

# 1. TABLE DES MATIÈRES

1. Table des matières .....	3
2. Introduction .....	4
3. Méthodologie .....	5
4. Qu'est-ce que le dispositif des titres-services ? .....	7
4.1 Origine et définition .....	7
4.2 Les différents acteurs du système.....	7
4.3 Concrètement... ..	8
5. Evaluation du dispositif des titres-services.....	9
5.1 La portée du système .....	9
a. Les utilisateurs.....	10
b. Les chèques titres-services .....	10
c. Les entreprises agréées .....	11
d. Les travailleurs .....	14
5.2 Plus-value du système .....	17
a. Plus-value pour les travailleurs .....	17
b. Plus-value pour les utilisateurs.....	17
c. Plus-value pour la collectivité .....	17
5.3 L'efficacité du système .....	18
a. Création d'emplois.....	18
b. Régulation du travail au noir.....	19
c. Promotion de services et emplois de proximité.....	19
5.4 Les aspects financiers.....	20
5.5 La qualité du système .....	22
a. Qualité des emplois créés .....	22
b. Qualité du service offert.....	24
5.6 Le recrutement de travailleurs titres-services .....	24
6. Formations et compétences liées aux métiers titres-services.....	25
6.1 Les métiers concernés par le secteur .....	25
a. Définition générale du métier .....	25
b. Description des fonctions et compétences inhérentes au métier.....	26
6.2 Les formations concernées par le secteur sur notre territoire.....	27
a. L'offre de formations pour demandeurs d'emploi .....	27
b. L'offre de formations continuée .....	29
6.3 La validation des compétences .....	30
7. Conclusion .....	31
8. Références .....	32

## 2. INTRODUCTION

Initié au départ comme mode de régulation publique pour lutter contre le travail au noir et stabiliser des emplois de proximité, le secteur des titres-services est devenu au fil du temps un véritable secteur d'activité qui prend désormais une place conséquente au sein du secteur des services aux personnes. En effet, fin 2008, nous dénombrions plus de 2.130 sociétés agréées occupant 76.233 travailleurs. Les chiffres actuels (plus de 2.400 entreprises agréées) démontrent que le phénomène poursuit sa croissance.

Plusieurs études ont été réalisées sur le dispositif. IDEA Consult ainsi que l'Onem sont tout d'abord officiellement chargés d'évaluer le dispositif annuellement. Par ailleurs, « le phénomène titres-services » a poussé l'IRES (Institut de Recherches Economiques et Sociales de l'Université catholique de Louvain) à effectuer une étude sur la question.

La brochure que nous vous proposons aujourd'hui reprend les éléments essentiels de ces études pour vous permettre de poser votre regard sur le secteur. Face à un tel développement, il est en effet indispensable de prendre le temps de la réflexion.

Dans un premier temps, nous abordons brièvement les différentes études mentionnées dans la brochure ainsi que leur méthodologie. Nous reprenons, ensuite, les informations utiles pour définir le dispositif. Puis, nous vous proposons un état des lieux national et sous-régional permettant de situer l'emploi dans le secteur et ses caractéristiques. La sous-région analysée est celle de la Wallonie picarde et comprend les communes des Directions régionales (DR) du Forem de Tournai et Mouscron ainsi que les communes de Silly et Enghien, appartenant à la zone de compétences de la Direction régionale du Forem de La Louvière. Nous comparons à chaque chapitre les données de la sous-région à celles de la Belgique. Il est à noter, à ce sujet, qu'il est nécessaire de nuancer les résultats présentés. En effet, pour permettre une certaine comparaison, nous sommes tenus d'utiliser les données 2008, voire 2007, malgré la poursuite de la croissance du secteur en 2009.

Par la suite, nous abordons le sujet en termes d'analyse qualitative. Pour cela, en plus des éléments des différentes études déjà citées, nous utilisons pour notre territoire des enquêtes réalisées par le CSEF de Mouscron entre 2004 et 2007 et le service Conseil en Ressources Humaines du Forem Conseil de Tournai en 2008.

Nous terminons, enfin, ce document par une information relative aux compétences attendues pour les métiers concernés ainsi que les formations existantes dans notre territoire.

L'ambition de ce travail est de donner les outils pour poser le débat entre employeurs, opérateurs de formation et à tout acteur concerné par le secteur sur notre territoire. Notre rôle étant de promouvoir une meilleure qualité de l'emploi sur le secteur.

### 3. MÉTHODOLOGIE

Les données présentées dans la brochure sont de deux types : données administratives issues essentiellement de l'ONEM et des rapports annuels d'IDEA Consult ; données qualitatives provenant de différentes enquêtes réalisées par divers organismes.

#### ONEM

L'arrêté royal du 12 décembre 2001, modifié par l'arrêté royal du 5 mars 2006, prévoit que l'ONEM demande annuellement aux entreprises agréées de fournir des données nécessaires à l'évaluation du dispositif, comme le prévoit la Loi du 20 juillet 2001. Ces données concernent le nombre de contrats de travail titres-services conclus et le nombre d'heures prestées couvertes par un contrat de travail titres-services.

Généralement, un grand nombre d'entreprises agréées répondent favorablement à cette demande. En 2008, parmi les 1.892 entreprises agréées actives, 1.742 ont répondu à l'enquête de l'ONEM, soit 92%. Les résultats obtenus sont donc proches de la réalité.

#### IDEA Consult

Chaque année, IDEA Consult élabore un rapport d'évaluation du dispositif des titres-services, comme le prévoit l'article 10 de la Loi du 20 juillet 2001 qui vise à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Le rapport est établi sur base, d'une part, de données administratives provenant de l'ONEM, de l'ONSS et de Sodexo et, d'autre part, d'enquêtes propres réalisées pour les rapports d'évaluation. En 2007, une enquête a été réalisée auprès des entreprises et travailleurs et, en 2008, une enquête a été réalisée auprès des utilisateurs. Celles-ci ont permis d'obtenir les réponses de 4.856 utilisateurs, 3.250 travailleurs et 939 entreprises. En 2009, IDEA Consult a également mené des interviews auprès de 22 entreprises, 13 fédérations patronales et syndicats et 28 travailleurs.

#### IRES

L'Institut de Recherches Economiques et Sociales de l'Université catholique de Louvain a publié une recherche menée par le Centre de Recherche pour la Solidarité et l'Innovation Sociale (CERISIS) et le Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail et Société (CITRES) de l'Université catholique de Louvain en collaboration avec le Centre d'Economie Sociale de l'Université de Liège.

Cette recherche avait pour but l'analyse d'une part, de la qualité de l'emploi et du service et, d'autre part, de la viabilité financière des différents types d'opérateurs. Elle a été réalisée à partir de données administratives de l'ONEM et de données récoltées lors d'enquêtes auprès d'un échantillon de 52 entreprises agréées.

#### PriceWaterhouseCoopers

Pour assurer à long terme la viabilité du dispositif prenant une ampleur extraordinaire et les emplois par celui-ci, il était nécessaire pour l'Etat d'avoir une idée plus précise et détaillée du coût horaire réel d'un travailleur. C'est pourquoi la Direction générale Emploi et Marché du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale a demandé une analyse des frais d'une entreprise titres-services. L'étude a été effectuée en 2007 par PricewaterhouseCoopers à partir d'un questionnaire à remplir en ligne par les entreprises agréées sur des données 2006. Au total, un échantillon de 302 formulaires a été analysé.

## Enquêtes du CSEF de Mouscron-Comines

Dans le cadre de sa mission d'analyse du marché de l'emploi, le CSEF de Mouscron-Comines a réalisé en 2005, 2006 et 2007 des enquêtes auprès des entreprises titres-services de l'arrondissement afin de réaliser une analyse quantitative et qualitative du dispositif.

La première étape de cette étude a été de collecter et prendre connaissance de documents relatifs au thème traité afin de se familiariser avec le sujet et, ainsi, s'en faire une vision concrète. Cette approche théorique a, ensuite, permis de réaliser des questionnaires adaptés et, ainsi, recueillir des informations pertinentes auprès des prestataires titres-services de la région sur les 3 thèmes suivants : entreprises agréées, travailleurs et contrats.

Etant donné notre territoire peu étendu, il nous était possible de prendre contact avec l'ensemble des entreprises agréées et ce dans le but de produire des résultats exhaustifs reflétant au mieux la réalité de terrain. Après avoir pris contact avec les entreprises, nous leur avons envoyé des questionnaires à compléter. Le taux de réponse s'élève pour chaque année à environ 55% des entreprises. Ainsi, nous avons obtenu les réponses de 12 entreprises en 2005, 11 entreprises en 2006 et 12 entreprises en 2007.

## Enquête du service Conseil en Ressources Humaines du Forem Conseil de Tournai

Une enquête a été réalisée par les conseillers en Ressources Humaines auprès d'entreprises agréées des communes de la Direction régionale du Forem de Tournai. Il s'agissait d'une action du Plan d'Actions Prioritaires du second trimestre 2008 ayant pour but de rencontrer une soixantaine d'entreprises titres-services afin de déceler des postes de travail pour les demandeurs d'emploi dits « peu qualifiés ». 62 entreprises ont été contactées et 55 ont accepté de participer à l'enquête. Celle-ci consistait en entretiens non directifs concernant, par exemple, les travailleurs, le régime de travail, le type de contrats, le recrutement et les freins à l'embauche, la formation, etc.

## 4. QU'EST-CE QUE LE DISPOSITIF DES TITRES-SERVICES ?

### 4.1 Origine et définition

Instaurés par la loi du 20 juillet 2001 et l'arrêté royal du 12 décembre 2001, le titre-service est défini comme « le titre de paiement émis par une société émettrice, qui permet à l'utilisateur de régler, avec l'aide financière de l'Etat, revêtant la forme d'une subvention à la consommation, une prestation de travaux ou des services de proximité effectués par une entreprise agréée »<sup>1</sup>.

Au-delà de cette définition pragmatique, le titre-service est un véritable **dispositif** mis en place par l'Etat le 1<sup>er</sup> janvier 2004 afin de réguler et de structurer un secteur d'activité de proximité répondant à un besoin grandissant de la population.

Les objectifs visés par l'Etat, via la mise en place de ce dispositif, sont les suivants :

- Lutter contre le travail au noir
- Créer de nouveaux emplois (l'Etat prévoit de créer 25.000 emplois pour fin 2007)
- Promouvoir les services et les emplois de proximité

### 4.2 Les différents acteurs du système

**Utilisateur** : toute personne domiciliée en Belgique. Les titres-services sont utilisés pour le nettoyage de leur habitation privée.

Lorsqu'un utilisateur désire faire appel à un travailleur titres-services, il doit tout d'abord s'inscrire auprès de la société émettrice (Sodexo). Pour cela, il peut soit s'inscrire directement chez Sodexo soit passer par une société agréée qui fera le relais vers Sodexo.

**Société émettrice** : société mandatée pour imprimer, vendre et rembourser les titres-services. Jusqu'en 2007, il s'agissait de la société Accor Services. Depuis 2008, c'est la société Sodexo.

**ONEM** : en charge du volet sécurité sociale des travailleurs du système titres-services ainsi que du volet agrément des entreprises. Ce dernier est assuré au travers de la Commission consultative d'agrément dont la mission est de rendre des avis concernant l'octroi, la suspension ou le retrait de l'agrément des entreprises. L'agrément en tant que tel est attribué par le Ministre fédéral de l'Emploi. Outre ces diverses missions, l'ONEM récolte les données relatives aux titres-services des entreprises agréées.

**Entreprise agréée** : il peut s'agir d'entreprises de nettoyage, de sociétés de travail intérimaire, d'ASBL, de mutualités, d'ALE, de CPAS, d'entreprises à but social ou d'employeurs indépendants.

L'agrément titres-services pouvant être accordé à tout prestataire, le dispositif des titres-services met en concurrence des prestataires très diversifiés : privé ou public, à finalité commerciale ou sans but lucratif, etc. Il s'agit donc d'un véritable marché. Toutefois, le dispositif repose sur une double intervention de l'Etat ; ce qui amène l'IRES à parler de « quasi-marché »<sup>2</sup>.

**Travailleur titres-services** : il est lié par un contrat de travail à une entreprise agréée. Il effectue ses prestations soit au domicile d'un utilisateur soit dans l'entreprise agréée (pour le repassage en centrale ou le transport de personnes à mobilité réduite, par exemple).

**Etat** : il intervient financièrement dans le dispositif et accorde également une déduction fiscale aux utilisateurs (30% du montant du titre-service avec un plafond fiscal de 2.400€ pour l'exercice d'imposition 2009). Outre ce rôle financier et en raison de celui-ci, l'Etat a également un rôle de contrôle et d'évaluation du système. Ainsi, chaque année, IDEA Consult réalise un rapport d'évaluation du dispositif des titres-services à la demande de la Direction générale Emploi et Marché du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale.

