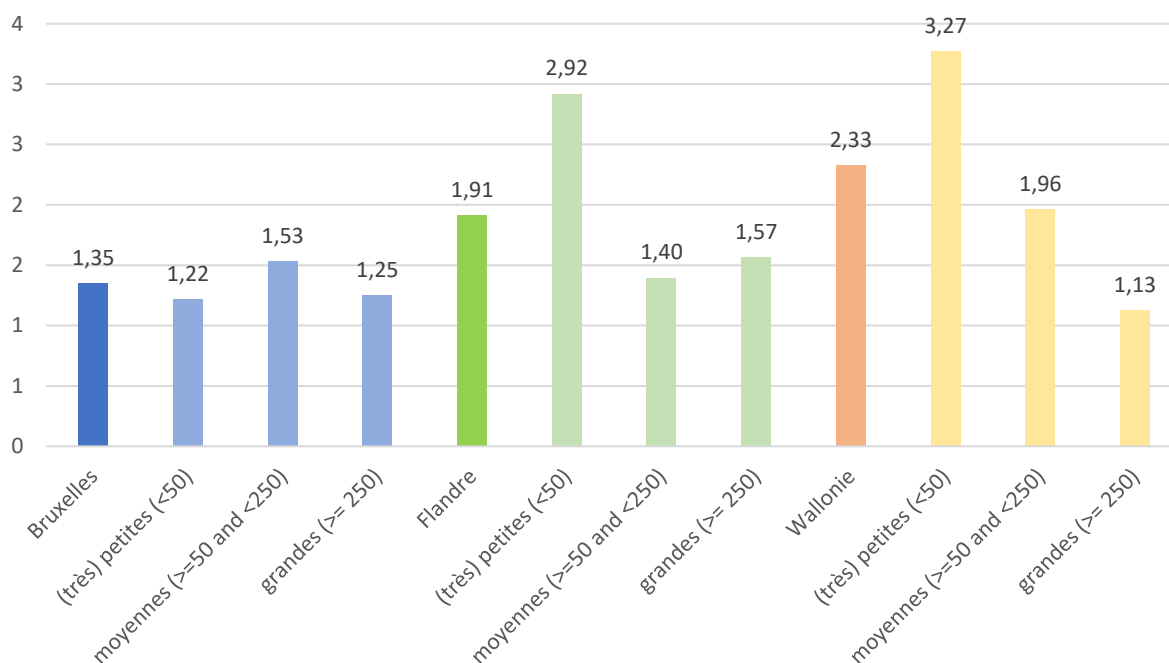
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst



Les petites entreprises titres-services sont celles qui détiennent le plus de liquidités relativement à leur dette courante

La figure suivante distingue la liquidité des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services en fonction de leur taille et de la région localisation de leur siège social. La taille de l'entreprise ne semble pas influencer de manière significative les liquidités disponibles des entreprises bruxelloises. Par contre, les petites entreprises actives à Bruxelles mais localisées en Flandre et en Wallonie sont celles qui détiennent le plus de liquidités relativement à leur dette courante. Il est très probable que ce dernier résultat soit induit par une capacité d'endettement plus que réduite des petites entreprises et non par une présence d'une grande quantité de liquidités dans ces entreprises. En d'autres termes, les petites entreprises localisées en Flandre et en Wallonie n'ont pas le besoin ni la capacité de faire des investissements importants tels que l'achat de locaux, de matériels ou de véhicules qui nécessiteraient de s'endetter. Par contre, toutes les entreprises titres-services basées à Bruxelles, même les petites, font face à la nécessité d'avoir des locaux qui apportent une visibilité à l'entreprise au vu de l'importante concurrence rassemblée sur une zone géographique restreinte.

Figure 69: La liquidité (current ratio) des entreprises titres-services en 2017, réparties selon leur taille



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

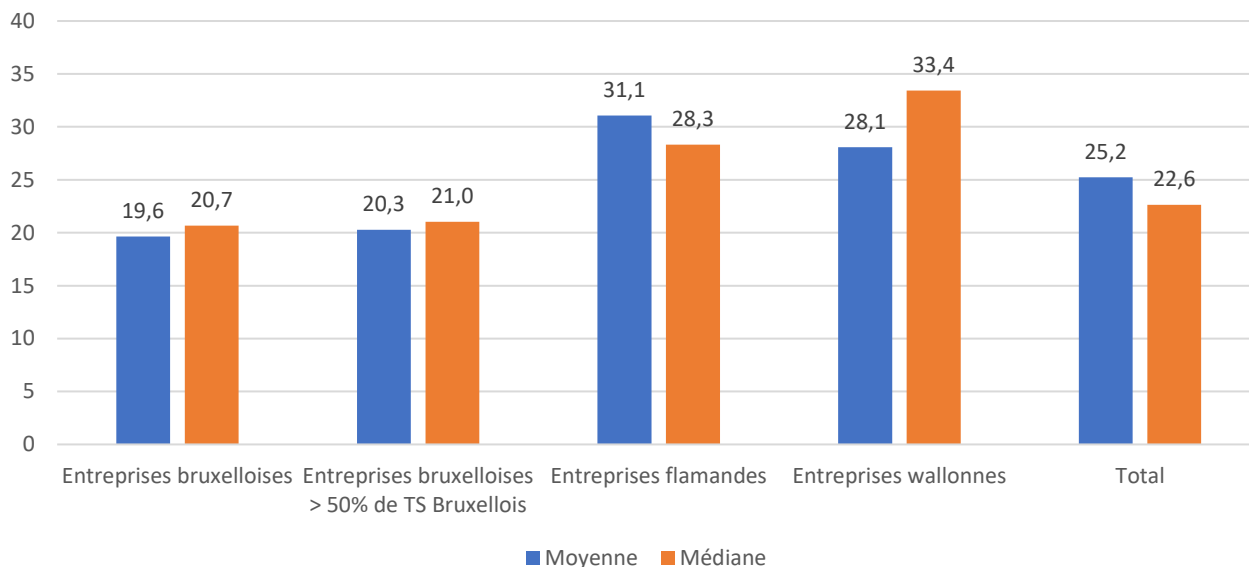


Les entreprises titres-services sont solvables

La figure suivante présente un deuxième indicateur de la santé financière des entreprises en 2017 : La solvabilité indique si on dispose de suffisamment de moyens pour satisfaire à ses obligations en cas de liquidation. Une solvabilité saine se situe entre 25% et 40%.

La solvabilité des entreprises bruxelloises peut être caractérisée de relativement faible mais de suffisante. Néanmoins, ce sont les entreprises titres-services qui sont dans la situation la moins enviable avec une solvabilité d'un peu moins de 20%. La solvabilité moyenne des entreprises actives à Bruxelles mais localisées en Flandre est, quant à elle, la plus élevée suivie de près par celle des entreprises localisées en Wallonie.

Figure 70: La solvabilité des entreprises titres-services en 2017, selon la localisation de leur siège social



