



**Comité Subrégional  
de l'Emploi et de la Formation**

# **Titres-services en Wallonie picarde : état des lieux**

**Comité Subrégional de l'Emploi et la  
Formation**



**Comité Subrégional  
de l'Emploi et de la Formation**

# Programme

- Introduction, données utilisées et méthodologie
- Dispositif titres-services : définition
- Evaluation du dispositif :
  - La portée du système
  - Plus-value
  - L'efficacité du système
  - Les aspects financiers
  - La qualité du système
  - Le recrutement
- Formation et compétences

# Introduction, données utilisées et méthodologie

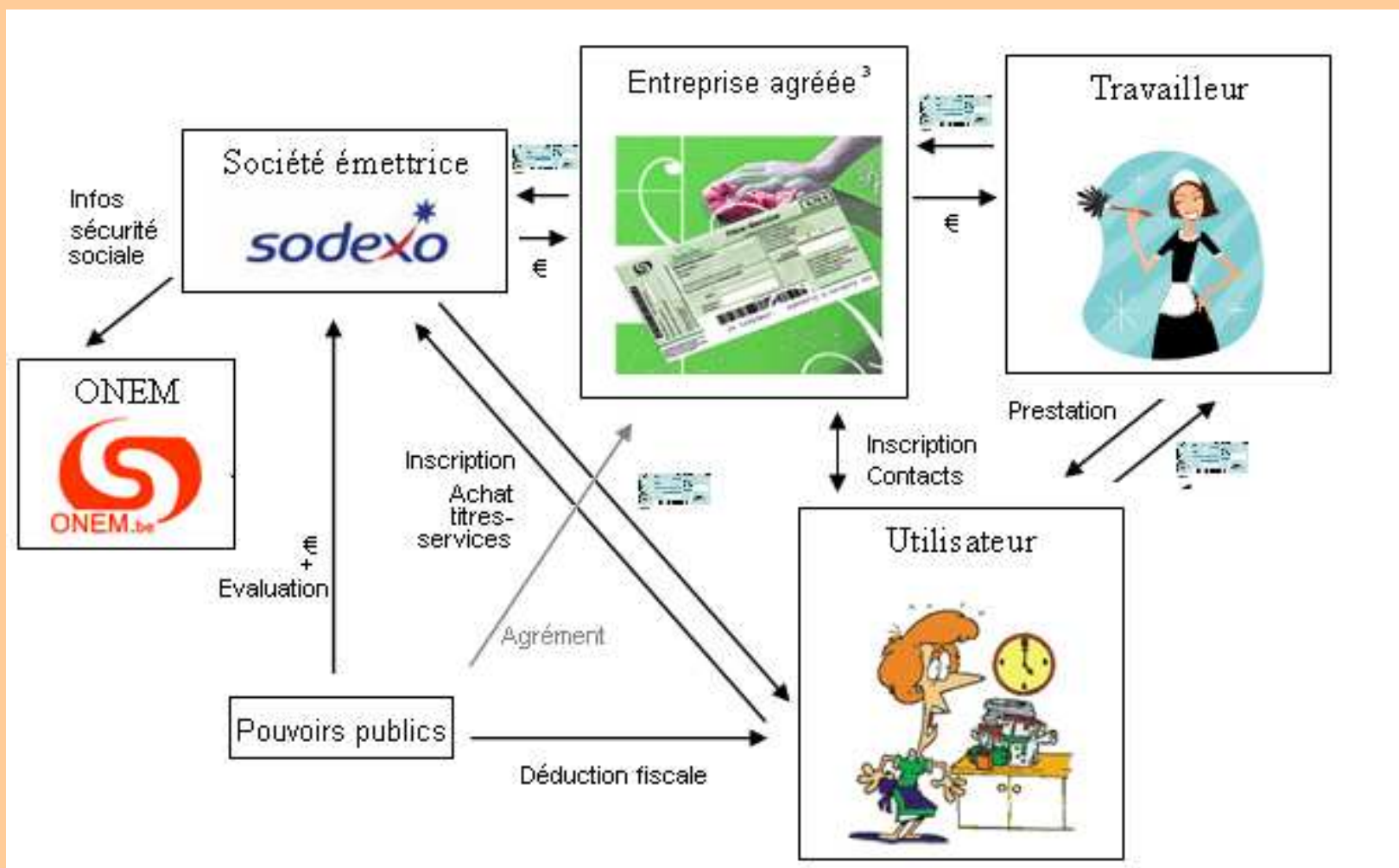
- Evolution → véritable secteur d'activité
- Analyse qualitative et quantitative
- Etat des lieux national et sous-régional
  - ↳ Wallonie picarde
- Etudes : ONEM, IDEA Consult, IRES  
CSEF Mouscron-Comines, CRH  
Forem Conseil Tournai