<sup>1</sup> Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (MB 11.08.2001)

<sup>2</sup> Selon l'étude de l'IRES « Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation du service ? »

### 4.3 Concrètement ...

Le dispositif permet à des particuliers domiciliés en Belgique de faire appel à des travailleurs d'une entreprise agréée afin d'effectuer certaines tâches ménagères. Pour chaque heure prestée, l'utilisateur remet un titre-service au travailleur qui le remet, ensuite, à son employeur (entreprise agréée). L'utilisateur bénéficie d'une exemption de TVA et d'une réduction d'impôts de 30% sur les titres-services achetés ; ceux-ci revenant alors à 5,25€ pour les utilisateurs soumis à l'impôt des personnes physiques.

L'entreprise agréée renvoie ses titres-services à la société émettrice afin d'être remboursée de l'indemnisation (valeur du titre majorée de l'intervention fédérale, actuellement 20,80 €/titre-service comprenant la valeur du titre et les frais liés à la mise en place du dispositif).

Les tâches ménagères autorisées dans le cadre des titres-services sont les suivantes :

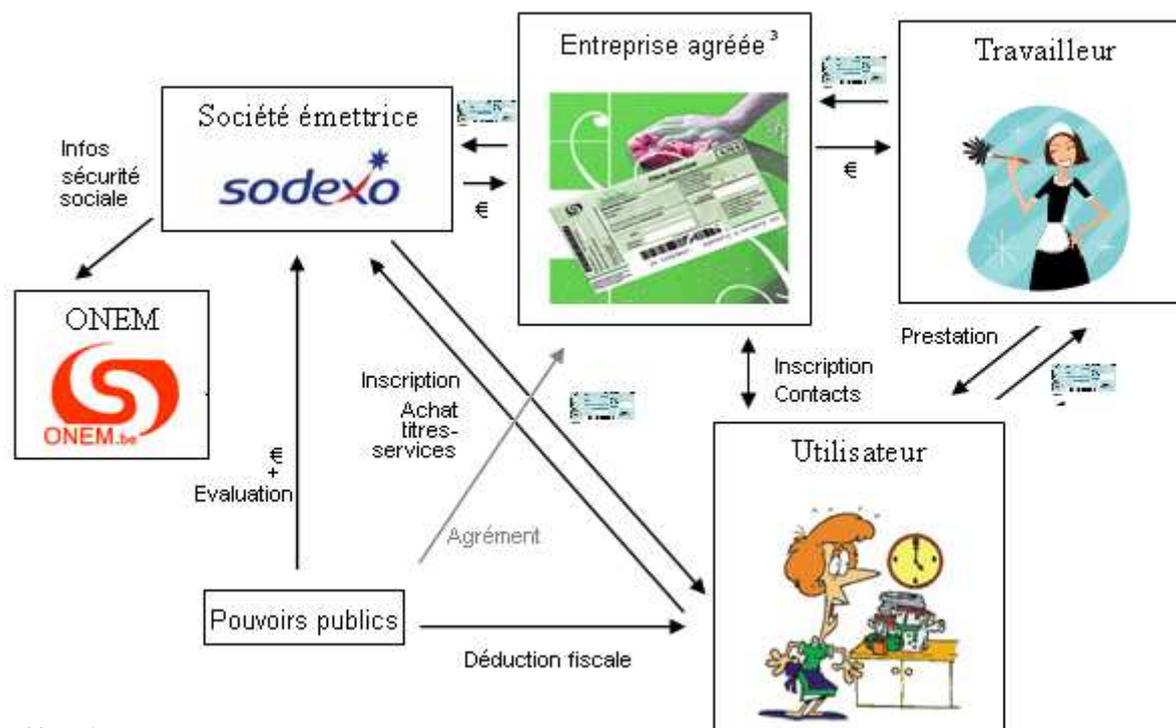
- Activités réalisées au domicile de l'utilisateur : nettoyage de la maison, lavage et repassage du linge, petits travaux occasionnels de couture, préparation de repas
- Activités réalisées hors du domicile de l'utilisateur : petites courses, transport accompagné de personnes à mobilité réduite, repassage en centrale de repassage

Les autres tâches domestiques ne sont pas autorisées (travaux de réparations diverses, travaux de tapissage ou de peinture, entretien du jardin, lavage de véhicules, garde d'enfants, etc.)<sup>1</sup>.

Pratiquement, voici comment se présente un titre-service<sup>2</sup> :



Nous pouvons résumer le processus par ce schéma :



Graphique 1

<sup>1</sup> Il serait toutefois question d'élargir la palette d'activités autorisées dans le système titres-services. De nombreuses entreprises reçoivent des demandes pour des activités non autorisées (65% selon l'enquête IDEA Consult 2007) comme le jardinage, la garde d'enfants, des travaux de dépannage à la maison et des travaux de tapissage ou peinture.

<sup>2</sup> Nouvelle présentation (2008) et nouveau tarif (janvier 2009).

Source Image : [www.skproxiservices.be/images/titreservices.jpg](http://www.skproxiservices.be/images/titreservices.jpg)

<sup>3</sup> Source image : [www.1000services.be/images/titre.jpg](http://www.1000services.be/images/titre.jpg)

## 5. EVALUATION DU DISPOSITIF DES TITRES-SERVICES

### 5.1 La portée du système

Comme nous le montre le tableau ci-dessous, le dispositif des titres-services est en constante croissance depuis son apparition. L'évolution depuis 2004 est assez spectaculaire pour tous les indicateurs, particulièrement les toutes premières années du dispositif. On constate aussi que l'augmentation du nombre de titres achetés est plus importante que celle du nombre d'utilisateurs ; ce qui indique que la moyenne de titres achetés par utilisateur est de plus en plus élevée.

<b>Croissance du dispositif titres-services</b>		2004	2005	2006	2007	2008	Evolution 2004-2008
Utilisateurs	utilisateurs inscrits	120.247	251.182	418.383	598.375	772.460	+ 542 %
	évolution annuelle		108,9%	66,6%	43,0%	29,1%	
	utilisateurs actifs	98.814	190.737	316.101	449.626	557.482	+ 464 %
	évolution annuelle		93,0%	65,7%	42,2%	24,0%	
Titres-services	titres-services achetés	8.111.261	20.313.813	35.929.512	53.179.919	73.596.906	+ 807 %
	évolution annuelle		150,4%	76,9%	48,0%	38,4%	
	titres-services remboursés	5.619.745	17.215.123	32.123.998	48.986.941	65.154.366	+ 1059 %
	évolution annuelle		206,3%	86,6%	52,5%	33,0%	
Entreprises	Entreprises agréées	785	1.038	1.438	1.720	2.130	+ 171 %
	évolution annuelle		32,2%	38,5%	19,6%	23,8%	
	Entreprises actives	504	794	1.162	1.504	1.892	+ 275 %
	évolution annuelle		57,5%	46,3%	29,4%	25,8%	
Travailleurs	au 31 décembre	15.077	28.933	41.598	61.849	76.233	+ 406 %
	évolution annuelle		91,9%	43,8%	48,7%	23,3%	
	au cours de l'année	10.886	28.933	61.759	87.152	103.437	+ 849 %
	évolution annuelle		165,8%	113,5%	41,1%	18,7%	

Tableau 1 : Source ONEM - Traitement CSEF

De manière générale, les données régionales de l'ONEM indiquent que le dispositif a une plus grande portée en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles (plus grand nombre d'utilisateurs, de titres achetés, d'entreprises agréées et de travailleurs).

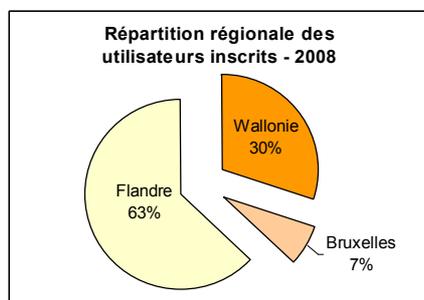
IDEA Consult (2008) a comparé les données avec la répartition régionale de la population belge<sup>1</sup> et considère que les particuliers en Flandre utilisent plus les titres-services que les particuliers des deux autres Régions.

Toutefois, l'évolution entre 2004 et 2008 est moins importante en Flandre qu'en Wallonie et, surtout, qu'à Bruxelles. Cela peut s'expliquer par le fait que le système a eu très tôt un fort succès en Flandre mais qu'il s'est fait attendre dans les deux autres Régions.

<sup>1</sup> IDEA Consult a pris comme base de comparaison la population totale à partir de 20 ans car ce groupe peut être considéré comme le groupe cible potentiel d'utilisateurs du système titres-services.

## a. Les utilisateurs

Fin 2008, l'ONEM dénombrait **772.460 utilisateurs inscrits**<sup>1</sup>, soit une augmentation de 29% en un an. La majorité d'entre eux est domiciliée en Flandre (63%). Quant au territoire de la Wallonie picarde, il regroupe environ 2,2% de l'ensemble des utilisateurs (sur base des données ONEM de 2007).



Graphique 2 : Source ONEM - Traitement : CSEF

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

Tableau 2 : Source ONEM - Traitement CSEF

La répartition des utilisateurs par âge indique que presque la moitié des utilisateurs a **entre 35 et 55 ans** (IDEA Consult, 2009). L'enquête d'IDEA Consult de 2007 faisait apparaître que ces personnes utilisent surtout les titres-services pour pouvoir combiner plus facilement vie professionnelle et vie de famille.

Le second groupe d'âge le plus représenté est constitué des **65 ans et plus** (1/4 des utilisateurs actifs). Le rapport de 2008 d'IDEA Consult indiquait également la part importante d'utilisateurs de plus de 80 ans (8,1%). Ces personnes utilisent surtout les titres-services pour une raison de santé (elles ne peuvent plus effectuer leurs tâches ménagères elles-mêmes). Cela leur permet peut-être également de continuer à habiter chez elles plus longtemps.

## b. Les chèques titres-services

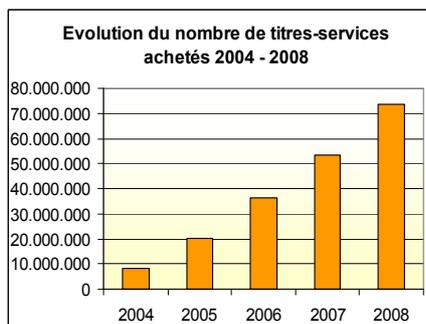
En 2008, les données de l'ONEM indiquaient que le nombre de titres-services achetés atteignait quasiment les **74 millions**. Cela correspond en moyenne à 6.166.110 titres achetés par mois par les utilisateurs, soit une augmentation moyenne mensuelle de 38,4% par rapport à 2007. Environ 2,2% des titres-services sont achetés en Wallonie picarde (sur base des données ONEM de 2007).

Nombre de titres-services achetés – 2007			Pourcentage					
Belgique			53.179.919			100 %		
Wallonie			14.909.525			28 %		
Wallonie picarde	DR Tournai		716.459		1,3 %			
	DR Mouscron	1.210.650	374.369	2,2 %	0,7 %			
	Communes de Silly et Enghien		119.822		0,2 %			

Tableau 3 : Source ONEM - Traitement CSEF

En considérant les utilisateurs actifs, IDEA Consult estime qu'en moyenne un utilisateur commande 131 chèques par an (données de 2008), soit une augmentation de 12% par rapport à 2007.

<sup>1</sup> Certains utilisateurs inscrits n'ont pas passé de commande titres-services au cours de l'année (utilisateurs non actifs). Le nombre d'utilisateurs actifs est donc plus faible. Selon les études annuelles d'IDEA Consult, le pourcentage d'utilisateurs actifs parmi les utilisateurs inscrits est d'environ 75%.



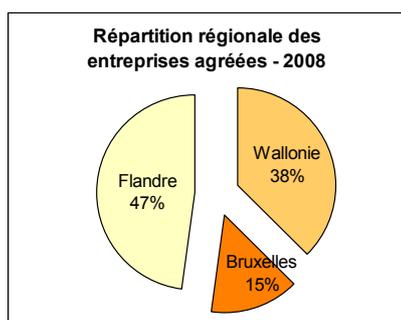
Graphique 3 : Source ONEM - Traitement CSEF

Depuis le lancement du dispositif, le nombre de titres-services achetés augmente chaque année de manière importante. Il faut souligner qu'en 2008 la tendance ascendante des années précédentes a été maintenue malgré l'augmentation du prix des titres-services. Une analyse plus détaillée de la vente des titres-services au cours de l'année 2008 révèle une augmentation plus importante des ventes en avril et en décembre, c'est-à-dire les mois précédents une augmentation des prix.

