



Evaluation du dispositif des Titres-Services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2020

Rapport final | Octobre 2021

A la demande du

Service public régional de Bruxelles
Bruxelles Economie et Emploi
Service Emploi

IDEA 
CONSULT *thinking ahead*
member of
IDEAGROUP

Cette étude a été menée par :

Daphné Valsamis
Olivier Brolis
Marie Antoine
Eduardo Salvador

Rue Joseph II, 40, B1
1000 Bruxelles

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

www.ideaconsult.be



Table des matières

PARTIE 1 Introduction	5
1 / Le contexte et contenu de l'évaluation	6
2 / Le fonctionnement du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	9
PARTIE 2 Les chiffres clés du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020	12
1 / Introduction	13
2 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020	14
3 / Les entreprises Titres-Services	15
3.1. Le nombre d'entreprises Titres-Services	16
3.2. Le profil des entreprises Titres-Services	21
4 / Les travailleurs Titres-Services	28
4.1. Le nombre de travailleurs Titres-Services	29
4.2. Le profil des travailleurs Titres-Services	32
5 / Les utilisateurs Titres-Services	45
5.1. Le nombre d'utilisateurs Titres-Services	46
5.2. Le profil des utilisateurs Titres-Services	48
6 / Les Titres-Services achetés	57
6.1. Le nombre de Titres-Services achetés	58
6.2. Les caractéristiques des Titres-Services achetés	63

PARTIE 3 La qualité de l'emploi Titres-Services	69
1 / Introduction	70
2 / Le nombre d'heures de travail	71
3 / Le salaire	76
4 / Le contenu et les conditions de travail	77
5 / La triangulation de services	83
6 / La qualité des relations avec les collègues et les clients	89
7 / La formation des travailleurs Titres-Services	91
8 / La crise sanitaire et la prévention en la matière	98
9 / La satisfaction au travail	101
PARTIE 4 La trajectoire professionnelle et les incapacités de travail des travailleurs Titres-Services	105
1 / Introduction	106
2 / La trajectoire professionnelle des travailleurs Titres-Services	107
2.1. La situation professionnelle précédent l'emploi dans les Titres-Services	107
2.2. Maintien à l'emploi et débouchés professionnels	111
3 / Les situations d'incapacités de travail des travailleurs Titres-Services	118
3.1. Les travailleurs Titres-Services en incapacité de travail	118
3.2. Les incapacités de travail avec ou sans contrat Titres-Services	122
3.3. L'évolution professionnelle après une période d'incapacité de travail	126
4 / Les facteurs déterminants des incapacités de travail dans les Titres-Services	128
PARTIE 5 Le coût du dispositif des Titres-Services	132
1 / Introduction	133
2 / Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois	134
3 / Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois	136
4 / Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois	140

5 / Le coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020	141
ANNEXES	162
A.1 / L'approche de l'évaluation	163
A.2 / Tableaux et figures supplémentaires	168



PARTIE 1

Introduction

1 / Le contexte et contenu de l'évaluation

Cette section présente brièvement les enjeux auxquels le dispositif des Titres-Services bruxellois est confronté ainsi que les objectifs de l'évaluation et la structure de ce présent rapport.

Le dispositif des Titres-Services fait face à de nombreux enjeux

Les évaluations précédentes du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale ont mis en évidence que les trois objectifs initiaux du dispositif étaient globalement atteints mais qu'il était nécessaire d'adresser certains défis pour assurer la pérennité et l'efficacité de ce dispositif. Outre les enjeux budgétaires pour les pouvoirs publics régionaux qui sont exacerbés suite au succès grandissant rencontré par les Titres-Services, le dispositif bruxellois fait face, notamment, aux enjeux suivants :