- Donner les outils afin de poser le débat entre employeurs, opérateurs de formation et tout acteur concerné par le secteur sur notre territoire
- Promouvoir la qualité de l'emploi sur le secteur
- Promouvoir la qualification

# Dispositif titres-services

- Dispositif mis en place par l'Etat en 2004 afin de réguler et de structurer un secteur d'activité de proximité répondant à un besoin grandissant de la population
- Objectifs :
  - Lutter contre le travail au noir
  - Créer de nouveaux emplois (25.000 pour fin 2007)
  - Promouvoir les services et les emplois de proximité

# Dispositif titres-services

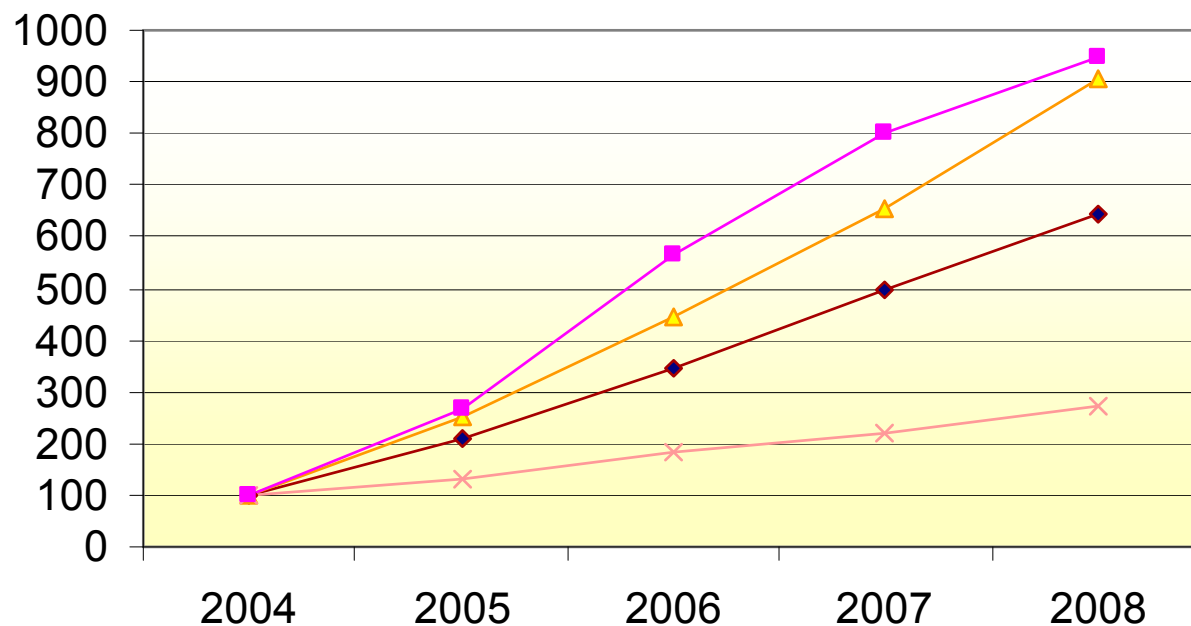


# Evaluation du dispositif



# La portée du système

## Croissance du dispositif titres-services



—◆— utilisateurs inscrits      —▲— titres-services achetés  
—×— Entreprises agréées      —■— Travailleurs au cours de l'année



# La portée du système

- De manière générale : plus grande portée en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles

Utilisateurs :       63% en Flandre  
                          30 % en Wallonie

Entreprises :       47% en Flandre  
                          38% en Wallonie

Travailleurs :       61% domiciliés en Flandre  
                          28,5% domiciliés en Wallonie  
                          >50% travaillent en Flandre  
                          20% travaillent en Wallonie

# La portée du système

- Utilisateurs

	2004	2008	Evolution
utilisateurs inscrits	120.247	772.460	542%
utilisateurs actifs	98.814	557.482	464%

Nombre d'utilisateurs – 2007				Pourcentage	
Belgique		598.375		100 %	
Wallonie		173.320		29 %	
Wallonie picarde	DR Tournai	13.376	7.769	2,2 %	1,3 %
	DR Mouscron		4.363		0,7 %
	Silly et Enghien		1.244		0,2 %