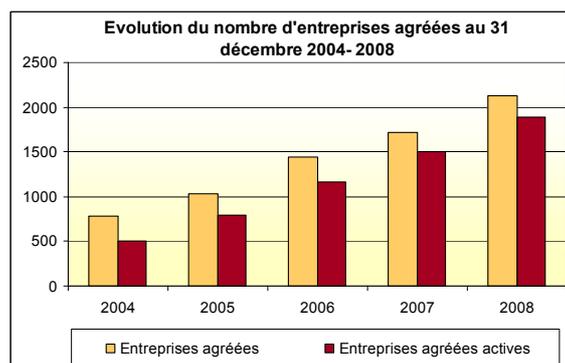
### c. Les entreprises agréées

Fin décembre 2008, l'ONEM comptabilisait **2.130 entreprises** agréées titres-services sur l'ensemble du territoire belge, dont 1.892 actives<sup>1</sup>, soit une augmentation de 24% par rapport à décembre 2007. Le nombre d'entreprises agréées est plus important en Région flamande (1.016) qu'en Région wallonne (799) et à Bruxelles (315).

Le nombre d'entreprises agréées continue d'augmenter chaque année. D'ailleurs, la situation fin août 2009 n'était déjà plus celle de fin décembre 2008 puisque 2.366 entreprises étaient actives.



Graphique 4 : Source ONEM - Traitement CSEF



Graphique 5 : Source ONEM - Traitement CSEF

Nombre d'entreprises agréées (au 31 décembre 2008)		Pourcentage	
Belgique		2.130	100 %
Wallonie		799	37,5 %
Wallonie picarde	DR Tournai	48	2,3 %
	DR Mouscron	18	0,8 %
	Communes de Silly et Enghien	9	0,4 %

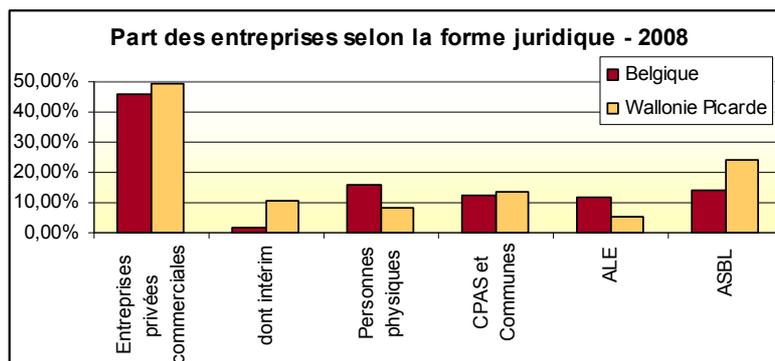
Tableau 4 : Source ONEM - Traitement CSEF

En 2008, environ 3,5% des entreprises agréées étaient situées sur le territoire de la Wallonie picarde.

<sup>1</sup> Sont considérées comme actives les entreprises ayant introduit au moins un titre-service pour remboursement dans le courant de l'année.

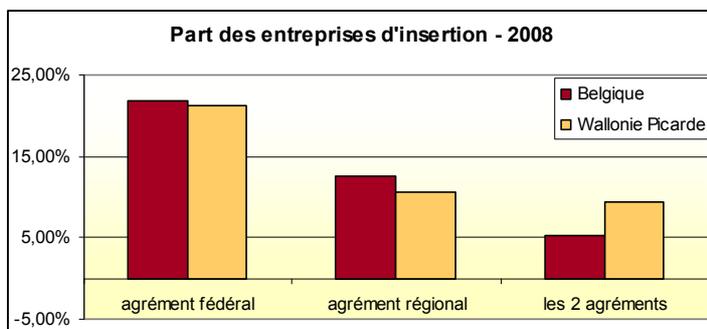
Selon l'étude d'IDEA Consult et sur base des données 2008 de l'ONEM, 12,2% des entreprises appartiennent au secteur public et 87,8% sont des **entreprises privées**. On observe des proportions similaires pour les entreprises de Wallonie picarde. On constate, toutefois, quelques différences dans les sous-catégories d'entreprises. Ainsi, en Wallonie picarde, on observe un taux :

- plus important d'entreprises intérimaires<sup>1</sup>
- plus important d'ASBL
- moins important de personnes physiques
- moins important d'ALE



Graphique 6 : Source ONEM - Traitement CSEF

Plusieurs entreprises agréées disposent d'un agrément d'entreprise d'insertion (fédéral, régional ou les deux)<sup>2</sup>. Il s'agit d'entreprises à finalité sociale qui ont comme objectif l'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi difficiles à placer. Cet agrément permet aux entreprises de recevoir des subventions spécifiques pour financer cet objectif.



Graphique 7 : Source IDEA Consult et ONEM - Traitement CSEF

La part d'entreprises agréées comme entreprises d'insertion parmi l'ensemble des entreprises est semblable en Belgique et en Wallonie picarde.

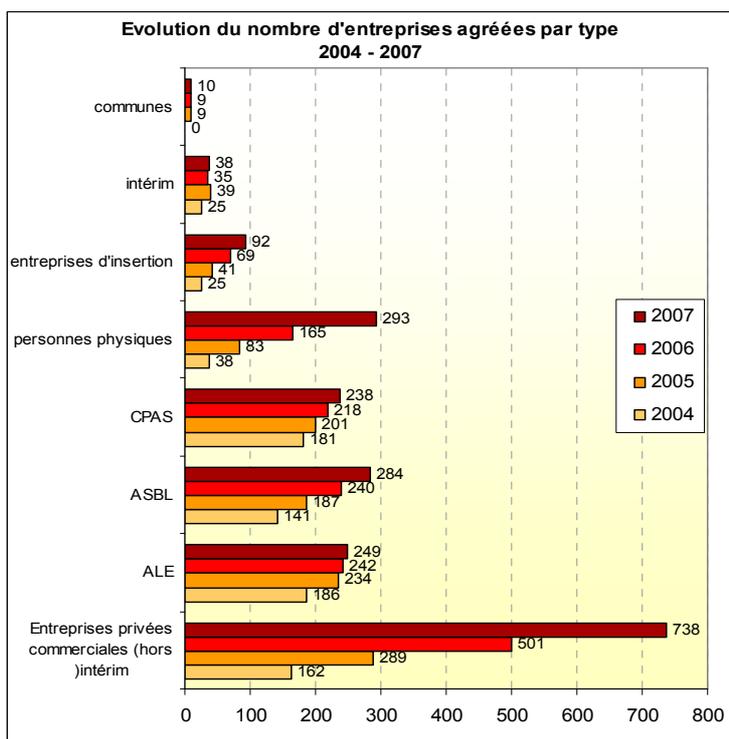
La plupart des entreprises d'insertion sont des entreprises privées commerciales (à finalité sociale) et des ALE.

Nombre d'entreprises agréées titres-services actives par type – 2008										
	Belgique		Wallonie picarde		DR Tournai		DR Mouscron		Silly et Enghien	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<b>Entreprises commerciales privées</b>	<b>868</b>	<b>45,9 %</b>	<b>37</b>	<b>49,3 %</b>	<b>22</b>	<b>45,8 %</b>	<b>9</b>	<b>50,0 %</b>	<b>6</b>	<b>66,7 %</b>
Dont entreprises intérimaire	28	1,5 %	8	10,7 %	4	8,3 %	4	22,2 %	0	0,0 %
<b>Personnes physiques</b>	<b>302</b>	<b>16,0 %</b>	<b>6</b>	<b>8,0 %</b>	<b>3</b>	<b>6,3 %</b>	<b>1</b>	<b>5,6 %</b>	<b>2</b>	<b>22,2 %</b>
<b>CPAS et Communes</b>	<b>230</b>	<b>12,2 %</b>	<b>10</b>	<b>13,3 %</b>	<b>8</b>	<b>16,7 %</b>	<b>1</b>	<b>5,6 %</b>	<b>1</b>	<b>11,1 %</b>
<b>ALE</b>	<b>220</b>	<b>11,6 %</b>	<b>4</b>	<b>5,3 %</b>	<b>2</b>	<b>4,2 %</b>	<b>2</b>	<b>11,1 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>
<b>ASBL</b>	<b>272</b>	<b>14,4 %</b>	<b>18</b>	<b>24,0 %</b>	<b>13</b>	<b>27,1 %</b>	<b>5</b>	<b>27,8 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>
<b>Total</b>	<b>1.892</b>	<b>100 %</b>	<b>75</b>	<b>100 %</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
<i>Dont entreprises avec agrément fédéral comme entreprise d'insertion</i>	<i>415</i>	<i>21,9 %</i>	<i>16</i>	<i>21,3 %</i>	<i>10</i>	<i>20,8 %</i>	<i>5</i>	<i>27,8 %</i>	<i>1</i>	<i>11,1 %</i>
<i>Dont entreprises avec agrément régional comme entreprise d'insertion</i>	<i>239</i>	<i>12,6 %</i>	<i>8</i>	<i>10,7 %</i>	<i>6</i>	<i>12,5 %</i>	<i>2</i>	<i>11,1 %</i>	<i>0</i>	<i>0,0 %</i>
<i>Entreprises avec les deux agréments</i>	<i>100</i>	<i>5,3 %</i>	<i>7</i>	<i>9,3 %</i>	<i>5</i>	<i>10,4 %</i>	<i>2</i>	<i>11,1 %</i>	<i>0</i>	<i>0,0 %</i>

Tableau 5 : Source IDEA Consult et ONEM - Traitement CSEF

<sup>1</sup> Sont comptabilisées dans les entreprises intérimaires les agences intérimaires ayant une section sui generis titres-services. Par contre, certaines agences intérimaires ont transformé leur section sui generis en une société commerciale indépendante (comme par exemple Randstad Household Services) et sont donc comptabilisées dans les entreprises privées commerciales. En Wallonie picarde, cela concerne 6 entreprises.

<sup>2</sup> Les entreprises pouvant obtenir l'**agrément fédéral** doivent viser l'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi difficiles à placer et peuvent bénéficier des subventions SINE à leur engagement. Les entreprises pouvant obtenir l'**agrément régional** doivent garantir un emploi durable (CDI) aux groupes à risque en apportant une attention particulière à la formation et à l'accompagnement des travailleurs.



Graphique 8 : Source IDEA Consult et ONEM - Traitement CSEF

IDEA Consult (2008) précise également que l'évolution du nombre d'entreprises agréées varie selon le type d'entreprise. Ainsi, ce sont les entreprises commerciales privées (hors intérim) qui ont connu la plus forte hausse en valeur absolue (en nombre d'entreprises) et les personnes physiques sont celles qui ont le taux de croissance le plus élevé. Les entreprises intérimaires ont surtout augmenté entre 2004 et 2005 puis leur nombre s'est stabilisé. Le nombre de communes et d'ALE agréées titres-services est également stable depuis 2005. Par contre, les ASBL et entreprises d'insertion continuent d'augmenter.

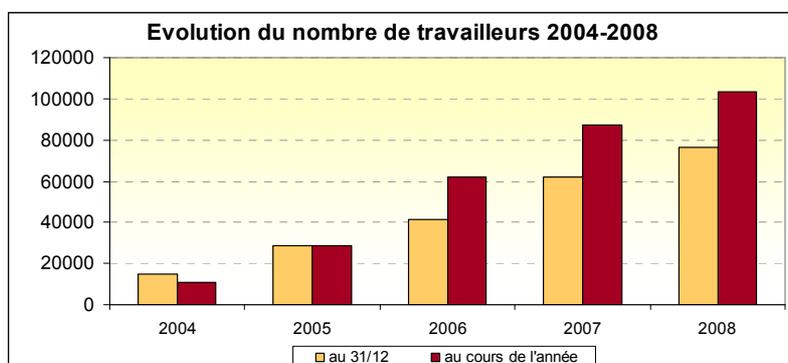
Les entreprises peuvent également être réparties selon le type d'activité qu'elles proposent. Sur base de l'enquête réalisée en 2007 auprès des entreprises par IDEA Consult, les constats suivants peuvent être faits<sup>1</sup> :

- La plupart des entreprises titres-services sont actives dans le nettoyage de l'habitation de l'utilisateur (plus de 70% du nombre total d'heures prestées)
- Le repassage en dehors du domicile de l'utilisateur vient en deuxième place (environ 15%)
- La lessive et le repassage au domicile de l'utilisateur viennent en troisième place (environ 8%)
- Certaines entreprises se focalisent presque exclusivement sur les activités de nature ménagère (entreprises intérimaires, ALE, communes)
- Le repassage en dehors du domicile est une activité plus fortement proposée par les entreprises privées (hors intérim) et les personnes physiques

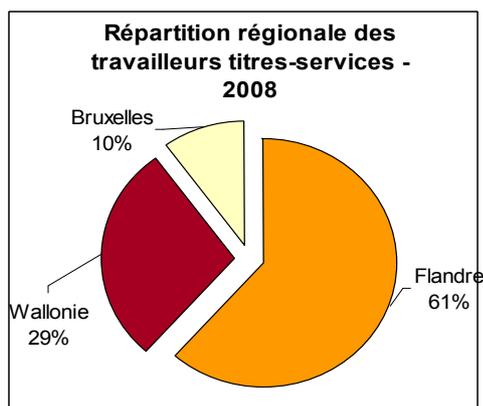
<sup>1</sup> IDEA Consult distingue 8 types activités : nettoyage du domicile, lessive et repassage chez l'utilisateur, repassage en dehors du domicile, transport accompagné de personnes à mobilité réduite, préparation des repas, courses ménagères, petits travaux de couture occasionnels

## d. Les travailleurs

L'ONEM rapportait, au 31/12/2008, **76.233 travailleurs**, soit une augmentation de 23,3% par rapport à l'année précédente. Au cours de l'année, 103.437 personnes ont travaillé dans le système titres-services. Plus de 6 travailleurs sur 10 sont domiciliés en Flandre. Les autres travailleurs sont domiciliés en Wallonie (28,5%) et à Bruxelles (10%). Quant à la Wallonie picarde, 2,1% des travailleurs y sont domiciliés.