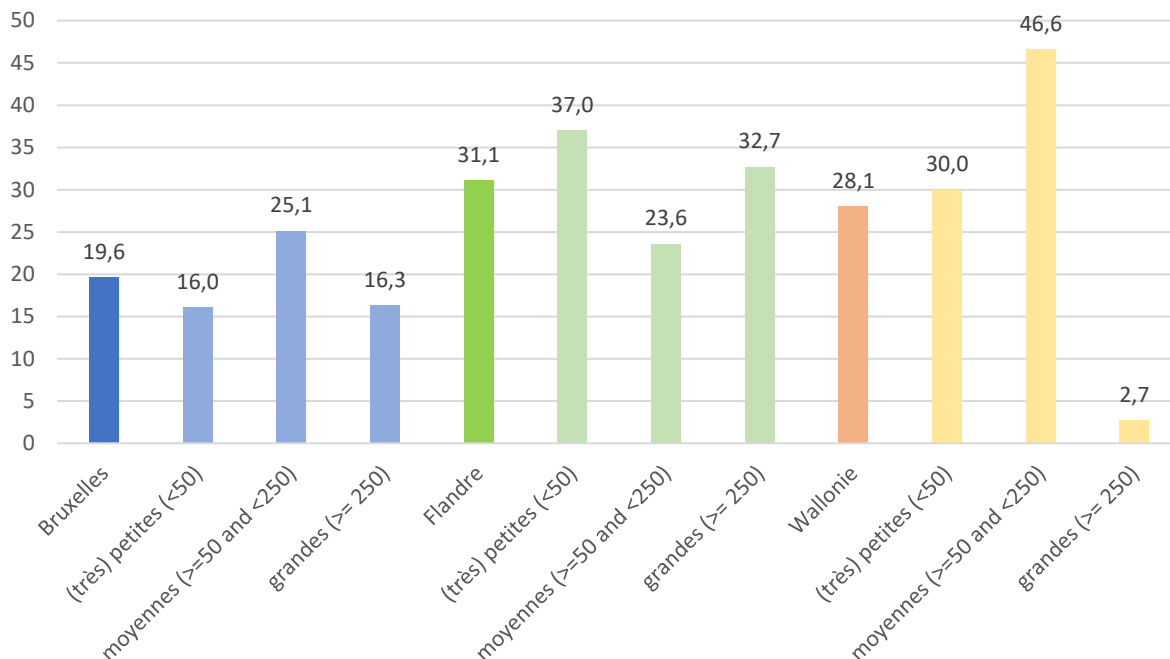
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst



La figure suivante présente la solvabilité des entreprises titres-services en fonction de la région de localisation de leur siège social et de leur taille. En ce qui concerne les entreprises bruxelloises et wallonnes actives à Bruxelles, les situations sont similaires. Ce sont les moyennes entreprises qui sont les plus solvables et les grandes entreprises qui le sont le moins. Plus important, les grandes entreprises wallonnes ne sont pas du tout solvables (2,7% de solvabilité) au contraire des moyennes entreprises wallonnes qui semble l'être d'une manière quelque peu excessive.

La situation des entreprises flamandes actives à Bruxelles est diamétralement différente puisque si les moyennes entreprises flamandes atteignent presque le niveau de solvabilité des moyennes entreprises wallonnes et flamandes, les grandes, et surtout les petites, entreprises flamandes sont encore plus solvables.

Figure 71: La solvabilité des entreprises titres-services en 2017, selon leur taille



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst



6 / Les mesures adoptées par les entreprises pour améliorer leur rentabilité

Au cours de nos entretiens, nous avons identifié une série de mesures adoptées par les entreprises afin d'améliorer leur situation financière. Certaines de ces stratégies, mais pas toutes, impliquent le déploiement de moyens financiers. Ces mesures portent sur les éléments suivants :

- ▶ La mise en place de frais supplémentaires ;
- ▶ La digitalisation et l'investissement dans les outils de gestion ;
- ▶ La suppression des activités non rentables ;
- ▶ L'investissement dans l'encadrement et la culture d'entreprise.

Nous présentons chacune de ces mesures ci-dessous.

Demander aux clients de payer des frais supplémentaires

D'après les résultats d'une enquête menée en 2018 auprès de 2.000 utilisateurs titres-services par IDEA Consult sur demande de Federgon¹⁹, 14 % des utilisateurs de titres-services doivent payer des frais supplémentaires à leur entreprise de titres-services. Ces frais peuvent prendre diverses formes : frais administratifs uniques lors de l'inscription, frais fixes annuels, frais par déplacement, frais par heure, etc. Il est par ailleurs intéressant de noter que ce pourcentage est plus élevé à Bruxelles (19 %) qu'en Flandre (15 %) et surtout en Wallonie (11 %).

Les entretiens auprès des entreprises ont également permis d'identifier plusieurs types de pratique en la matière. D'une part, deux entreprises rencontrées (l'une commerciale, l'autre en ASBL) nous ont expliqué facturer des frais supplémentaires uniquement pour le service de repassage en centrale, l'activité étant jugée déficitaire. Concrètement, dans le cas de l'entreprise commerciale, ces frais supplémentaires consistent en l'ajout d'un montant par titre service (2€ par titre), montant payé par carte au moment du retrait de la manne par le client. Dans le cas de l'ASBL, ces frais supplémentaires consistent à ajouter un point (i.e. une minute) par pièce. Comme illustré dans le verbatim ci-dessous, ces frais supplémentaires permettent de couvrir l'activité non rentable mais également la gestion administrative de cette activité.

« Pour le repassage on compte un point, donc une minute, en plus de la pièce pour la gestion administrative. Car il y a le temps de repassage mais il y a aussi le contrôle de manne, le temps d'encodage, etc. J'ai instauré ça il y a 1 an et demi. Ça a été difficile à faire comprendre car les clients ne comprenaient pas pourquoi on introduisait ça. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

D'autre part, les frais supplémentaires sont parfois ajoutés de manière ponctuelle, par exemple pour couvrir des frais de transport en train lorsque l'aide-ménagère ne peut effectuer son trajet via le réseau *STIB* ou *De Lijn*, comme expliqué ci-dessous :

« Généralement je rembourse le bus, mais pas le train. Mais s'il y a juste un train pour aller, alors je demande au client de payer le train et je lui fais une facture. Mais c'est très rare. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

¹⁹ IDEA Consult (2018), « Une vision à 360° sur les titres-services », pour le compte de Federgon.



Enfin, nous avons relevé le cas particulier d'une ASBL active dans le système des titres-services mais uniquement pour le transport de personnes à mobilité réduite. Cette structure facture des frais supplémentaires dès que le transport se fait en-dehors de la région bruxelloise ou le dimanche, le titre-service ne permettant pas de couvrir les frais liés à l'activité (i.e. coût salarial du chauffeur, essence, véhicule, etc.), comme illustré par le verbatim ci-dessous :

« Les coûts sont nettement supérieurs que le revenu des titres-services. Si quelqu'un nous demande de le conduire à la mer, la personne va travailler 3h ou 4h. Mais si on prend nos coûts, il est clair que ça ne peut pas être couvert par le titre-service. »

« Si on nous demande des transports le dimanche, là on demande aussi un complément en facture. Le travailleur coûte plus cher donc la facture couvre la différence. »

- Citations issues des entretiens avec les entreprises titres-services

Ce cas nous semble important à souligner car il témoigne du cas spécifique des acteurs actifs uniquement dans le transport, et faisant face à des frais particulièrement élevés dans le cadre de cette activité.

Digitalisation et investissement dans des outils de gestion

Comme expliqué dans la section 2.2. concernant les frais d'exploitation, une stratégie mise en place par certains acteurs concerne l'investissement dans les outils digitaux et de gestion. Ces investissements concernent en particulier les structures commerciales de grosses tailles, certains petits acteurs commerciaux ou sociaux estimant que ces outils sont trop coûteux.

Les outils digitaux mobilisés concernent massivement la gestion des plannings de prestations, l'encodage des titres-services et la comptabilité.

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.

Supprimer les activités non-rentables

Une troisième mesure mentionnée par deux acteurs (une entreprise commerciale et une ASBL) concerne la réduction des activités.

Dans le cas de l'entreprise commerciale, celle-ci nous a expliqué avoir réduit son nombre d'agences, ne conservant que les plus rentables. Cela implique nécessairement une absence, pour cette structure, sur une partie du territoire.

« Là où avant on voulait être partout, maintenant on se centre sur quelques agences avec un gros niveau d'activité. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

Dans le cas de l'ASBL, celle-ci a mentionné le souhait de supprimer l'activité de centrale de repassage, et la suppression des emplois liés à cette activité. Comme expliqué dans le verbatim ci-dessous, cette mesure – qui devait encore être soumise à l'approbation du CA – était considérée comme une stratégie essentielle afin de redresser la situation financière de l'entreprise.