La moitié a entre 35 et 55 ans  
 ¼ a plus de 65 ans



- Chèques titres-services

	2004	2008	Evolution 2004-2008
titres-services achetés	8.111.261	73.596.906	+ 807 %
titres-services remboursés	5.619.745	65.154.366	+ 1059 %

Nombre de titres-services achetés – 2007				Pourcentage	
Belgique		53.179.919		100 %	
Wallonie		14.909.525		28 %	
Wallonie picarde	DR Tournai	1.210.650	716.459	2,2 %	1.3 %
	DR Mouscron		374.369		0,7 %
	Silly et Enghien		119.822		0,2 %

En 2008, chaque utilisateur a commandé en moyenne 131 chèques

- Entreprises agréées

	2004	2005	2006	2007	2008	Evolution 2004-2008
Entreprises agréées	785	1.038	1.438	1.720	2.130	+ 171 %
Entreprises actives	504	794	1.162	1.504	1.892	+ 275 %

Nombre d'entreprises agréées (2008)				Pourcentage	
Belgique		2.130		100 %	
Wallonie		799		37,5 %	
Wallonie picarde	DR Tournai	75	48	3,5 %	2,3 %
	DR Mouscron		18		0,8 %
	Silly et Enghien		9		0,4 %

En 2008, chaque utilisateur a commandé en moyenne 131 chèques

# Caractéristiques des entreprises agréées

## Belgique

## Wallonie picarde

<b>88%</b>	<b>entreprises privées</b>	<b>87%</b>
↘ 46%	commerciales	↘ 49%
↘ 1,5%	<i>intérim</i>	↘ 11%
↘ 16%	personnes physiques	↘ 8%
↘ 14,5%	ASBL	↘ 24%
↘ 11,5%	ALE	↘ 5%
<b>12%</b>	<b>entreprises publiques</b>	<b>13%</b>
	(CPAS et communes)	
	<b>entreprises d'insertion</b>	
22%	agrément fédéral	21%
13%	agrément régional	11%
5%	deux agréments	9%