Graphique 9 : Source ONEM – Traitement CSEF



Graphique 10 : Source ONEM – Traitement CSEF

Nombre de travailleurs titres-services selon leur domicile (au cours de l'année 2008)		Pourcentage	
Belgique		103.437	100 %
Wallonie		29.527	28,5 %
Wallonie picarde	DR Tournai	1.287	1,2 %
	DR Mouscron	758	0,7 %
	Communes de Silly et Enghien	169	0,2 %

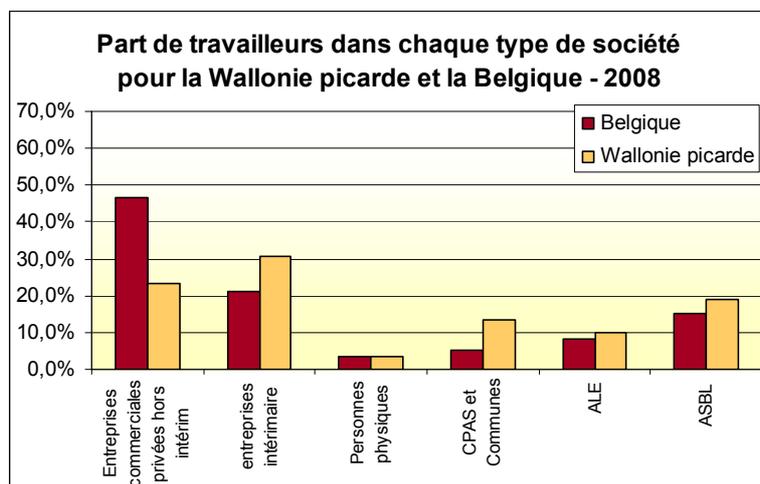
Tableau 6 : Source ONEM – Traitement CSEF

Plus de la moitié des travailleurs est occupée dans une entreprise agréée établie en Flandre et environ un travailleur sur 5 a un employeur wallon. Les autres travailleurs (25%) ont un employeur bruxellois. Quant aux entreprises de Wallonie picarde, elles emploient 2,4% de l'ensemble des travailleurs titres-services.

La majorité des travailleurs titres-services est occupée dans une **entreprise intérimaire**, aussi bien sur l'ensemble de la Belgique qu'en Wallonie picarde. Ces résultats interpellent car les entreprises intérimaires ne représentent que 1,5% des entreprises agréées mais occupent 21,3% des travailleurs. En Wallonie picarde, cette différence est la même étant donné que les entreprises intérimaires représentent 10,7% des entreprises agréées et occupent 30,7% des travailleurs.

Nombre de travailleurs titres-services par type d'entreprise – 2008 (sur base des travailleurs occupés au cours de l'année)										
	Belgique		Wallonie picarde		DR Tournai		DR Mouscron		Silly et Enghien	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<b>Entreprises commerciales privées</b>	<b>80.476</b>	<b>68,0%</b>	<b>1.525</b>	<b>54,1%</b>	<b>866</b>	<b>47,8%</b>	<b>356</b>	<b>51,9%</b>	<b>303</b>	<b>95,3%</b>
Dont entreprises intérimaire	<b>25.244</b>	<b>21,3%</b>	<b>866</b>	<b>30,7%</b>	<b>523</b>	<b>28,8%</b>	<b>253</b>	<b>36,9%</b>	<b>90</b>	<b>28,3%</b>
<b>Personnes physiques</b>	<b>3.980</b>	<b>3,4%</b>	<b>100</b>	<b>3,5%</b>	<b>77</b>	<b>4,2%</b>	<b>12</b>	<b>1,7%</b>	<b>11</b>	<b>3,5%</b>
<b>CPAS et Communes</b>	<b>6.117</b>	<b>5,2%</b>	<b>383</b>	<b>13,6%</b>	<b>278</b>	<b>15,3%</b>	<b>101</b>	<b>14,7%</b>	<b>4</b>	<b>1,3%</b>
<b>ALE</b>	<b>9.870</b>	<b>8,3%</b>	<b>276</b>	<b>9,8%</b>	<b>151</b>	<b>8,3%</b>	<b>125</b>	<b>18,2%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>ASBL</b>	<b>17.946</b>	<b>15,2%</b>	<b>533</b>	<b>18,9%</b>	<b>441</b>	<b>24,3%</b>	<b>92</b>	<b>13,4%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total</b>	<b>118.389</b>	<b>100%</b>	<b>2817</b>	<b>100%</b>	<b>1813</b>	<b>100%</b>	<b>686</b>	<b>100%</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Tableau 7 : Source IDEA Consult et ONEM – Traitement CSEF

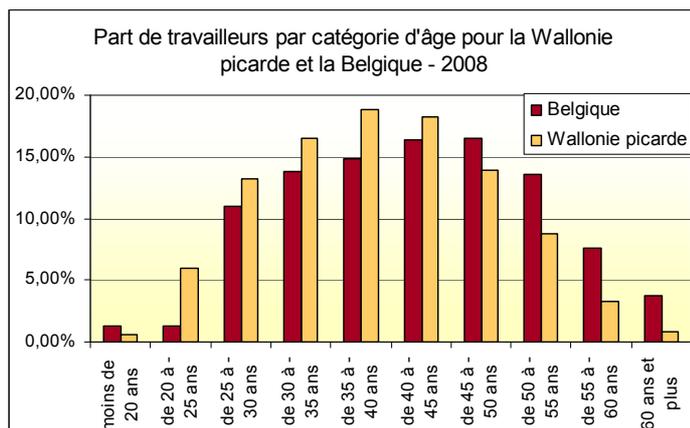


Graphique 11 : Source ONEM – Traitement CSEF

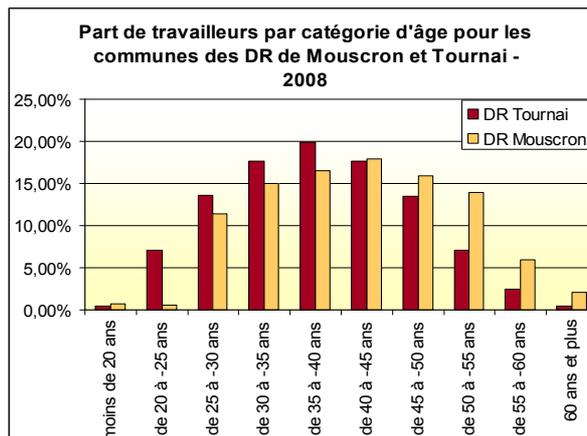
La répartition des travailleurs par type de société diffère quelque peu en Wallonie picarde par rapport à l'ensemble de la Belgique. En Wallonie picarde, on observe une plus grande part de travailleurs dans les entreprises intérimaires, les CPAS et Communes et les ASBL. Par contre, on remarque une part moins importante de travailleurs dans les entreprises commerciales privées hors intérim.

Nous nous attardons, maintenant, brièvement au **profil** des travailleurs titres-services. Il s'agit essentiellement de **femmes** (97,9% en Belgique, 98,9% en Wallonie picarde) qui ont pour la majorité **entre 25 et 55 ans** (86% en Belgique et 89% en Wallonie picarde). La raison la plus souvent évoquée par les entreprises concernant le pourcentage élevé de femmes est qu'il y a peu de candidats masculins qui postulent pour un emploi titres-services. Elles évoquent également la réticence des utilisateurs vis-à-vis des travailleurs masculins. Enfin, certaines soulignent le fait que les temps de travail et les salaires proposés n'attirent pas les hommes.

On observe une légère différence entre l'âge des travailleurs des communes de la DR de Mouscron et des travailleurs des communes de la DR de Tournai, les premiers étant relativement plus âgés. Quant aux travailleurs occupés dans une entreprise de Silly ou Enghien, ils ont presque tous entre 20 et 55 ans.



Graphique 12 : Source IDEA Consult et ONEM – Traitement CSEF



Graphique 13 : Source ONEM – Traitement CSEF

L'enquête menée en 2007 par IDEA Consult auprès des travailleurs titres-services permet d'ajouter les constats suivants concernant leur profil :

- Presque un travailleur sur 2 a le niveau secondaire supérieur, essentiellement de l'enseignement technique et professionnel
- 39% des travailleurs sont « peu scolarisés », c'est-à-dire ayant un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire inférieur
- 86,4% des travailleurs sont de nationalité belge
- 67,4% des travailleurs vivent en couple et 32,6% vivent seul

## **5.2 Plus-value du système**

### **a. Plus-value pour les travailleurs**

84% des travailleurs interrogés dans l'enquête d'IDEA Consult affirment que travailler dans le dispositif titres-services est un choix car cela leur apporte une plus-value, même pour ceux venant d'un travail salarié. L'enquête révèle que c'est plus particulièrement le cas pour les plus de 30 ans et les anciens chômeurs ou non actifs.

La plus-value qu'apporte le système est différente d'un travailleur à l'autre :

- **ouvre les droits liés au contrat de travail** (pension, assurance, ...)
- **augmente les revenus**
- **offre un travail flexible**
- **offre la possibilité de travailler à proximité du domicile**
- **est plus facilement accessible qu'un autre emploi** (pour les plus de 50 ans)

La plupart choisissent également volontairement de travailler à temps partiel. 84% se disent satisfaits de leur charge horaire. En moyenne, les travailleurs titres-services prestent 24 heures par semaine. Plus de 80% travaillent au moins à mi-temps. De plus, bon nombre de travailleurs voient leur nombre d'heures de travail augmenter à mesure qu'ils restent dans le système des titres-services. Enfin, le nombre d'heures de travail moyen par semaine est plus faible pour les travailleurs plus âgés.

### **b. Plus-value pour les utilisateurs**

L'enquête d'IDEA Consult met également en avant les principaux avantages du dispositif titres-services pour les utilisateurs :

- **permet de mieux concilier vie familiale et vie professionnelle**  
(essentiellement pour les utilisateurs âgés entre 30 et 50 ans)
- **permet d'externaliser les tâches ménagères que l'on n'est plus physiquement en mesure d'effectuer soi-même**  
(essentiellement pour les utilisateurs âgés de plus de 60 ans)
- **permet de rester plus longtemps dans l'environnement familial**  
(essentiellement pour les utilisateurs âgés de plus de 80 ans)

### **c. Plus-value pour la collectivité**

Outre la plus-value pour les travailleurs et les utilisateurs, le dispositif des titres-services a également des résultats positifs pour la collectivité. C'est en tout cas ce qu'espèrent les pouvoirs publics étant donné leur important financement du dispositif. Les coûts et bénéfices du système seront analysés dans une section suivante, mais nous pouvons déjà énoncer que certains bénéfices profitent à la collectivité (IDEA Consult, 2008 ; IRES, 2009) :

- **réduction du chômage via la création d'emplois**
- **lutte contre le travail au noir**
- **contribution au développement local**
- **meilleures conciliations entre temps de travail, périodes de loisirs et tâches domestiques**
- **limitation de certaines dépenses liées au placement des personnes âgées en institution** via la possibilité pour celles-ci de rester plus longtemps dans leur environnement familial

### 5.3 L'efficacité du système

L'efficacité du dispositif est évaluée sur base des objectifs de départ, c'est-à-dire la création d'emplois, la lutte contre le travail au noir et la promotion de services et emplois de proximité.

#### a. Création d'emplois

Le but initial était de créer 25.000 emplois supplémentaires pour fin 2007. L'objectif est largement atteint étant donné qu'au cours de l'année 2007, 87.152 travailleurs titres-services ont été comptabilisés par l'ONEM. Au 31 décembre 2007, 61.849 personnes étaient encore sous contrats. C'est donc presque **2,5 fois le résultat attendu** !