« À partir du moment où le CA finalisera et officialisera les ateliers de repassage, il y aura déjà une différence et on espère d'arriver à l'équilibre d'ici 3 ans. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services



En outre, ce lien entre la taille de l'entreprise et la rentabilité est également pointé du doigt par une autre entreprise commerciale uniquement active dans le dispositif bruxellois. Comme expliqué dans le verbatim ci-dessous, il semble que la contrainte administrative – moins lourde dans le cas d'une petite structure – soit un avantage bénéficiant aux entreprises et leur rentabilité :

« Je pense que chez [nous] il y a moins de problèmes de trésorerie car il y a moins de travailleurs, c'est plus facile à gérer, il y a moins d'absences. Car plus on a de personnes, plus on a de personnes absentes. Si on a un nombre de travailleurs moindre on sera beaucoup plus organisés et on suit de près chaque travailleur, ainsi que les clients. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services

Investissement dans l'encadrement de proximité et la culture d'entreprise

Enfin, une dernière mesure mentionnée par certains acteurs et jugée comme pertinente dans le cadre de la rentabilité concerne l'investissement dans l'encadrement et une culture dite « familiale » et « de bien-être ». Cette mesure était particulièrement mentionnée par deux acteurs : une entreprise commerciale et une société coopérative à finalité sociale.

D'une part, cette stratégie était jugée par l'acteur commercial comme étant un moyen peu coûteux d'améliorer les conditions de travail au sein d'un secteur au sein duquel la concurrence sur les conditions de travail est en forte croissance.

D'autre part, dans le cas de la coopérative à finalité sociale, l'investissement dans le bien-être apparaissait comme une stratégie naturelle qui amène les travailleurs à être plus motivés et à plus s'engager, ce qui est perçu comme soutenant indirectement la rentabilité puisqu'elle tend à limiter les absences.

« Favoriser le bien-être a un impact important sur les travailleurs et la rentabilité. »

- Citation issue des entretiens avec les entreprises titres-services





PARTIE 5: Coût du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018



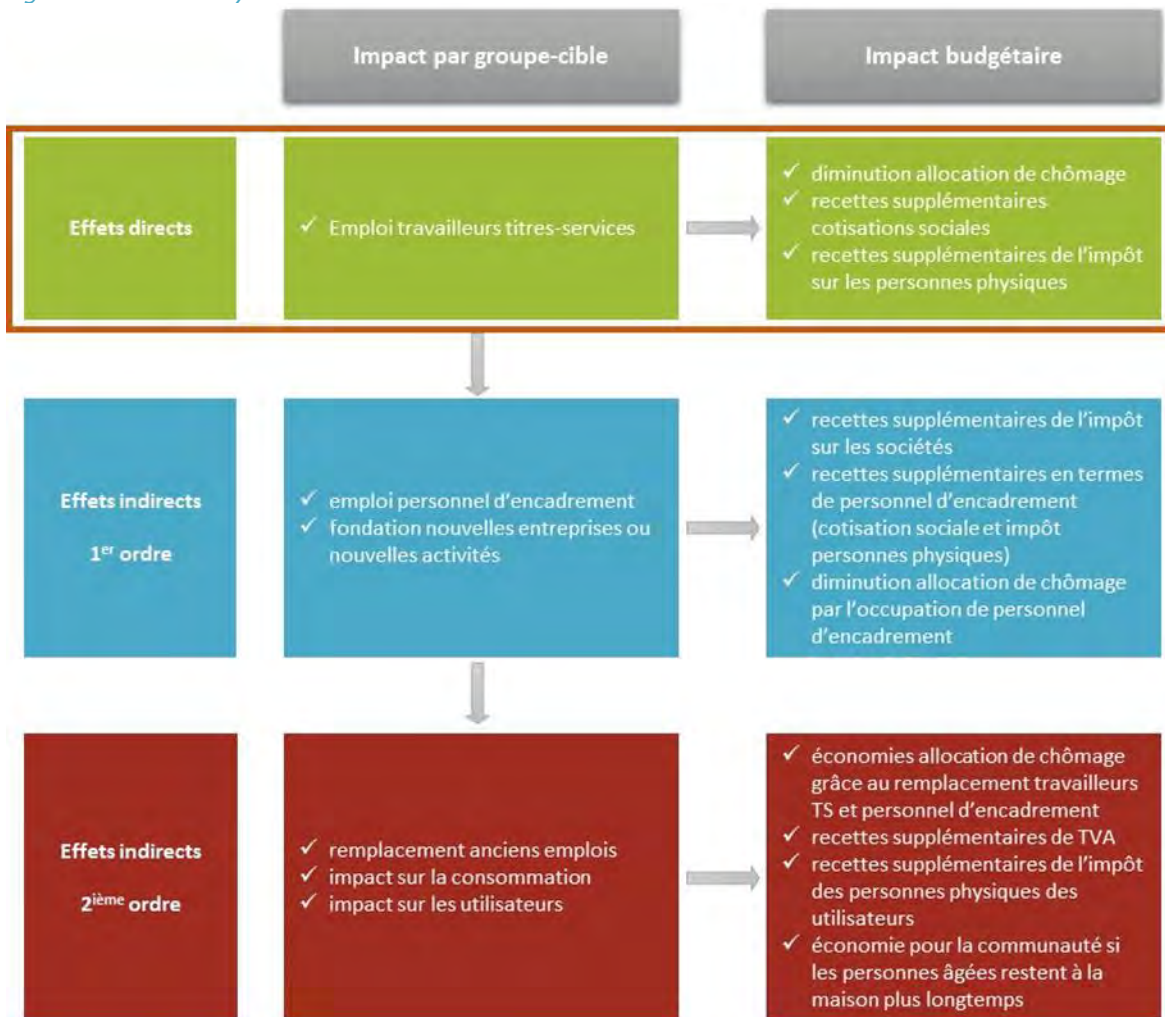
1 / Introduction

Analyse des effets de retour directs des titres-services

La croissance constante du système des titres-services a entraîné une hausse du coût budgétaire pour les pouvoirs publics. Toutefois, le système des titres-services permet de générer différents effets de retour, comme le montre la figure ci-dessous. On distingue :

- ▶ **Les effets directs** : l'impact direct du système, découlant de l'emploi supplémentaire de travailleurs titres-services.
- ▶ **Les effets indirects de 1er ordre** : l'impact indirect du système, découlant de la création/du lancement de nouvelles entreprises ou activités et de l'occupation de personnel pour l'encadrement des travailleurs titres-services.
- ▶ **Les effets indirects de 2ème ordre** : l'impact indirect du système, découlant du remplacement de travailleurs dans leurs anciens emplois, de l'adaptation du comportement des utilisateurs (tant en termes de participation au marché de l'emploi que de possibilité de vivre plus longtemps à domicile) ainsi que de l'adaptation de la consommation des travailleurs titres-services et du personnel d'encadrement.

Figure 72: Coût du système des titres-services



Source : IDEA Consult

La régionalisation du dispositif des titres-services a cependant pour conséquence que le coût du dispositif se situe au niveau des régions, tandis que les effets de retour budgétaires se situent au niveau du pouvoir fédéral.

Par ailleurs, la régionalisation a compliqué la collecte de données pour l'analyse des effets de retour. Dès lors, nous avons décidé pour l'analyse du coût pour la Région de Bruxelles-Capitale de nous limiter, comme pour les années 2014 à 2017, aux effets de retour directs, en gardant à l'esprit que ce montant est une sous-estimation du coût net, mais que les recettes budgétaires se situent non au niveau de la région mais du pouvoir fédéral.

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 auxquelles s'ajoutent les recettes supplémentaires en termes de cotisations sociales et de l'impôt des personnes physiques. Nous avons introduit dans ce modèle de calcul les modifications récentes relatives au montant de l'allocation de chômage ainsi qu'à la baisse des cotisations patronales pour les entreprises du secteur marchand due au Tax shift.



2 / Coût brut du système des titres-services

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

Le tableau ci-dessous reprend le coût brut des activités titres-services entre 2016 et 2018. Ce montant recouvre:

- ▶ **L'intervention publique pour les titres-services** Les titres-services émis et remboursés entre le 1^{er} 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^{er} septembre 2018. Une partie de cette intervention est financée par l'utilisateur : les 400 premiers titres-services coûtent 9 euro et les 100 suivants 10 euro à l'utilisateur; et le reste par les pouvoirs publics. Les montants repris dans le tableau ci-dessous se concentrent sur l'intervention des pouvoirs publics. Le calcul fournit ci-dessus montre que l'intervention publique est la principale composante du coût brut du système (91,7% du coût brut).
- ▶ **Le coût de l'encadrement de la mesure** : Ce montant reprend le coût pour l'émetteur de titres-services et de 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.