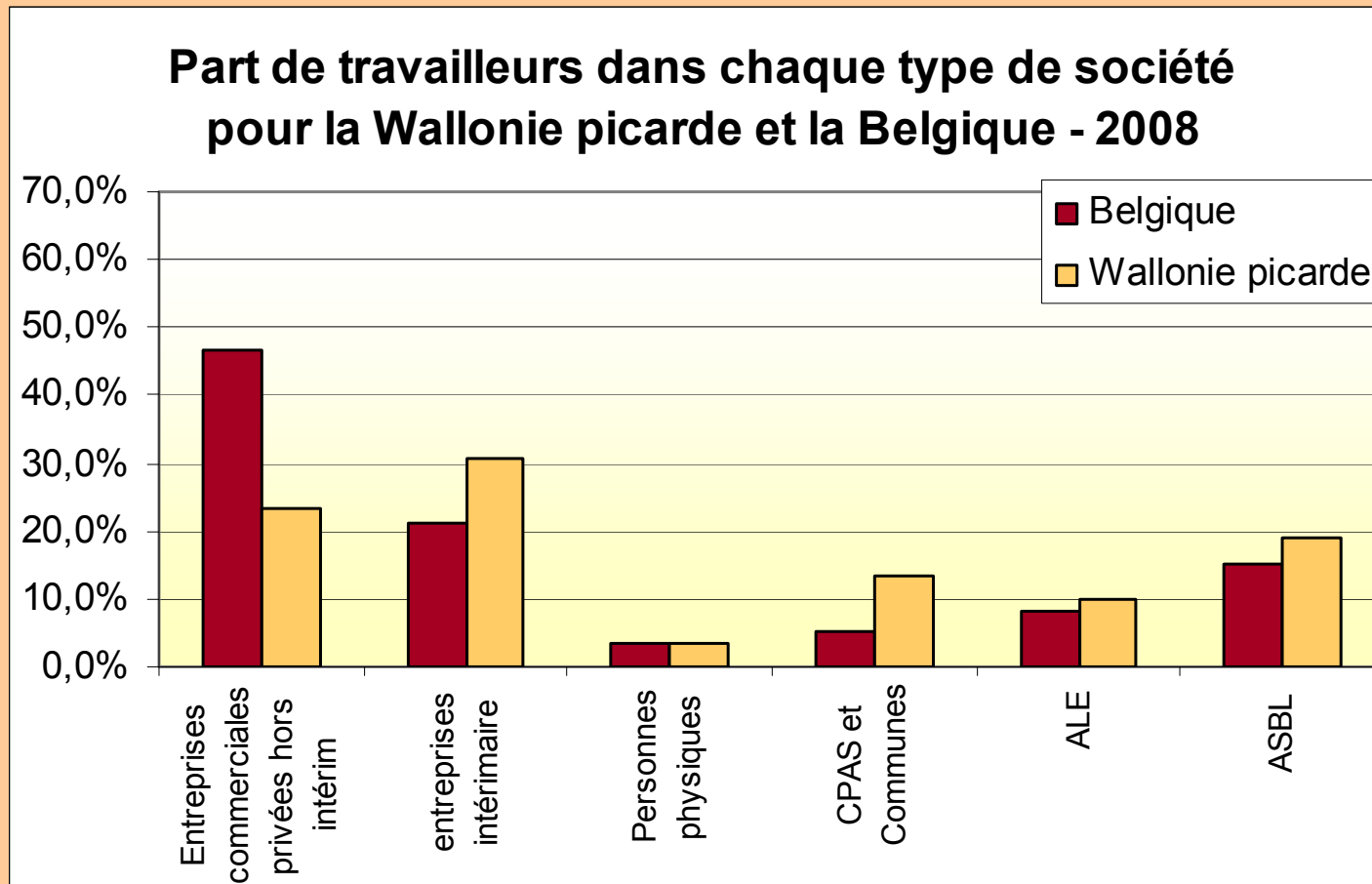
## • Travailleurs

	2004	2005	2006	2007	2008	Evolution 2004-2008
Au 31 décembre	10.886	28.933	41.598	61.849	76.233	+ 406%
Au cours de l'année	15.077	28.933	61.759	87.152	103.437	+ 849%

Nombre de travailleurs (2008)				Pourcentage	
Belgique		103.437		100 %	
Wallonie		29.527		37,5 %	
Wallonie picarde	DR Tournai	2.214	1.287	2,1 %	1,2 %
	DR Mouscron		758		0,7 %
	Silly et Enghien		169		0,2 %



## Lieu de travail des travailleurs





## Profil des travailleurs

- 99% de femmes
  - ↳ peu de candidats masculins
  - ↳ réticence des utilisateurs
  - ↳ temps de travail et salaires peu attirants pour les hommes
- 89% entre 25 et 55 ans
- Presque 1/2 a le CESS (technique ou professionnel)
- 39% sont « peu scolarisés »
- 1/3 vit seul

# Plus-value du système

Vrai contrat de travail

Augmente les revenus

Travail flexible

Travail à proximité du domicile

Accessible

Concilier vie familiale/vie professionnelle

Externaliser tâches dont on ne peut plus s'occuper

Rester plus longtemps chez soi

↘ chômage

Lutte contre le travail au noir



# Efficacité du système

- Création d'emploi (fin 2007) :  
**2,5 fois l'objectif souhaité !**  
+ emplois indirects
- Régularisation du travail au noir :  
difficile à déterminer  
selon une enquête : 3% des travailleurs  
↳ sous-estimation
- Promotion de services et emplois de proximité :  
Ampleur ↗

# Recrutement des travailleurs

- ***Nombreux candidats mais ...***
  - ***ne correspondent pas au profil***
  - ***ne sont pas suffisamment motivés***
- ***Freins à l'embauche :***
  - ***Piège à l'emploi***
  - ***Caractère éprouvant du travail***
  - ***Faible attractivité***
  - ***Mobilité***
- ***Exigences :***
  - ***Pas de formation exigée***
  - ***Motivation***
  - ***Présentation***
  - ***Confidentialité et discrétion***



# Formation et compétences

# Compétences et formations

**Compétences multiples** → *techniques*  
→ *transversales*

↪ **formations pour demandeurs d'emploi**

Aide-ménager(e) : une douzaine d'opérateurs de formation  
Diversité de l'offre : pré-qualifications, qualifications

↪ **formations pour travailleurs**

Fonds de Formation sectoriel Titres-Services  
Fonds de Formation Titres-Services fédéral

↪ **validation des compétences**

# Contacts

## **CSEF Mouscron – Comines**

17, rue du Midi  
7700 Mouscron  
056/855.837

Coordinatrice : Isabelle Nuttin  
Chargée du projet : Marie Ugille

## **CSEF Tournai – Ath – Lessines**

53, rue Childéric  
7500 Tournai  
069/882.862

Coordinateur : Marc Myle  
Chargée du projet : Isabelle Gadisseux



Comité Subrégional  
de l'Emploi et de la Formation