Ces emplois ont essentiellement été créés pour des **groupes-cibles**, comme l'indique l'enquête d'IDEA Consult, réalisée auprès des travailleurs titres-services :

- **Femmes** (98% des travailleurs)
- **Demandeurs d'emploi** (45,8% des travailleurs) et **chômeurs de longue durée** (en moyenne 3 ans et 8 mois)
- **Inactifs** (9% des travailleurs)
- Personnes **peu qualifiées** (39% des travailleurs ont au maximum le diplôme de l'enseignement secondaire inférieur)
- Un travailleur sur 3 est **célibataire** ou forme une famille monoparentale

Le nombre d'emplois créés diffère selon le **type d'entreprises**. Ainsi, les entreprises **commerciales privées** représentent le plus gros employeur dans le dispositif titres-services (68%), dont 1/5 des emplois sont créés par les entreprises intérimaires. A elles seules, elles ont occupé plus de 25.000 travailleurs au cours de l'année 2008, dont 866 en Wallonie picarde. Le second plus gros pourvoyeur d'emplois titres-services est constitué des **ASBL**. Elles ont occupé, en 2008, presque 18.000 travailleurs, dont 533 en Wallonie picarde.

Bien que leur classification des entreprises soit quelque peu différente, l'étude de l'IRES et le rapport d'IDEA Consult mettent tous deux en évidence la part importante d'emplois créés dans le secteur privé (tableau 8). Ils indiquent également qu'en analysant le nombre d'équivalents temps plein créés ou le nombre d'heures prestées, la part des entreprises privées diminue alors que la part des entreprises publiques et d'économie sociale augmente.

Le rapport d'IDEA Consult montre que ce sont principalement les entreprises intérimaires qui présentent une grande différence entre la part des emplois créés et la part des heures prestées. En effet, elles représentent 35,5% des emplois créés en 2006 mais 21,2% des heures prestées par les travailleurs, soit autant que les entreprises commerciales privées (hors intérim) et les ASBL. On peut donc supposer que les entreprises intérimaires occupent de nombreux travailleurs mais que ceux-ci prestent peu d'heures.

Etude de l'IRES (2009) sur base des données ONEM 2006			Rapport d'IDEA Consult (2007) sur base des données ONEM 2006		
	Part des emplois créés	Part des ETP créés		Part des emplois créés	Part des heures prestées
Secteur privé	55%	41%	Entreprises privées commerciales	58,5%	44,6%
Secteur public	18%	24%	Entreprises privées non commerciales	35,1%	45,8%
Economie sociale	27%	35%	Entreprises publiques	6,5%	9,6%
TOTAL	100%	100%	TOTAL	100%	100%

Tableau 8 : Source IDEA Consult et IRES – Traitement CSEF

Le dispositif des titres-services a également permis de créer des **emplois indirects** : le personnel qui encadre les travailleurs titres-services et le personnel qui remplace des travailleurs titres-services venant d'un autre emploi.

Enfin, certains emplois ont également été créés suite à la **conversion du statut ALE**. En effet, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2004, le système ALE n'est plus accessible pour l'aide à domicile à caractère ménager pour les nouveaux travailleurs et les nouveaux utilisateurs (voir annexe). En 2006-2007, seuls 3.714 travailleurs ALE sont passés vers un emploi titres-services. On peut supposer que cela est, notamment, dû au piège à l'emploi<sup>1</sup> contenu dans le système des ALE. On peut s'attendre à ce que ces chiffres augmentent car, depuis juillet 2009, une nouvelle modification de la législation est d'application : seuls les travailleurs ALE de plus de 50 ans ou présentant un taux d'incapacité de travail d'au moins 33% peuvent continuer à effectuer des activités d'aide à domicile de nature ménagère

## **b. Régularisation du travail au noir**

Etablir avec certitude le nombre de personnes entrées dans le dispositif alors qu'elles travaillaient, auparavant, au noir est impossible étant donné la délicatesse du sujet.

Peu d'études concernent ce sujet. Nous pouvons citer les enquêtes d'IDEA Consult qui interrogent directement les travailleurs. Ainsi, sur base des réponses de 2.105 travailleurs (enquête 2008), seuls **3,1%** des travailleurs disent avoir travaillé au noir avant leur entrée dans le système des titres-services. Cette part peut être considérée comme une sous-estimation de la part réelle si on suppose la non franchise de certains travailleurs. D'autre part, le nombre de travailleurs interrogés est faible par rapport au nombre total de travailleur titres-services.

D'autres éléments de l'enquête d'IDEA Consult (2008) font penser à une **sous-estimation** de cette part d'anciens travailleurs au noir dans le système. Par exemple, le fait de sortir du circuit illégal est un motif important voire très important pour travailler dans le système des titres-services pour presque la moitié des travailleurs interrogés. De plus, 10% des utilisateurs interrogés en 2007 reconnaissaient avoir fait appel à une personne travaillant au noir avant l'existence du système des titres-services.

## **c. Promotion de services et emplois de proximité**

La promotion de services de proximité semble atteinte étant donné l'ampleur que le système a connu en seulement quelques années. Les nombres d'utilisateurs, de titres-services achetés, d'entreprises agréées et de travailleurs sont révélateurs du développement qu'ont connu les services de proximité.

---

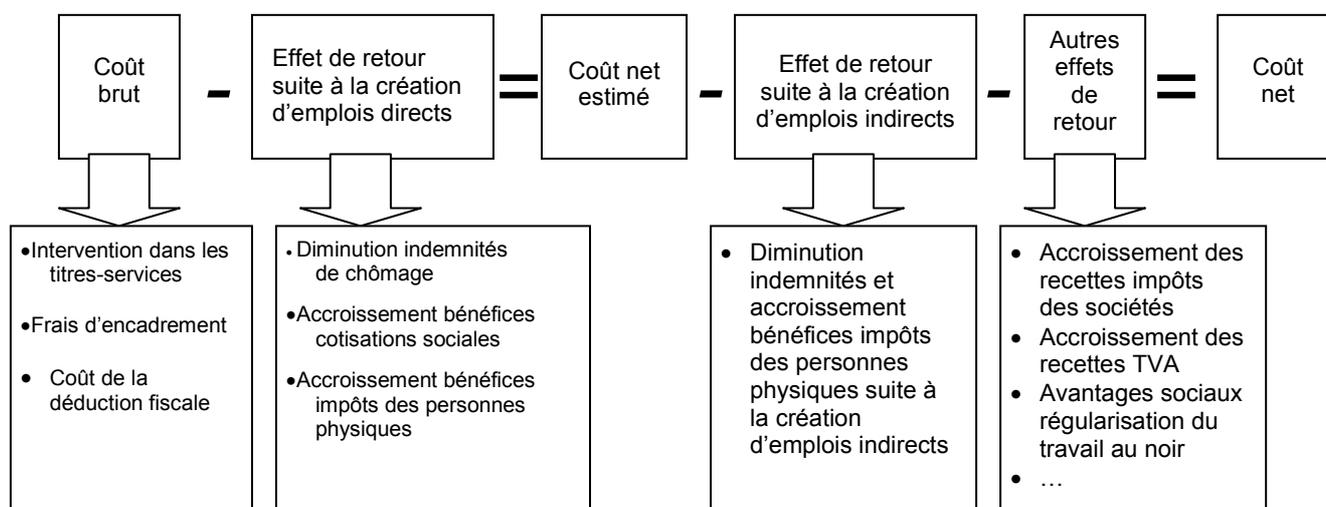
<sup>1</sup> Un piège à l'emploi est une situation où l'incitant financier est insuffisant pour accepter un emploi (frais supplémentaires, pertes d'avantages, salaire qui ne dépasse pratiquement pas l'allocation reçue).

## 5.4 Les aspects financiers

Comme on l'a vu, le système des titres-services reçoit un important financement des pouvoirs publics. Le coût pour l'Etat s'élèvera à 977 millions d'euros en 2009, soit une augmentation de 61 millions d'euros par rapport au budget ajusté de 2008. Selon les projections de l'ONEM, le nombre de chèques achetés par les utilisateurs devrait croître encore cette année de 19% pour atteindre un total de 73 millions de chèques achetés en 2009. Le nombre de travailleurs devraient également augmenter (estimation de 132.000 travailleurs en 2009).

L'utilisation des titres-services n'est pas égale en fonction des régions. Plus rapidement utilisé en Flandre, 54,5 % des chèques remboursés proviennent du Nord du pays contre 20 % en Wallonie et 25,5 % en Région bruxelloise.

Malgré le coût conséquent du dispositif de l'Etat, celui-ci ne remet pas en cause le système qui, par ailleurs, permet également des bénéfices pour la collectivité, en diminuant certaines dépenses. Voici un aperçu des mécanismes permettant d'identifier le coût réel du système en considérant les dépenses et les bénéfices.



Graphique 14 : Source IDEA Consult – Traitement CSEF

Pour exemple : le **coût brut** des activités réalisées en 2007 est évalué à **745,2 millions d'euros**, y compris l'intervention des pouvoirs publics pour les titres-services (633,2 millions d'euros), les frais d'encadrement pour la mise en œuvre de la mesure (21,1 millions d'euros), et le coût de la déductibilité fiscale<sup>1</sup> (90,9 millions d'euros).

L'intervention des pouvoirs publics constitue donc la plus grande part du coût brut du système titres-services.

A ce coût brut, nous pouvons soustraire des **bénéfices des effets de retour** suite à la création d'emplois directs. En effet, en créant des emplois titres-services, le système génère des recettes pour les pouvoirs publics. Ces effets de retour s'observent à 3 niveaux :

- en matière de chômage (estimation de 138,5 millions d'€ d'économie)
- en matière de sécurité sociale (estimation de 107,9 millions d'€ de recettes)
- en matière d'impôt des personnes physiques (estimation de 49,5 millions d'€ de recettes)

Nous obtenons ainsi un **coût net estimé** de **449,3 millions d'euros**.

Il s'agit, cependant, d'une sous-estimation du coût net réel car il existe également d'autres effets de retour qui ne peuvent pas être calculés de manière précise, par manque de données (effets de retour suite à la création d'emplois indirects, impôt des sociétés suite à la nouvelle activité économique ou à l'activité économique étendue, accroissement des recettes TVA suite à l'augmentation de la consommation par les travailleurs titres-services, avantages sociaux dus à la régularisation du travail au noir ; impôt des personnes physiques si les utilisateurs prestent plus d'heures, moins de dépenses liées au placement évité en maison de repos de certaines personnes âgées).

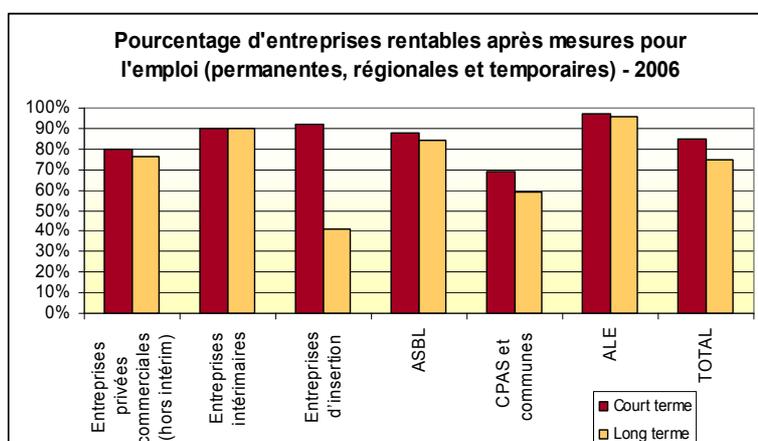
<sup>1</sup> L'impact budgétaire du coût de la déductibilité fiscale ne sera perceptible qu'en 2009. En 2007, c'est la déduction fiscale de l'année 2005 qui a eu un impact budgétaire.

Les aspects financiers du dispositif titres-services concernent également la **viabilité des entreprises**. Les principales **recettes** des entreprises agréées proviennent du remboursement des titres-services par la société émettrice Sodexo, majoré de l'intervention fédérale de 13,30 €. A cela peuvent s'ajouter d'autres recettes diverses (coûts éventuels d'administration pour l'utilisateur, ...) ainsi que des recettes provenant des mesures pour l'emploi (permanentes, régionales et temporaires).

Hormis ces recettes, les entreprises agréées doivent assumer différents **coûts** : rémunérations, charges sociales, pensions, services et biens divers, amortissements et provisions. Les coûts les plus importants concernent le personnel.