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%)
Coût brut total	232.322.215 (100%)	232.158.008 (100%)	239.361.153 (100%)

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre



3 / Effets de retour directs du système des titres-services

Les effets de retour directs s'élevaient à 115,7 millions d'euros en 2018 pour la Région de Bruxelles-Capitale, soit à 54% du coût brut

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 en effets de retour 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 complet de longue durée (plus de 49 mois de chômage)²⁰, en tenant compte de la situation familiale des travailleurs titres-services (isolé, cohabitant, cohabitant avec charge de famille). Nous tenons 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. Nous avons tenu 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 en 2018.²¹

²⁰ Les demandeurs d'emploi de longue durée ayant une allocation de chômage plus faible, ceci permet de ne pas surestimer les effets de retour.

²¹ Depuis le 1er janvier 2018, la tranche d'imposition à 30 % a été supprimée (de sorte qu'une plus grosse partie des revenus est taxée à un taux inférieur) et la tranche de 40 % a été élargie. Il n'y a plus qu'un seul pourcentage de calcul des frais professionnels forfaitaires des salariés (30 %), avec un maximum de € 4 720. Le plafond de revenu pour bénéficier de la quotité exemptée d'impôt est augmenté.



Le tableau ci-dessous reprend le calcul pour chacun de ces effets de retour directs pour les années 2016 à 2018. Les effets de retour ont augmenté en 2018, principalement en raison de la baisse des réductions sociales, induite par des modifications de la politique de groupes cibles.

Tableau 13 : Effets de retour du système des titres-services

Effets de retour	2016	2017	2018
Diminution des allocations de chômage	29.997.872 (27%)	28.673.192 (25,9%)	30.162.572 (26,1%)
Accroissement de recettes des cotisations sociales	57.742.319 (51%)	53.082.289 (48%)	57.141.783 (49,4%)
Accroissement de recettes des impôts des personnes physiques	25.221.035 (22%)	28.896.846 (26,1%)	28.375.016 (24,5%)
Effets de retour directs totaux	112.961.225 (100%)	110.652.327 (100%)	115.679.371 (100%)

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre



4 / Coût net du système des titres-services

Le coût net du dispositif des titres-services s'élevait à 123,7 millions d'euros en 2018

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du coût net du système, compte tenu du coût brut et des effets de retour directs. Il apparaît de ce tableau que le coût net du dispositif a augmenté entre 2017 et 2018, principalement en raison de la hausse du coût de l'intervention.

Ce coût net est cependant une sous-estimation du coût net effectif du dispositif. En effet, comme expliqué dans l'introduction, les effets de retour indirects ne sont pas pris en compte dans l'analyse. Par ailleurs, il est important de rappeler que même si le tableau ci-dessous déduit les effets de retour du coût, la régionalisation du dispositif des titres-services a pour conséquence que le coût du dispositif se situe au niveau des régions, tandis que les effets de retour se situent au niveau du pouvoir fédéral.

Tableau 14 : 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
Coût brut total		231.528.916	232.158.008	239.361.153
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
Effets de retour directs totaux		112.961.225	110.652.327	115.679.371
Coût net		118.567.691	121.505.682	123.681.782

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre





PARTIE 6 : Conclusions et recommandations



1 / Principales conclusions concernant l'importance du système des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018

Le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale : Augmentation du nombre d'utilisateurs, stabilisation de l'emploi mais baisse du nombre d'entreprises

Le dispositif des titres-services bruxellois comptait en 2018, 662 entreprises actives dont 248 ont leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale. Si ces dernières ne représentent que 37,5% des entreprises titres-services actives en RBC, elles dominent toutefois le marché puisque 86% des titres-services Bruxellois ont été remboursés en leur faveur, qu'elles emploient 20.518 travailleurs domiciliés à Bruxelles (soit 3,9% de la population active occupée) et touchent 108.834 utilisateurs (soit 20% des ménages Bruxellois).

Alors que le nombre de travailleurs se stabilise (27.780 travailleurs dont 74% de bruxellois) et qu'une évolution positive du nombre d'utilisateurs (+ 2,5%) a été observée comme chaque année, le nombre d'entreprises continue de baisser en 2018 (-41,6% depuis 2013). Ainsi, entre 2016 et 2017, le nombre d'entreprises titres-services actives et ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale a connu une baisse de 7,1%. Il semble que le dispositif des titres-services attire moins d'entreprises tandis que le nombre de retraits d'agréments reste important. Ces retraits étant, en grande partie, volontaires ou dus à une faillite, la tendance de professionnalisation du secteur constatée antérieurement se confirme.

Les entreprises titres-services : principalement des grandes entreprises commerciales privées

En 2018, 74,8% des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale étaient des entreprises commerciales privées tandis que 8,6% étaient des personnes physiques, 14,5% des ASBL et une très faible minorité (2,1%) étaient des CPAS. Ces proportions restent stables par rapport à 2017. Les entreprises commerciales privées emploient également le plus grand nombre de travailleurs (92,8%) et ont remis le plus grand nombre de titres-services (94,7%). Ces données tendent à montrer qu'en termes de productivité, les sociétés commerciales privées gardent un poids conséquent sur le secteur.

La proportion des sociétés commerciales parmi les entreprises titres-services actives et ayant un siège social en Région de Bruxelles-Capitale est encore plus importante (83,9%) et la présence des CPAS parmi ces entreprises est négligeable (0,4%). Les ASBL (8,5%) et les personnes physiques (7,3%) sont également moins bien représentés au sein de la population des entreprises bruxelloises.

Par ailleurs, près de de la moitié (48,9%) des entreprises titres-services actives à Bruxelles sont des moyennes (entre 50 et 250 travailleurs) ou des grandes entreprises (plus de 250 travailleurs). En ce qui concerne uniquement les entreprises bruxelloises, elles sont même 55,6% à être des grandes ou moyennes entreprises. La taille des entreprises est donc en forte augmentation par rapport à 2016, ce qui met en évidence une tendance à la concentration des entreprises (moins d'entreprises, mais des entreprises plus grandes).

Les utilisateurs de titres-services : un profil diversifié et des motivations distinctes

En 2018, le nombre d'utilisateurs bruxellois a augmenté de 2,5%, induisant une hausse du taux de pénétration des titres-services de 0,2 points de pourcentage dans la Région de Bruxelles-Capitale. Nous pouvons donc définitivement conclure que la réduction de la déduction fiscale n'a pas empêché de nouveaux utilisateurs de s'inscrire dans le dispositif et n'a pas engendré une fuite massive des personnes qui utilisaient déjà les titres-services. Alors que l'augmentation se confirme dans toutes les classes d'âge d'utilisateurs, c'est la catégorie des moins de 35 ans qui augmente le plus et de loin (6,5%). Les jeunes utilisateurs semblent donc être de plus en plus attirés par les titres-services même s'ils restent une des catégories les moins représentées.

Principalement domiciliés dans les communes les plus riches de la Région, la plupart des utilisateurs sont belges, âgés de 35 à 54 ans, en couple avec ou sans enfants ou célibataires, actifs à temps plein ou retraités et ont en moyenne un salaire plus élevé que la moyenne bruxelloise. Ceci confirme que les titres-services s'adressent avant tout d'une part à un public d'actifs en recherche d'une solution pour faciliter leur conciliation vie privée et vie professionnelle et d'autre part à un public de personnes âgées en besoin d'une aide pour assurer les tâches qu'ils ne sont plus capables de faire par eux-mêmes.

Achat de titres-services : De plus en plus d'utilisateurs passent aux titres-services électroniques

En 2018, le nombre de titres achetés a connu une croissance de 2,2%. Au vu de l'augmentation du nombre d'utilisateurs observée en 2018 (+2,5%), nous aurions néanmoins pu nous attendre à une augmentation plus importante du nombre de titres-services achetés. En conséquence, l'intensité moyenne d'utilisation des titres-services a diminué : en 2017, le nombre moyen de titres-services achetés était de 148 (ce qui correspond à 2,9h par semaine) tandis qu'en 2018, ce nombre a diminué pour atteindre 146 titres en moyenne, correspondant à 2,8 heures par semaine. Cette diminution de l'intensité de l'utilisation des titres-services concerne toutes les catégories d'âge même si l'augmentation du nombre de jeunes utilisateurs, qui sont ceux qui utilisent le plus faible nombre de titres-services, a largement contribué à la diminution de l'intensité moyenne d'utilisation des titres-services bruxellois.

Il est par ailleurs intéressant de noter que 35,2% des utilisateurs Bruxellois sont des consommateurs intensifs de titres-services. Ainsi, 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 de titres et 6% des utilisateurs ont acheté plus de 400 titres-services dont le surplus leur a coûté 10 euros.

On observe également une forte hausse d'utilisateurs électroniques (+12,4%). En 2018, 49,5% des utilisateurs ont eu recours au support électronique. Les plus fortes croissances s'observent tout particulièrement chez les utilisateurs les plus âgés (21,4% de taux de croissance pour les utilisateurs âgés de 65 à 79 ans et 21,7% pour les utilisateurs âgés de plus de 80 ans). Enfin, seulement 537 indépendantes ont bénéficié des titres-services « aide à la maternité », ce qui constitue tout de même une progression par rapport à 2017 où elles n'étaient que 460 à utiliser les titres-services « aide à la maternité ».

Les travailleurs bruxellois des titres-services : principalement des femmes, d'origine non belge, avec des enfants et domiciliées dans les communes les plus pauvres de la région

En 2018, 20.606 travailleurs titres-services étaient domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et 27.780 travailleurs étaient actifs dans la Région. Ce nombre est resté stable par rapport à 2017.

La majorité des travailleurs bruxellois sont des femmes (95,7%), âgées entre 30 et 49 ans (58,9%), avec des enfants (65,9%) et d'origine non belge (98%).

Par ailleurs, il apparaît que l'emploi dans les titres-services est davantage implanté dans les communes les plus pauvres de la Région notamment à Anderlecht et Saint Gilles. Ce profil confirme le rôle d'intégration du dispositif des titres-services pour les travailleurs les plus vulnérables et éloignés du marché de l'emploi. Toutefois, 1 an plus tôt, au 1er quadrimestre de 2017, seuls 3,6% des travailleurs actifs dans le dispositif des titres-services en 2018 étaient demandeurs d'emploi et 5,2% 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.

Qualité d'emploi des travailleurs bruxellois : Un salaire mensuel trop faible et un taux de rotation des travailleurs relativement élevé

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 terme 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 1200€ brut, ce qui est évidemment bien en-dessous du salaire médian et moyen des travailleurs bruxellois.

Ensuite, seuls 6.548 travailleurs titres-services ont suivi une formation agréée et remboursée par le Fonds de formation bruxellois des titres-services en 2018. Si ce chiffre est en progression, ce nombre reste relativement faible. Nous pouvons cependant quelque peu nuancer cette dernière constatation en mettant en évidence qu'il soit probable qu'ils aient suivis d'autres formations mais qui sont financées via d'autres mécanismes (Fonds de formation sectoriels, congés-éducations-payés, etc.)

Finalement, le taux de rotation des travailleurs dans le dispositif des titres-services est très élevé. Ainsi, en 2018, plus de 22% des travailleurs étaient nouveaux dans le dispositif des titres-services bruxellois puisqu'ils



n'y travaillaient pas au 1er quadrimestre 2017. Qui plus est, ce taux de nouveaux travailleurs est plus élevé qu'en 2016 où il atteignait un taux de 18,8%. Ces données ne permettent par ailleurs pas de prendre en compte les travailleurs qui ont changé d'entreprise tout en continuant à travailler dans les titres-services en Région de Bruxelles-Capitale.

De plus, près de 11% des travailleurs qui étaient actifs dans le dispositif en 2016, ne l'étaient plus en 2017. Parmi ceux-ci, seuls 1,8% des travailleurs ont été engagés comme salarié dans un autre secteur et 0,4% se sont installés comme 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.

Finalement, il faut mettre en évidence que 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 dernière constatation n'est pas à négliger car elle met en évidence que la pénibilité du travail d'aide-ménager peut conduire à des incapacités de travail totale sur le long-terme.



2 / Principaux constats concernant la rentabilité des entreprises titres-services en Région de Bruxelles-Capitale

En moyenne, les entreprises titres-services actives à Bruxelles ont réalisé des marges bénéficiaires de 0,47€ par titre-service en 2017

Le résultat d'exploitation moyen des entreprises actives dans le dispositif des titres-services était positif en 2017. Plus précisément, en moyenne, ces entreprises ont réalisé des marges bénéficiaires de 0,47€ par titre-service. Le résultat d'exploitation des entreprises titres-services est d'ailleurs en augmentation depuis 2015.

Cette amélioration de la rentabilité ces dernières années s'explique par les mesures prises par les entreprises pour améliorer leur rentabilité. Nous pouvons lister à titre d'exemple les mesures suivantes:

- ▶ Le rachat d'entreprises, permettant de générer des économies d'échelle ;
- ▶ La digitalisation et l'investissement dans les outils de gestion ;
- ▶ La mise en place de frais supplémentaires pour les utilisateurs ;
- ▶ La suppression des activités non rentables ;
- ▶ L'investissement dans l'encadrement et la culture d'entreprise.

La professionnalisation du secteur a donc permis d'améliorer la situation financière des entreprises ces dernières années. Malgré tout, si en moyenne les entreprises titres-services réalisent un bénéfice d'exploitation, il subsiste néanmoins certaines entreprises qui se trouvent dans des situations financières plus complexes. En effet, 20% des entreprises actives dans le dispositif des titres-services bruxellois ont subi une perte d'exploitation en 2017. Par ailleurs, des craintes persistent de la part des entreprises quant à leur futur. En effet, à travers les entretiens que nous avons menés, il apparaît que les entreprises espèrent poursuivre leur croissance mais craignent que celle-ci soit ralentie à l'avenir, et ce pour plusieurs facteurs. Premièrement, les interlocuteurs pointent la croissance des coûts salariaux, expliquée notamment par l'ancienneté croissante des aide-ménagères et la difficulté de recruter de nouvelles aide-ménagères. Un deuxième facteur pouvant expliquer les craintes des entreprises concernant leur rentabilité future et qui est corrélé au premier est la complexité à trouver des aide-ménagères prêtes à l'emploi. Enfin un autre facteur expliquant la crainte des entreprises quant à leur rentabilité future concerne leur forte dépendance aux décisions gouvernementales.

À noter cependant que les liquidités des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services sont tout à fait satisfaisantes. En effet, en moyenne, une entreprise titre-service a suffisamment de liquidités que pour rembourser 1,78 fois sa dette pour les 12 mois à venir. Qui plus est, leur solvabilité peut être caractérisée de saine.

Les entreprises actives et dont le siège social est à Bruxelles sont les plus rentables

Les entreprises titres-services qui sont actives et localisées dans la Région de Bruxelles-Capitale sont dans une meilleure situation financière que celles dont le siège social est localisé dans une autre région. Ainsi, les entreprises bruxelloises réalisent, en moyenne, des marges bénéficiaires de près de 0,65€ par titre-service, contre 0,47€ par titre-service en moyenne pour toutes les entreprises actives à Bruxelles, nonobstant la localisation de leur siège social. Plus précisément, les entreprises flamandes actives en Région de Bruxelles-Capitale réalisent un bénéfice d'exploitation moyen de 0,45€ par titre-service, alors que leurs homologues wallonnes enregistrent un résultat d'exploitation par titre-service de 0,22€ par titre-service. Toutefois, ces moyennes sont tirées vers le bas par certaines entreprises qui sont dans des situations financières particulièrement délicates puisque toutes les marges bénéficiaires médianes sont supérieures aux marges bénéficiaires moyennes.