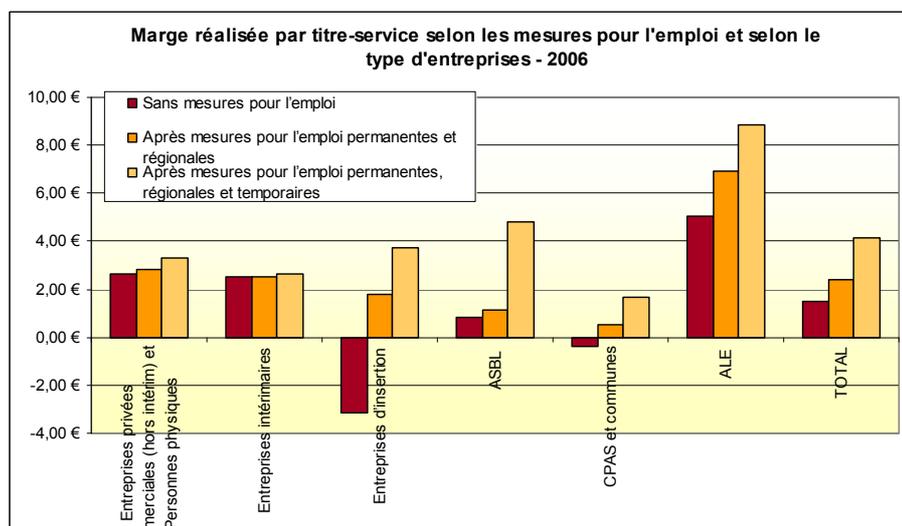
Afin d'examiner la viabilité du système titres-services, PriceWaterhouseCoopers a analysé en 2007 le coût horaire réel d'un travailleur titres-services, et ce à la demande du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Les résultats globaux indiquent que 64% des entreprises de l'échantillon ont un prix de revient inférieur à la valeur d'échange des titres-services. Autrement dit, 64% des entreprises sont rentables, à long terme, **sans aucune mesure pour l'emploi**. Les résultats mettent en avant des différences entre type d'entreprises. Ainsi, sans mesure pour l'emploi, ce sont les ALE qui réalisent la marge la plus importante. Par contre, les entreprises d'insertion enregistrent une perte assez importante.



En tenant compte des **mesures pour l'emploi**, les résultats indiquent que 75% des entreprises sont rentables à long terme. Cela varie d'un type d'entreprise à l'autre. Ainsi, ce sont surtout les CPAS et communes et les entreprises d'insertion qui risquent le plus d'avoir des problèmes financiers à long terme. Selon l'UCM, ce sont les entreprises à finalité sociale qui ont les coûts salariaux les moins élevés<sup>1</sup>.

Graphique 15 : Source PriceWaterhouseCoopers – Traitement CSEF



On remarque des différences de marges moins importantes entre types d'entreprises lorsque l'on tient compte des mesures pour l'emploi, excepté pour les ALE qui réalisent des marges supérieures à tous les autres types d'entreprises, qu'elles bénéficient ou non des mesures pour l'emploi.

Graphique 16 : Source PriceWaterhouseCoopers – Traitement CSEF

## 5.5 La qualité du système

<sup>1</sup> Présentation de l'UCM faite en juin 2008 pour le Comité Subrégional de l'Emploi et la Formation de Mouscron-Comines

Nous avons observé que le système des titres-services, qui a un coût important, apporte une diversité de bénéfices comme de nombreux emplois créés. Cependant, il est important d'évaluer la qualité de ces bénéfices.

Comme le précise l'étude de l'IRES, l'analyse de la qualité du dispositif est délicate étant donné la particularité du système des titres-services qui met en relation des travailleurs engagés par un employeur mais effectuant des prestations chez des utilisateurs. Ces dernières sont donc difficilement observables et appréciables par l'employeur. Quant à l'utilisateur, il peut juger de certaines qualités du service mais pas de toutes étant donné qu'il est souvent absent au moment de la prestation.

Enfin, à plus grande échelle, l'évaluation des pratiques de tous les prestataires par les pouvoirs publics n'est pas toujours évidente.

Ces difficultés d'évaluation de la qualité augmentent bien évidemment les risques d'observer des comportements abusifs de la part des différentes parties et donc de diminuer la qualité de l'emploi et du service.

## **a. Qualité des emplois créés**

### Type de contrat

Au total, 986.681 contrats ont été signés en 2007, dont 9,1 % de contrats à durée indéterminée (90.018 contrats CDI). La part de CDI contractés en Wallonie picarde est légèrement supérieure (11,6%).

Il s'agit ici de données par contrat. Or, certains sont à la journée ou à la semaine. L'analyse de données par travailleur serait donc plus pertinente. IDEA Consult en a récolté certaines via son enquête en 2007 et les résultats de celle-ci indiquent qu'un peu plus de 60% des travailleurs ont reçu un **contrat à durée indéterminée** dès le début de leur occupation. De plus, presque 70% des travailleurs ayant commencé avec un contrat à durée déterminée se sont vus proposer un contrat à durée indéterminée ensuite. Il semblerait donc que, de manière générale, le système des titres-services offre un **emploi durable** à la plupart des travailleurs.

Ces résultats varient d'une entreprise à l'autre. Il est, toutefois, difficile d'établir avec précision le nombre de personnes ayant obtenu directement un CDI, les résultats variant d'une enquête à l'autre. Selon l'enquête d'IDEA Consult, environ 36% des travailleurs des sociétés intérimaires reçoivent, dès le départ, un CDI. Les résultats de l'IRES indiquent, quant à eux, que ce pourcentage est de 10% alors que 50% à 90% des travailleurs des autres types d'entreprises reçoivent dès le départ un CDI. Bien que ces résultats diffèrent, ils mettent néanmoins en avant le même constat : les travailleurs obtiennent moins rapidement un CDI dans les sociétés intérimaires en comparaison aux autres sociétés.

Les travailleurs titres-services présentent en moyenne 24h/semaine, selon l'enquête d'IDEA Consult. En général, ils choisissent volontairement de travailler à temps partiel. Plus de 80% des travailleurs interrogés déclarent être satisfaits de leur **charge horaire**. Celle-ci semble plus faible pour les travailleurs plus âgés.

L'étude de l'IRES met également en avant que les entreprises ayant une mission d'aide à domicile ou une mission d'insertion offrent un nombre de contrats à durée indéterminée et des charges horaires plus importants que la moyenne. Par contre, on retrouve le plus d'emplois à temps réduit dans les entreprises commerciales privées (intérim et hors intérim). Enfin, les entreprises intérimaires se caractérisent par des emplois plus flexibles, des contrats moins longs et des temps de travail plus réduits. Il faut toutefois préciser, comme nous l'avons déjà dit précédemment, que la majorité des travailleurs privilégient un temps partiel et ne souhaitent pas augmenter leur charge horaire.

Ces résultats sont similaires en Wallonie picarde. En effet, les enquêtes réalisées par le CSEF de Mouscron entre 2004 et 2007 auprès des entreprises agréées indiquent que 81% des travailleurs occupés dans ces entreprises ont un CDI. Concernant la charge horaire, la plupart de ces travailleurs ont un mi-temps (63%) et 95% travaillent au moins à mi-temps.

Les interviews réalisées par le service Conseil en Ressources Humaines du Forem Conseil de Tournai en 2008 semblent aboutir aux mêmes conclusions : la plupart des travailleurs ont directement un CDI ou en obtiennent un après un CDD. Les entreprises intérimaires semblent privilégier les CDD au départ et offrir ensuite un CDI tandis que les entreprises d'insertion semblent privilégier les CDI directement.

Enfin, il faut préciser que peu de travailleurs cumulent plusieurs contrats différents. Selon IDEA Consult (2008), presque 90% des travailleurs ont été occupés auprès d'un seul employeur en 2007.

Outre la durabilité de l'emploi, d'autres indicateurs sont révélateurs de la qualité des emplois, comme l'existence de formations proposées aux travailleurs, l'encadrement des travailleurs, le type de contrat offert et le salaire proposé.

### Formation et encadrement

L'audit financier réalisé par PriceWaterhouseCoopers avait, notamment, permis de calculer un taux de formation et un ratio d'encadrement par type d'entreprises<sup>1</sup>. Il en ressort que les entreprises d'insertion et les CPAS et communes obtiennent un **taux de formation** plus élevé que la moyenne. Par contre, les agences intérimaires, les ALE et les entreprises privées commerciales (hors intérim) semblent consacrer moins de temps à la formation. Il faut souligner que les entreprises d'insertion ont une finalité sociale et occupent des profils nécessitant plus d'accompagnement et de formation. Il est donc peu étonnant qu'elles obtiennent un taux de formation plus élevé. Peu de différences se dégagent entre types d'entreprises concernant l'**encadrement** des travailleurs, excepté pour les entreprises privées commerciales (hors intérim) et personnes physiques qui proposent moins d'encadrement.

L'étude de l'IRES indique, quant à elle, un plus fort **accompagnement/encadrement** des travailleurs (réunions, formations et évaluations) dans les entreprises ayant une mission d'aide à domicile ainsi que dans les entreprises ayant une mission d'insertion, en comparaison aux entreprises commerciales privées. De plus, elles encadrent plus fortement la relation entre l'utilisateur et le travailleur. Cependant, on observe une très grande diversité de pratiques au sein des entreprises commerciales hors intérim. Des conclusions générales ne peuvent évidemment pas être tirées de ces résultats. Certaines entreprises privées à but lucratif (hors intérim) organisent également des visites au domicile, offrent un accompagnement important aux travailleurs et des contrats de travail de qualité.

### Salaire

Enfin, le **salaire** des travailleurs peut également être un indicateur de qualité d'emploi. Celui-ci dépend généralement de la Commission paritaire (CP) à laquelle appartient l'entreprise. Les salaires définis sont toujours des minima à respecter, libre choix à l'employeur d'attribuer un salaire plus élevé ou d'autres avantages (frais de déplacement plus élevés, chèques repas, ...). La majorité des entreprises agréées titres-services dépendent de la CP 322.01<sup>2</sup>. Les entreprises agréées qui exercent une autre activité principale que celle des titres-services dépendent d'une autre commission paritaire. La variété des Commissions paritaires engendre une variation de conditions salariales. Ainsi, le salaire des travailleurs titres-services est plus important dans les CPAS et communes, équivalent aux contractuels des communes et CPAS, qui est plus élevé que celui de la commission paritaire 322.01, par exemple.

### Taux de sortie

Bien que les emplois offerts soient globalement durables, les personnes ne restent en moyenne qu'environ 2,5 ans dans le système titres-services (enquête IDEA Consult 2007). Le **taux de sortie** est assez important : 21% en 2007. Ce pourcentage est le plus élevé pour les personnes physiques (29%) et le plus bas dans les CPAS (12%). Ce turnover peut s'expliquer de différentes manières. Un manque de valorisation salariale peut en être une cause (le turnover est d'ailleurs moindre dans les CPAS où les salaires sont plus avantageux). Les aides à l'embauche (dégressives à long terme) peuvent également provoquer un comportement des employeurs défavorable à la stabilité de l'emploi.

De leur côté, les travailleurs expliquent leur départ par le fait qu'ils considèrent ce travail comme un travail temporaire (38%) ou parce qu'ils reçoivent une proposition d'un emploi plus intéressant (34%).

On constate que les travailleurs sortants ont moins souvent débuté avec un contrat de travail à durée indéterminée et ont en moyenne travaillé moins d'heures dans le système.

Les interviews réalisées par Forem Conseil dans les entreprises de la DR de Tournai semblent indiquer une certaine stabilité dans le personnel et peu de turnover. Les déclarations des entreprises commerciales privées sont toutefois différentes d'une société à l'autre, allant de « peu de turnover » à « turnover important ». Certaines entreprises soulèvent également la question de l'absentéisme relativement important, généralement dû à un problème de santé ou à un problème de garde d'enfants.

---

<sup>1</sup> Le ratio d'encadrement indique le nombre de travailleurs titres-services équivalents temps plein encadré par un équivalent temps plein personnel d'encadrement

<sup>2</sup> Commission paritaire pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité

## **b. Qualité du service offert**

L'étude de l'IRES évalue la qualité du service essentiellement à partir des procédures mises en place par les entreprises afin de favoriser l'adéquation des services aux besoins des utilisateurs.

Elle met en avant l'influence du secteur d'appartenance des entreprises sur la qualité du service offert. Ainsi, les entreprises ayant une **mission d'aide à domicile** (aussi bien du secteur publique que de l'économie sociale) obtiennent un bon résultat en comparaison aux autres entreprises (à mission d'insertion ou lucrative) :

- organisation d'une **visite au domicile** de l'utilisateur afin d'évaluer l'environnement et les conditions de travail et de recadrer l'organisation du service
- **limites** du métier d'aide-ménagère clairement posées afin d'éviter l'exécution de tâches non autorisées

Les données de l'étude indiquent, par contre, que les entreprises du secteur privé à but lucratif gèrent, dans la plupart des cas, l'installation du service à distance. Cela ne garantit donc pas au personnel de bonnes conditions de travail. De plus, ces prestataires posent moins bien les limites du métier d'aide ménagère.

### ***5.6 Le recrutement des travailleurs titres-services***

Le dispositif des titres-services a fortement augmenté depuis 2004 ; une telle expansion n'avait d'ailleurs pas été prévue. Le nombre d'utilisateurs ne cesse de croître ainsi que le nombre de travailleurs. Si le dispositif poursuit une telle progression, nous pouvons nous demander si le recrutement de travailleurs ne posera pas problème à un moment donné.