Les entreprises bruxelloises sont donc celles qui réalisent la meilleure marge bénéficiaire alors qu'elles génèrent moins de recettes d'exploitation par titre-service que leurs homologues wallons et flamands actifs dans le dispositif des titres-services bruxellois. En d'autres termes, les entreprises bruxelloises ont le moins de charges d'exploitation par titre-service et sont les plus efficaces. Il est très probable que c'est au niveau des frais de



transports que les entreprises bruxelloises sont gagnantes. En effet, les distances à parcourir à Bruxelles sont généralement plus courtes et les transports en commun sont privilégiés à la voiture.

Le fait que les entreprises bruxelloises sont celles qui ont le moins de charges d'exploitation par titre-service peut également s'expliquer de par le fait que les travailleurs titres-services des entreprises bruxelloises prestent un nombre d'heures mensuelles plus important que leurs homologues dans les entreprises wallonnes (et flamandes). En effet, une entreprise qui se fait rembourser un nombre de titres-services équivalent à une autre entreprise mais en utilisant deux fois moins de travailleurs devrait faire face à moins de frais d'encadrement.

Même si la grande majorité des entreprises Bruxelloises actives en région de Bruxelles-Capitale ont des marges bénéficiaires positives, 16% des entreprises bruxelloises analysées ont toutefois subi une perte d'exploitation en 2017 dont 3% avec une perte qui s'élevait à plus de 1€ par titre-service. Par ailleurs, les marges bénéficiaires des entreprises Bruxelloises sont le résultat de plusieurs mesures de professionnalisation prises par les entreprises pour améliorer leur rentabilité. Enfin, s'il a été démontré que les entreprises bruxelloises sont les plus rentables, à l'inverse, ce sont les entreprises qui détiennent le moins de liquidités en comparaison à leur dette courante et qui sont les moins solvables. Cependant, leur solvabilité et leurs liquidités sont suffisantes que pour assurer la viabilité financière de l'entreprise à court et moyen termes.

Les grandes entreprises commerciales sont les plus rentables

Outre des différences selon la localisation du siège social mises en avant dans la section ci-dessus, l'analyse financière a également fait apparaître des différences significatives dans la rentabilité des entreprises, en fonction d'autres caractéristiques de profil de l'entreprise.

Ainsi, en moyenne, les grandes entreprises réalisent le meilleur résultat d'exploitation par titre-service. C'est au niveau de la minimisation des charges d'exploitation que les grandes entreprises font la différence, principalement suite aux économies d'échelles qu'elles réalisent : 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. Enfin, nous pouvons encore parler du fait que comme les grandes entreprises ont un nombre beaucoup plus important de travailleurs titres-services, ces entreprises ont beaucoup plus facile à pallier l'absence d'un travailleur afin de s'assurer qu'une prestation planifiée soit bien réalisée.

Outre la taille de l'entreprise, des différences ont également été observées en fonction du statut des entreprises. Ainsi, les entreprises commerciales génèrent en moyenne le plus de bénéfices par titre-service, au contraire des ASBL. Ce constat peut 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 de dépenser 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.



3 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2018

Le coût net du dispositif des titres-services s'élevait à 123,7 millions d'euros en 2018

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du coût net du système, compte tenu du coût brut et des effets de retour directs. Il apparaît de ce tableau que le coût net du dispositif a augmenté entre 2017 et 2018, principalement en raison de la hausse du coût de l'intervention.

Ce coût net est cependant une sous-estimation du coût net effectif du dispositif. En effet, comme expliqué dans l'introduction, les effets de retour indirects ne sont pas pris en compte dans l'analyse. Par ailleurs, il est important de rappeler que même si le tableau ci-dessous déduit les effets de retour du coût, la régionalisation du dispositif des titres-services a pour conséquence que le coût du dispositif se situe au niveau des régions, tandis que les effets de retour se situent au niveau du pouvoir fédéral.

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
Coût brut total		231.528.916	232.158.008	239.361.153
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
Effets de retour directs totaux		112.961.225	110.652.327	115.679.371
Coût net		118.567.691	121.505.682	123.681.782

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre



4 / Principales recommandations concernant le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale

Un dispositif qui répond à plusieurs besoins mais qui fait face à plusieurs défis

Cette évaluation a clairement mis en avant l'importance du dispositif des titres-services pour la Région de Bruxelles-Capitale, tant en termes d'emplois, que d'activité économique pour les entreprises et d'utilisation par sa population et ses ménages. Les objectifs initiaux du système, qui étaient de :

- ▶ Augmenter le taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi (faiblement qualifiés) ;
- ▶ Diminuer le travail au noir ou au gris (économie informelle) ;
- ▶ Améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour les ménages.

sont clairement atteints par le dispositif Bruxellois. Par ailleurs, nous avons observé que les titres-services atteignent également d'autres objectifs, qui ne sont pas des objectifs initiaux du dispositif, à savoir :

- ▶ Aider les personnes âgées à effectuer les tâches qu'elles ne sont plus capables de faire par elles-mêmes ;
- ▶ Offrir un emploi peu qualifié qui permette la conciliation vie familiale et professionnelle ;

Cependant, le succès de ce dispositif va de pair avec un **coût budgétaire** pour les pouvoirs publics régionaux. Même si le dispositif permet de générer des effets de retour divers, l'enveloppe budgétaire allouée par la région Bruxelloise aux titres-services reste conséquente.

Par ailleurs, à côté de ce défi budgétaire pour les pouvoirs publics, ce rapport qui comporte un focus particulier sur la **rentabilité des entreprises** titres-services ainsi que le rapport d'évaluation précédent, qui mettait l'accent sur la **qualité de l'emploi titres-services** ont permis de mettre en évidence plusieurs défis pour le secteur :

- ▶ Tout d'abord, les **marges bénéficiaires** des entreprises titres-services bruxelloises sont positives en moyenne mais sont le résultat d'efforts de professionnalisation conséquent du secteur. Par ailleurs les entreprises craignent 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 ;
- ▶ Ensuite, les entreprises font face à une **difficulté croissante à recruter des travailleurs**, et encore plus des travailleurs directement opérationnels, alors qu'elles ont un besoin constant de renouvellement de leur force de travail.
- ▶ **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 à long terme et/ou se retrouver dans des situations d'incapacité de travail.
- ▶ 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'incapacités de travail. Leur estime de soi peut également être impactée négativement, ce qui les éloignerait encore plus de l'emploi.



- ▶ Enfin, en dépit du 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.

Afin de garantir la pérennité du secteur et de l'emploi titres-services, nous formulons trois recommandations générales, pour lesquelles plusieurs recommandations spécifiques sont identifiées. Ces recommandations sont adressées aux [pouvoirs publics Bruxellois](#).

Recommandation générale 1 : Réduire le coût du dispositif et maximiser ses effets de retour

Tout d'abord, les [pistes de réduction de coûts suivantes](#) peuvent être citées :

- ▶ 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 habitué 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](#). A ce jour, la déduction fiscale ne semble pas avoir affecté l'utilisation de titres-services de manière significative. 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.

Recommandation générale 2: Soutenir les entreprises afin qu'elles puissent maintenir leur pérennité

Outre favoriser l'utilisation des titres-services électroniques, qui aura également un impact positif sur la rentabilité des entreprises du secteur, nous avons identifié les pistes suivantes permettant de [soutenir la pérennité des entreprises](#) :

- ▶ [Soutenir les entreprises afin de les aider à atteindre les conditions permettant un remboursement plus élevé des titres-services](#). 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, 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 PME 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 règlementaire 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.

- ▶ **Améliorer la qualité et la soutenabilité de l'emploi titres-services.** Enfin, toutes les recommandations de la section suivante auront également un impact sur la pérennité des entreprises, en garantissant un plus grand attrait du métier d'aide-ménagère ainsi qu'une plus grande stabilité de l'emploi.