La question est d'ailleurs déjà pointée actuellement car 64% des entreprises interrogées par IDEA Consult déclarent que le nombre de **candidats** correspondant au profil recherché est insuffisant. Les candidats sont nombreux mais ceux-ci ne correspondent pas aux attentes de l'entreprise ou sont trop peu motivés. D'année en année, cela pose, selon les entreprises interrogées, de plus en plus de difficultés. Le même constat peut être établi suite aux enquêtes réalisées auprès des entreprises de la région de Mouscron.

Outre la faible motivation, les entreprises mettent en évidence d'autres **freins à l'embauche** : les pièges à l'emploi, le caractère éprouvant du travail, la faible attractivité du travail (contenu du travail, rémunération, conditions de travail) et la problématique de la mobilité. Les freins à l'embauche soulevés par les entreprises de la DR de Tournai sont similaires. La mobilité est relevée par presque toutes les entreprises interviewées. La problématique des pièges à l'emploi est plus souvent citée par les entreprises commerciales privées (hors intérim) et les entreprises d'insertion. Les entreprises commerciales (y compris intérimaires) citent également le manque de disponibilité des candidats et les horaires qui ne leur conviennent pas.

La plupart des entreprises agréées déclarent que les candidatures spontanées constituent le **canal de recrutement** qui fonctionne le mieux. Les personnes se présentant spontanément semblent être plus motivées que celles venant de la part d'un organisme public (ONEM ou Le Forem, par exemple).

La plupart des entreprises ne demandent pas de **compétences techniques** approfondies. Ils privilégient plutôt la motivation. Les enquêtes réalisées dans l'arrondissement de Mouscron mettent en évidence qu'en général, les entreprises ne requièrent pas une formation spécifique à l'embauche mais souhaitent des candidats qu'ils soient ponctuels, discrets et puissent effectuer un nettoyage de qualité. Les interviews réalisées dans les entreprises de la DR de Tournai révèlent les mêmes critères : généralement aucune formation de départ n'est demandée mais la motivation prime. La plupart des entreprises exigent également une bonne présentation et une bonne hygiène, de la politesse et un respect vis-à-vis des clients. Les entreprises intérimaires signalent aussi l'importance de la confidentialité et de la discrétion. Enfin, ces interviews mettent en avant que les aides à l'emploi sont rarement exigées mais plutôt souhaitées. Les entreprises d'insertion exigent plus fortement une aide à l'emploi (SINE) ainsi que certaines communes et CPAS (Activa).

Plutôt qu'exiger certaines compétences à l'embauche, les entreprises souhaitent proposer des formations internes à leurs travailleurs. Toutefois, plus de la moitié des entreprises interrogées dans l'arrondissement de Mouscron déclarent ne pas organiser de formations en interne pour leur personnel, en raison d'un manque de temps et de difficultés d'organisation. Signalons également que le personnel en formation est payé par l'entreprise mais n'apporte aucun titre-service ; ce qui engendre un coût supplémentaire pour l'entreprise. Nous verrons dans le chapitre suivant quels sont les outils à disposition des entreprises pour pallier à ce frein.

## 6. FORMATIONS ET COMPÉTENCES LIÉES AUX MÉTIERS TITRES-SERVICES

L'expansion d'un secteur a pour bénéfice d'engendrer une meilleure visibilité des métiers qui le compose. Dans le cadre du secteur titres-services, force est de constater que le métier d'aide-ménager(e) prend de l'importance et est davantage mis en évidence aux yeux du grand public.

Le développement du dispositif pousse, par ailleurs, à se pencher sur la professionnalisation sachant que, contrairement aux idées reçues, le profil de ce métier se complexifie au fil des ans.

C'est pourquoi, avant de parler de l'offre de formations que nous trouvons en Wallonie picarde, il est bon de s'attarder sur la définition qui est faite du métier et des compétences inhérentes à celui-ci.

### 6.1 Les métiers concernés par le secteur

Pour rappel, selon le cadre législatif actuel, les sociétés titres-services fonctionnent autour de quatre activités autorisées, à savoir :

- Aide ménagère à domicile
- Courses ménagères
- Service extérieur de repassage
- Centrale pour personnes à mobilité réduite

Ces activités professionnelles se retrouvent dans la correspondance Code REM 111 ((*Référentiel Emploi-Métier rédigé par Le Forem sur base du ROME*) relatif au personnel des services aux personnes :

- REM 11111 – Employé de ménage à domicile  
1111105 - **aide-ménager(e)**
- REM 11112 – Intervenant à domicile  
1111203 – **agent accompagnateur de déplacements**

Etant donné que l'aide ménagère est l'activité prépondérante du secteur, l'analyse se portera exclusivement sur le métier d'aide-ménager(e).

Deux cadres de référence définissent le profil métier et identifient les compétences utiles pour y accéder :

- le référentiel Emploi-Métier du Forem (code REM) ;
- le référentiel des compétences de l'enseignement (CCPQ1) fixant le profil de qualification et le profil de formation.

#### a. Définition générale du métier

Le code REM définit l'aide-ménager(e) comme étant une personne qui effectue, au domicile d'un ou plusieurs particuliers, l'ensemble des tâches ménagères qui concourent à l'entretien courant de la maison (ménage, rangement, repassage...). Elle peut étendre ses activités aux travaux de grand nettoyage (carreaux, nettoyage de saison...) et aux petits travaux de couture.

Dans le cadre de la CCPQ, un aide-ménager(e) est défini comme étant une personne qui travaille dans le cadre d'un service d'aide à domicile, dans un CPAS ou encore dans le cadre d'organismes de réinsertion. Elle/il intervient au domicile des bénéficiaires, elle/il assure essentiellement des tâches visant à entretenir, maintenir et améliorer l'hygiène dans les pièces où les bénéficiaires vivent.

---

<sup>1</sup> Commission Communautaire des Professions et Qualifications

## **b. Description des fonctions et compétences inhérentes au métier**

Le code REM et la CCPQ décrivent les différentes fonctions liées au métier d'aide-ménager(e) de manière similaire. Le premier classe les fonctions inhérentes au métier en activités de base et activités spécifiques. Quant à la CCPQ, elle parle de fonctions techniques.

- Activités de base (code REM) :
  - effectuer le rangement de l'habitation
  - effectuer le nettoyage de l'habitation
  - effectuer l'entretien du linge
  - repasser le linge
  - effectuer la transmission des informations
  - ranger le matériel et les produits
- Activités spécifiques (code REM) :
  - nettoyer les vitres
  - laver et ranger la vaisselle
  - effectuer les courses ménagères
  - préparer les repas
  - effectuer des petits travaux de couture
- Fonctions techniques (CCPQ) :
  - entrer en contact avec les bénéficiaires
  - procéder à l'entretien de l'habitation, sur base du règlement de travail propre à chaque service
  - entretenir le linge, sur base du règlement propre à chaque service

Les deux référentiels exposent également les compétences relatives aux **savoir-être**, qui sont tout aussi importantes que les compétences techniques. Alors que le code REM parle d'aptitudes liées à l'emploi, la CCPQ parle de fonctions transversales :

- Aptitudes liées à l'emploi (code REM) :
  - respecter les horaires convenus
  - réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, face à un événement soudain
  - appliquer rigoureusement les règles de l'entreprise en matières de sécurité, d'hygiène et de respect de l'environnement
  - respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions de l'entreprise
  - présenter une image positive de l'entreprise
  - s'intégrer dans l'environnement de travail
  - se tenir informé de l'évolution du métier
  - communiquer aisément
  - adhérer aux objectifs de l'entreprise
  - travailler méthodiquement et rigoureusement
  - s'adapter à des personnes différentes
  - se conformer à des habitudes et à des expériences particulières
  - respecter les différences de culture, de convictions religieuses ou philosophiques
  - entretenir une relation de confiance avec les personnes
  - résister au stress
  - faire preuve de patience et de qualités humaines
  - faire preuve de discrétion
  - adopter un comportement honnête et réservé
  - accepter de se remettre en question
  - appliquer les règles de prévention des accidents domestiques
  - respecter rigoureusement des consignes
- Fonctions transversales (CCPQ) :
  - respecter l'environnement
  - respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène
  - s'intégrer dans la vie professionnelle, en respectant la déontologie du métier
  - s'intégrer à une équipe
  - accepter une formation continuée
  - communiquer avec le bénéficiaire
  - communiquer avec l'ensemble des intervenants à domicile
  - participer aux réunions d'équipe

Le premier constat que l'on peut faire à la lecture de ces informations est que, malgré une description assez généraliste et succincte du métier, nous trouvons une déclinaison conséquente de compétences à acquérir.

D'un côté, nous avons une série importante de compétences techniques touchant à des tâches variées (nettoyage de l'habitation, du linge, repassage). Au vu de l'évolution technologique actuelle et de la diversité des produits existants, il est aisé d'imaginer la complexité d'acquérir les compétences nécessaires à la réalisation de ces tâches.

Par ailleurs, nous constatons que le métier nécessite un **certain nombre** de compétences comportementales, sociales, personnelles, que nous citerons comme « compétences transversales ». Celles-ci sont inscrites dans la description de la fonction et sont aujourd'hui considérées comme incontournables pour la pratique du métier.

## **6.2 Les formations concernées par le secteur sur notre territoire.**

La description des compétences faite ci-dessus démontre que le métier d'aide-ménagère implique l'acquisition d'un grand nombre de compétences.

Celles-ci peuvent s'acquérir à deux niveaux :

- L'offre de formations pour demandeurs d'emploi : formations délivrées avant l'entrée en fonction dans le métier (formations d'insertion socioprofessionnelle et formations qualifiantes accessibles aux personnes en recherche d'emploi).
- L'offre de formations pour travailleurs : formations délivrées après l'entrée en fonction dans le métier dans le cadre de la formation continuée des travailleurs.

La liste proposée ci-dessous n'est pas exhaustive. L'offre de formations peut, en effet, évoluer en fonction de sa nécessité vis-à-vis du marché de l'emploi. Cette offre est également variable dans la durée et le nombre de bénéficiaires au cours de l'année. La liste proposée concerne donc un inventaire de l'offre de formations « potentielle » du territoire. Elle permet d'identifier les organismes, le type de formation proposée, l'accessibilité pour le public, le lieu de formation et le titre obtenu.

### **a. L'offre de formations pour demandeurs d'emploi**

Sachant que le métier d'aide-ménagère(e) est considéré comme une opportunité de réinsertion professionnelle des publics fragilisés, la formation d'aide-ménagère est souvent proposée par des organismes privilégiant l'accompagnement de ces publics.

- **Formations d'insertion socioprofessionnelle**

Nom de l'organisme	Type de formation	Mode d'organisation de formation	Accessibilité public	Lieu de formation	Titre délivré
<b>Centre d'éducation et de réadaptation au travail (CERAT)</b>	Nettoyage professionnel (services aux entreprises et à la collectivité) Formation qualifiante	Cours collectifs (7personnes) Alternance Parcours individualisé	Demandeurs d'emploi de plus de 18 ans et enregistrés à l'AWIPH	Tournai	Attestation de fréquentation
<b>Initiative Formation Insertion (IFI)</b>	Techniques d'entretien domestique et industriel	Cours collectifs MISIP Stages en entreprises	Demandeurs d'emploi de plus de 18 ans Niveau de qualification inférieur au CESS	Tournai	Attestation de fréquentation
<b>Espace formation</b>	Découverte du métier d'aide-ménagère	Cours collectifs Stages en entreprises	Demandeurs d'emploi de plus de 18 ans Niveau de qualification inférieur au CESS	Froyennes	Attestation
<b>Agence de formation et de prestations professionnelles</b>	Formation en technique moderne de nettoyage et de repassage	Cours collectifs Stage en entreprise	Etre chômeur complet indemnisé au en stage d'attente	Mouscron Tournai	Attestation