Recommandation générale 3 : Améliorer la qualité et la soutenabilité de l'emploi titres-services

Le caractère peu soutenable de l'emploi titres-services est lié à certaines caractéristiques qui sont intrinsèques au métier d'aide-ménagère. Cependant, des solutions pratiques peuvent être proposées afin de répondre (partiellement) à ce défi. Ces solutions doivent être principalement développées et mises en place par les entreprises, mais la région de Bruxelles-Capitale peut également jouer un rôle en la matière. De manière spécifique, nous pouvons faire les recommandations suivantes pour la région de Bruxelles-Capitale :

- ▶ **Informez davantage le client sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non :** Les clients jouent un rôle important dans ce secteur. Ce sont eux qui fournissent le lieu de travail, les produits utilisés et le matériel aux aides-ménagères et qui déterminent le contenu et la durée de travail. Pourtant, les clients ne sont souvent pas conscients de ce rôle crucial. C'est pourquoi ils doivent être mieux sensibilisés et accompagnés. Cela peut prendre la forme d'une brochure que le client reçoit lors de la demande de services, qui clarifie les tâches que l'aide-ménagère peut/ne peut pas effectuer, les dispositions en matière du nombre d'heures et de temps de pause, le matériel et produits conseillés (et interdits), les dispositions obligatoires et conseillées en matière de lieu de travail, etc. ;
- ▶ **Informez 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 :** 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 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.
- ▶ **Renforcer l'information de base offerte aux travailleurs titres-services et garantir la qualité des formations :** le Fonds de formation régional, en collaboration avec le Fonds de formation sectoriel, pourrait envisager de développer des outils d'informations 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,...).
- ▶ **Limitez 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.

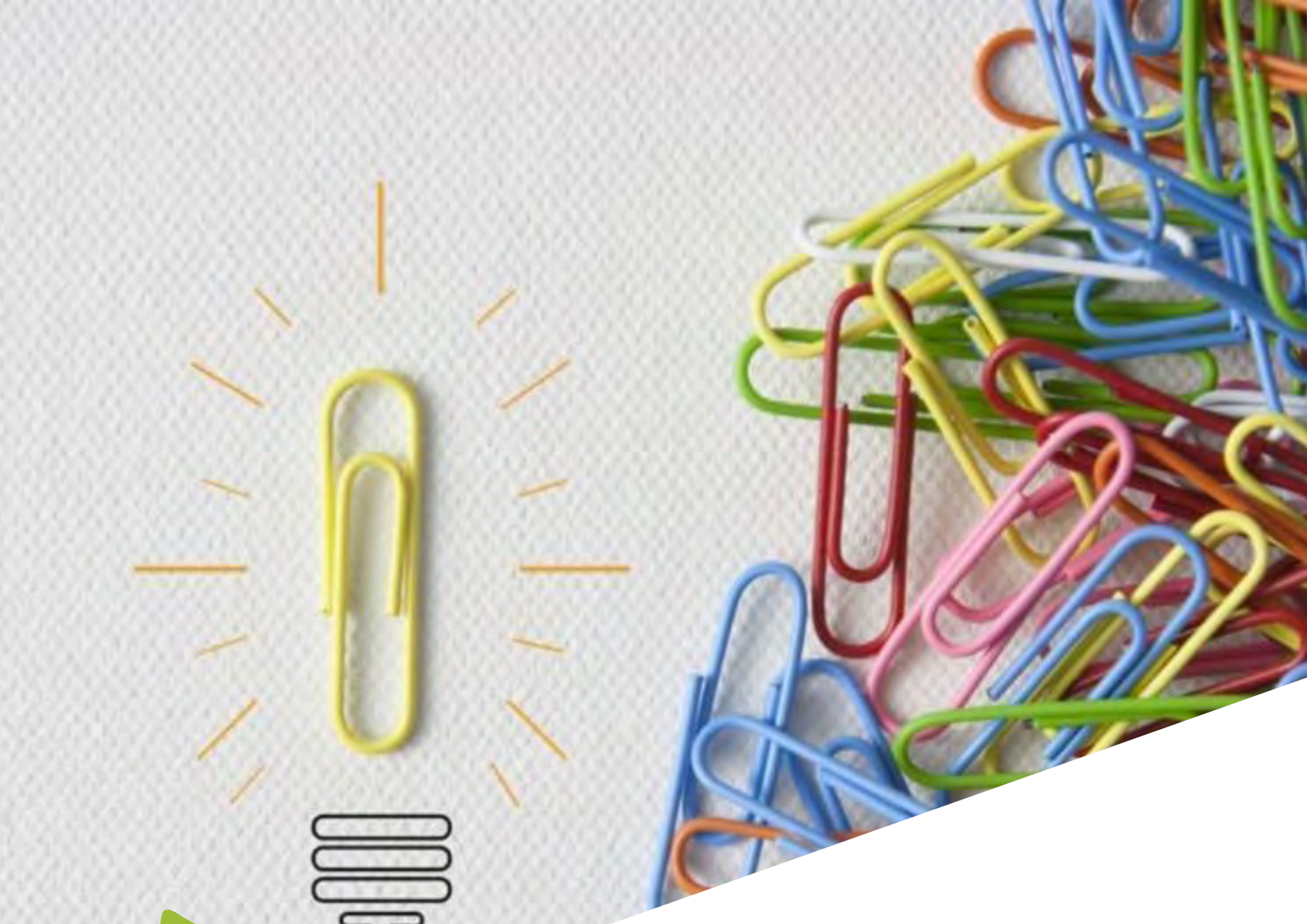


- ▶ **Envisager d'inclure le temps de travail entre deux clients dans les heures de travail effectifs** : Le temps passé dans les transports entre deux clients est conséquent dans le secteur et principalement dans la Région de Bruxelles-Capitale. Les déplacements entre clients sont dédommagés mais ne 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 au maximum, 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.

Enfin, l'emploi dans les titres-services pourrait être davantage valorisé, également auprès de la population en recherche d'emploi, en stimulant son effet tremplin vers des métiers plus rémunérateurs. De même, l'effet tremplin vers des métiers moins éprouvants physiquement, peut également constituer une porte de sortie pour les travailleurs plus âgés ou qui souhaitent s'orienter vers d'autres métiers. Nous formulons dès lors les recommandations suivantes dans ce sens :

- ▶ 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 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.



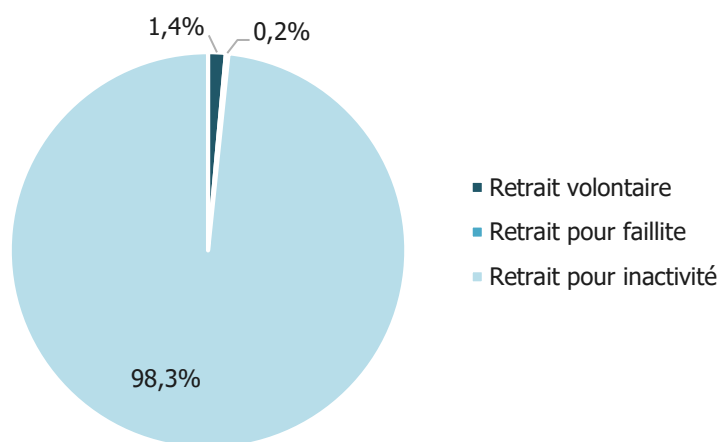


ANNEXES



Tableaux et figures supplémentaires

Annexe 1 : Raison de fin d'agrément en 2018 (N=905)



Source : IDEA Consult sur base des données de la SRDB

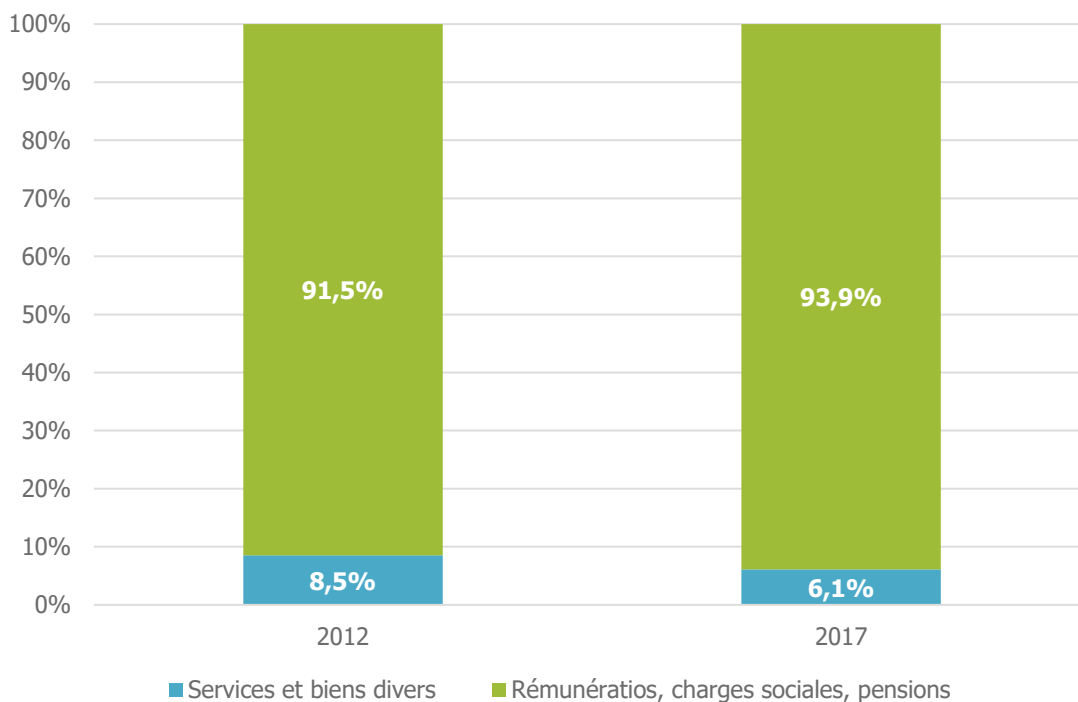
Annexe 2 : Nombre de travailleurs actifs en RBC selon leur région de domicile

	2017		2018	
	N	%	N	%
Bruxelles	19.190	70%	20.518	74%
Région flamande	3.487	13%	4.050	15%
Région wallonne	2.483	9%	2.636	9%
Région inconnu/dehors belgique	2.395	9%	576	2%
Total	27.555	100%	27.780	100%

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

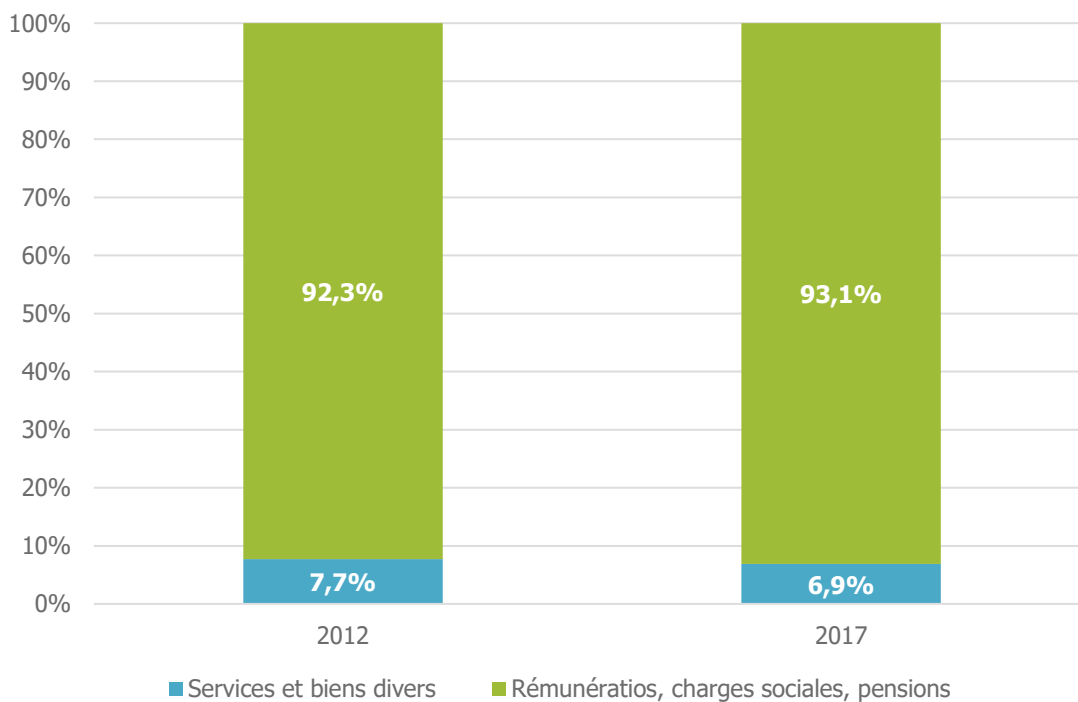


Annexe 3: Répartition des coûts des entreprises titres-services à Bruxelles



Source : IDEA Consult sur base de Belfirst

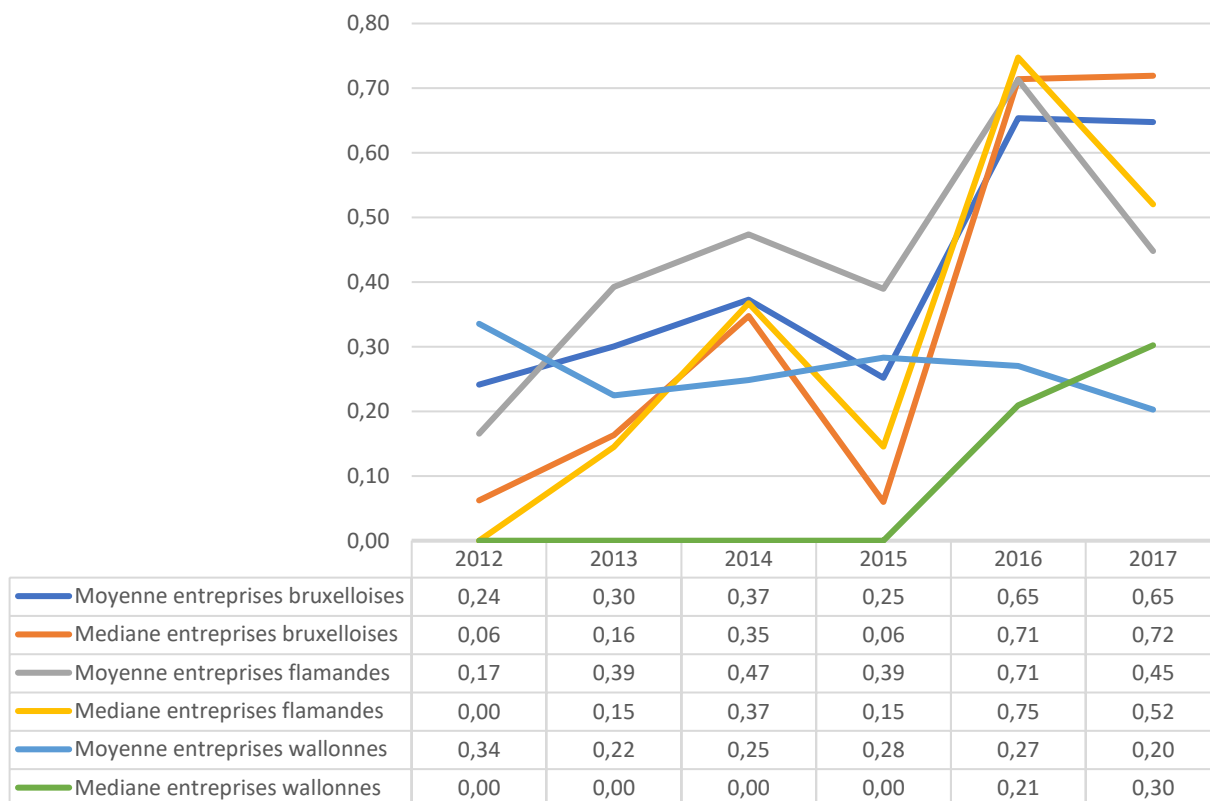
Annexe 4: Répartition des coûts des entreprises titres-services en Belgique



Source : IDEA Consult sur base de Belfirst



Annexe 5 : Evolution des résultats d'exploitation des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des titres-services, en fonction de la localisation du siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