- **Formations qualifiantes**

Nom de l'organisme	Type de formation	Mode d'organisation de formation	Accessibilité public	Lieu de formation	Titre délivré
<b>Agir Ensemble</b>	Formation d'aide-ménagère	Cours collectifs Stage en entreprise	Demandeurs d'emploi âgés de plus de 18 ans Niveau de qualification inférieur au CESS	Lessines Péruwelz Tournai	Validation des compétences acquises (collaboration avec le Centre de validation des compétences de Mouscron, Comines, Picardie)
<b>MIRHO</b>	Formation d'aide-ménagère	Cours collectifs Stage en entreprise	Demandeurs d'emploi âgés de plus de 18 ans Niveau de qualification inférieur au CESS	Tournai Mouscron	Certification (collaboration avec l'Institut de Promotion Sociale de Tournai)
<b>Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la CF de Tournai</b>	Aide-ménagère (services aux personnes)	Cours collectifs Stage en entreprise MISIP	Minimum CEB ou examen d'admission Demandeurs d'emplois Bénéficiaires du RIS Etudiants Affiliés AWIPH	Tournai	Certification
<b>Institut d'Enseignement de Promotion Sociale du HO de Leuze</b>	Aide-ménagère (services aux personnes)	Cours collectifs Stage en entreprise	Minimum CEB ou examen d'admission Demandeurs d'emplois Bénéficiaires du RIS Etudiants Affiliés AWIPH	Tournai	Certification
<b>CEFA Provincial</b>	Technicienne de surface Nettoyeur D3 (services aux entreprises et à la collectivité)	Cours collectifs Alternance Parcours individualisé	Jeunes de 15 ans à 21 ans	Tournai	Attestation de fréquentation
<b>Institut Saint Henri – Ecole de promotion sociale de Comines</b>	Formation d'aide-ménagère	Cours collectifs Stage en entreprise	Minimum CEB ou examen d'admission Demandeurs d'emplois Bénéficiaires du RIS Etudiants Affiliés AWIPH	Comines	Validation des compétences acquises
<b>Institut de Promotion Sociale de la CF de Mouscron</b>	Formation aide-ménagère (en collaboration avec SOS Dépannage et Multimobil)	Cours collectifs Stage en entreprise	Minimum CEB ou examen d'admission Demandeurs d'emplois Bénéficiaires du RIS Etudiants Affiliés AWIPH	Mouscron	Certification
<b>Forem Formation</b>	Auxiliaire de ménage	Non précisé	Etre chômeur complet indemnisé ou en stage d'attente	Tournai Mouscron Ath	Certificat de compétences acquises ISO

## **b. L'offre de formations continuées**

Outre les formations dispensées aux demandeurs d'emploi, une série de formations existe pour les travailleurs titres-services. Il s'agit, bien souvent, de modules de formation destinés à compléter ou actualiser les compétences des travailleurs. C'est ici à l'entreprise de faire les démarches concernant la formation de son personnel.

Il nous est impossible de lister tous les organismes dispensant des modules de formations utiles aux travailleurs titres-services tant le choix est vaste. Il suffit d'observer la liste des compétences inhérentes au métier d'aide-ménager(e) décrite précédemment pour constater que les formations peuvent être diverses ! En effet, chaque compétence à acquérir peut donner lieu à un ou plusieurs modules de formations.

De plus, les organismes dispensant ce type de formations peuvent être établis dans d'autres régions que la Wallonie picarde et disposés à déplacer leurs formateurs dans les entreprises agréées afin de donner des formations en interne. Cela accroît donc considérablement la liste des choix possibles.

Enfin, grand nombre de fournisseurs dispensent eux-mêmes des formations aux travailleurs de leurs clients.

Nous ne présentons donc pas de modules de formations en tant que tels mais des outils pouvant être utiles aux entreprises désireuses de former leur personnel.

- **Le Fonds de Formation sectoriel titres-services**

Le Fonds de formation sectoriel est exclusivement au service de tous les employeurs et travailleurs qui relèvent de la Sous-commission Paritaire 322.01. Il a été créé en 2009 par les partenaires sociaux du secteur.

Il a pour objectif de mettre au point une politique de formation pour tous les travailleurs et toutes les entreprises du secteur, en développant et coordonnant des initiatives de formation et en les faisant connaître.

Il a également l'ambition d'augmenter le taux de participation aux formations de 15% pour l'ensemble du secteur et d'introduire un temps de formation collective de 10 heures par équivalent temps plein pour les entreprises. Les partenaires sociaux ont souscrit à cet engagement pour respecter les obligations prévues dans le Pacte de solidarité entre les Générations conclu en 2005.

En tant que Fonds de formation nouvellement créé, le Fonds de formation travaille surtout au développement d'une offre de formations dans les différentes régions sur l'ensemble de la Belgique. Cette offre comprend une série de formations diverses : formations générales, techniques, en sécurité et en ergonomie. Il est possible, pour les entreprises, d'inscrire des travailleurs à un module de formation ou de l'organiser en interne.

- **Le Fonds de Formation fédéral titres-services**

Le Fonds de formation titres-services est une initiative du Gouvernement fédéral et est entré en vigueur le 11 juillet 2007.

Il a pour vocation d'augmenter le degré de formation des travailleurs titres-services en permettant aux entreprises agréées titres-services de demander le remboursement partiel de leurs frais liés à l'organisation de formations destinées à leurs travailleurs.

Un remboursement partiel des frais de formation peut être demandé pour des formations ayant un lien avec la fonction exercée par le travailleur, telles que des formations portant sur l'attitude, le savoir-faire avec les clients, l'ergonomie, l'organisation, la sécurité, l'hygiène, l'usage du français/néerlandais/allemand sur le lieu du travail et le secourisme.

De plus, les formations doivent soit être organisées sur le lieu de travail (formations sur le terrain), par un formateur externe (organisme de formation) ou interne (personne appartenant à l'entreprise), soit être organisées en dehors du lieu de travail (formations externes) par un formateur externe.

### **6.3 La validation des compétences**

La validation des compétences s'adresse à toute personne qui possède des compétences professionnelles mais n'a pas de titre (scolaire ou autre) le certifiant.

De nombreuses personnes possèdent, en effet, des compétences professionnelles mais n'ont aucun diplôme, attestation ou certification pour en témoigner. Cette absence de reconnaissance peut être un frein pour certaines personnes souhaitant, par exemple, développer leur activité, changer de travail, reprendre des études ou une formation.

La validation des compétences leur offre la possibilité de faire reconnaître officiellement leurs compétences professionnelles par l'obtention d'un Titre de compétences. Elle peut ainsi permettre d'avoir accès à des parcours de formation qualifiants ou à une profession.

Les Titres de compétences sont reconnus par les trois Gouvernements de Belgique francophone (Région wallonne, Communauté française et Commission Communautaire Francophone de la région de Bruxelles-Capitale).

En Wallonie picarde, le centre de validation des compétences de Mouscron, Comines, Picardie permet de faire valider des compétences appartenant au métier d'aide-ménager(e) :

- Réaliser les tâches d'entretien courant de la maison (Titre 1)
- Assurer l'entretien du linge (Titre 2)

Les tests permettant d'obtenir ces Titres s'effectuent dans les locaux de l'IETCF de Mouscron.

## 7. CONCLUSION

Le nombre d'utilisateurs, de sociétés agréées et de travailleurs qui a augmenté de façon spectaculaire depuis la création du dispositif titres-services démontre combien celui-ci connaît un vif succès. Ce nombre continue même de grimper. Des particuliers s'inscrivent encore comme nouveaux utilisateurs, impliquant inévitablement l'engagement de nouveaux travailleurs et la création de nouvelles sociétés.

Le succès du dispositif titres-services a généré divers avantages : la création de nombreux emplois, le développement et la promotion des services de proximité, une certaine régularisation du travail au noir, des bénéfices pour les utilisateurs qui y voient, entre autres, une manière de mieux concilier vie familiale et professionnelle.

De plus, bien que le coût du dispositif soit important pour les pouvoirs publics, celui-ci est nuancé par les bénéfices non négligeables profitant à la collectivité, comme la réduction du chômage ou l'accroissement des cotisations sociales et impôts.

Cette croissance rapide et considérable a également eu comme conséquence de voir naître un véritable secteur d'activité mettant indéniablement en exergue certains métiers tels que celui d'aide-ménagère(e), démontrant aux yeux de la société qu'il s'agit d'un véritable métier nécessitant des compétences incontestables.

Sur notre territoire, l'étendue de l'offre de formation pour ce métier illustre bien le phénomène. L'offre semble prendre en compte l'insertion de tous les publics en proposant, en amont, des formations préqualifiantes, intégrant les publics les plus fragilisés du Dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle ainsi que des formations qualifiantes renforçant l'insertion et/ou la réorientation vers l'emploi.

En plus, notre territoire a la chance de posséder un Centre de validation des compétences proposant la validation du métier d'aide-ménagère(e). Face à cette variété, la question à se poser est de savoir si la qualité de la formation est suffisante et si celle-ci intègre les synergies adéquates pour favoriser les filières d'insertion des publics.

La question de la formation des travailleurs doit être également soulevée. Il apparaît que les entreprises ne demandent en général pas de formation ou de qualification spécifique à l'embauche mais insistent sur la motivation et les compétences transversales. Les sociétés préfèrent privilégier la formation de leur personnel en interne. Cependant, il semble que peu d'entre-elles forment effectivement leurs travailleurs, bien que des outils de financement existent. Ceux-ci sont en effet très peu utilisés. Pour exemple, le Fonds de formation n'a reçu que 66 demandes d'intervention financière venant des entreprises agréées de notre territoire depuis sa création en 2007. Au cours de l'année 2008, seuls 2% du budget national du Fonds de formation ont été utilisés. Il semblerait nécessaire de promouvoir l'existence de ces moyens financiers en favorisant des actions de sensibilisation auprès des entreprises agréées.

Par ailleurs, une des particularités du secteur est qu'il rassemble des entreprises de types différents ayant chacune leurs missions spécifiques. Le secteur est en effet composé de sociétés issues du secteur non marchand et marchand ayant des objectifs d'insertion des travailleurs à dimension variée (centrés sur le public et/ou sur le profit). Ces sociétés varient également par leur cadre réglementaire (plusieurs commissions paritaires, services public/privé). Cette variété d'entreprises engendre une diversité de pratiques, de conditions de travail et de services rendus.

Cet état de fait nous amène à nous poser la question de la qualité de l'emploi de ce secteur. Les travailleurs sont-ils tous égaux dans leur métier ? Certains constats confirment que cette diversité engendrerait des inégalités conséquentes : différence de salaire plus avantageux, différence concernant la politique de formation des travailleurs, différence d'encadrement du public (travailleurs et clients) dans les pratiques professionnelles... Ces inégalités seraient par ailleurs renforcées par le statut juridique des entreprises engendrant pour elles-mêmes des distinctions dans les avantages dont elles peuvent bénéficier. Ainsi, d'une entreprise à l'autre, les bénéfices réalisés sont très différents. Certaines engendrent d'ailleurs des pertes si elles ne disposent pas d'aides à l'embauche. Le secteur est donc un véritable marché. Nous pouvons imaginer que si le dispositif continue à prendre de l'ampleur, la concurrence interentreprises s'accroîtra et cela peut-être au détriment de la qualité des emplois et du service aux personnes. Nous ne pouvons que souhaiter que le rôle régulateur de l'Etat, institué dans le dispositif, joue son rôle de manière adéquate.

Face aux multiples tensions identifiées, les Comités Subrégionaux de l'Emploi et la Formation de Mouscron-Comines et Tournai-Ath-Lessines estiment qu'il est primordial de renforcer la promotion de la qualification des métiers liés au secteur des titres-services. Hormis les synergies entre opérateurs de formation, il semble

indispensable que des coopérations soient également établies entre opérateurs de formation et entreprises avec le soutien du Fonds de formation sectoriel et le Fonds de formation afin d'accompagner un secteur d'activité en pleine expansion en optimisant les moyens humains et financiers favorables à une meilleure qualité pour l'emploi.

## 8. RÉFÉRENCES

Cour des Comptes (2009), Titres-services, Coût et gestion, Bruxelles.

CSC Alimentation et Services (2006), Titres-services. Conditions de travail et de rémunération, Bruxelles.

IDEA Consult (2006), Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2005 – rapport final, Bruxelles.

IDEA Consult (2007), Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2006 – rapport final, Bruxelles.

IDEA Consult (2008), Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2007, Eindrapport, Brussel.

IDEA Consult (2009), Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2008 – rapport final, Bruxelles.

IRES (2009), Les titres-services : quelle qualité d'emploi et d'organisation du service ?, Regards Economiques, avril 2009, numéro 69.

ONEM (2009), L'évolution des titres-services, Rapport annuel 2008.

PriceWaterhouseCoopers (2007), Audit financier du système des titres-services pour les emplois et services de proximité.

Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2007, résumé (basé sur le rapport final de IDEA Consult), Bruxelles, 21 mai 2008.

### **Législation**

Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. Moniteur Belge.

Décret du 7 mai 2004 portant octroi de titres-services pour la garde d'enfants. Moniteur belge.

Arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services (M.B. 11.01.2007).

### **Sites Internet**

<http://www.cdvc.be> (Site du Centre de validation des compétences Mouscron, Comines, Picardie)

<http://www.cvdc.be> (Site du Consortium de validation des compétences)

<http://www.emploi.belgique.be> (SPF Emploi, Travail et Concertation sociale)

<http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=10148> (Site du Fonds de Formation fédéral titres-services)

<http://www.enseignement.be> (Site de l'Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique)

<http://www.formationtitresservices.be> (Site du Fonds de Formation sectoriel titres-services)

<http://www.titres-services-onem.be>