- ▶ Les marges bénéficiaires des entreprises Titres-Services bruxelloises sont positives en moyenne mais sont le résultat d'efforts de professionnalisation conséquent du secteur. Une éventuelle baisse de la rentabilité risque de mettre en péril la pérennité des entreprises Titres-Services, et plus particulièrement les petites, ainsi que la qualité et l'encadrement de l'emploi Titres-Services.
- ▶ Un deuxième enjeu prégnant pour les entreprises est leur difficulté croissante à constituer une force de travail suffisante que pour répondre aux demandes qui leurs sont adressées. En effet, un nombre important d'entreprises évoquent le fait qu'elles n'arrivent ni à recruter suffisamment de personnes disposées à travailler comme aide-ménagère Titres-Services avec les compétences recherchées, ni à maintenir à l'emploi les personnes engagées.
- ▶ L'emploi Titre-Service ne génère pas un effet « tremplin », dans le sens où seulement un nombre très réduit de personnes ont profité de leur passage dans le dispositif des Titres-Services pour trouver un emploi durable dans un autre secteur d'activités. Ce constat met donc en évidence un manque de développement de compétences valorisables au travers du métier d'aide-ménager Titres-Services qui peut notamment s'expliquer de par l'isolement au travail, des pratiques d'encadrement très diverses, et une sous-utilisation du budget du Fonds de formation régional.
- ▶ La plupart des aide-ménagère.e.s Titres-Services ont des de contrats à temps partiel qui, combiné à un salaire horaire faible qui progresse faiblement en fonction de l'ancienneté, induisent des salaires mensuels extrêmement faibles pour les travailleurs du dispositif. Ceux-ci sont donc souvent soumis à un risque de précarité économique qui rend ce métier d'autant moins attrayant.
- ▶ De plus, plusieurs travaux suggèrent que la pénibilité physique du métier, le contact régulier avec des produits chimiques et la faiblesse des interactions sociales, notamment, sont autant de facteurs susceptibles d'impacter négativement la santé physique et mentale des personnes travaillant dans le dispositif et donc de leur capacité à prêter le métier d'aide-ménager Titres-Services à temps plein sur l'ensemble d'une carrière.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire du Covid-19 qui a engendré un contexte de peur et de méfiance et la mise en place de mesures de sécurité et de périodes de confinements synonymes d'arrêt d'activités pour certains ou encore d'impossibilité à faire garder ses enfants à la suite de la fermeture des écoles pour d'autres. Cet événement inattendu a donc plus que probablement affecté l'ensemble des parties prenantes du dispositif des Titres-Services bruxellois en renforçant les problématiques qui y étaient déjà prégnantes mais également en en faisant émerger de nouvelles. Par exemple, du côté des travailleurs, outre les conséquences financières de l'arrêt des activités au cours de la période de mars à mai 2020, la reprise des activités pose également question quant à la sécurité au travail.



Le présent rapport vise tout d'abord à réaliser l'évaluation annuelle du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2020 dans le but fournir à la région une vue précise :

- ▶ de l'importance du dispositif des Titres-Services bruxellois sur la base d'indicateurs relatifs au nombre et au profil des utilisateurs, des entreprises agréées et des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ de la qualité de l'emploi dans le dispositif des Titres-Services bruxellois et plus particulièrement :
 - Le contrat de travail (durée, rémunération, temps de travail) ;
 - Les pratiques de formation ;
 - Les conditions d'entrée et de sortie du dispositif des Titres-Services bruxellois.
- ▶ du coût global brut, les effets de retour et le coût net de la mesure ;

Si ces différentes analyses se concentrent sur les acteurs bruxellois du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale, nous analyserons également, quand c'est opportun et à titre de comparaison, les acteurs des deux autres régions. Par ailleurs, l'évolution du dispositif depuis sa régionalisation et les impacts court-terme de la crise sanitaire sont également appréhendés et analysés dans le cadre de cette évaluation.

En plus des aspects obligatoires de l'évaluation, ce rapport aura pour objet d'évaluer l'ampleur de la problématique des **incapacités de travail** qui toucherait aussi bien les entreprises Titres-Services (difficultés de recrutement pour remplacer le personnel absent) que leur travailleurs Titres-Services (instabilité et détérioration du revenu, incapacités physiques, diminution des opportunités de réinsertion). Plus particulièrement, ce rapport mettra en lumière :

- ▶ Les conditions de travail, les pénibilités physiques, les risques psycho-sociaux, le temps de travail, et les revenus qui sont liés au métier d'aide-ménager dans le dispositif Titres-Services bruxellois ;
- ▶ Le rôle joué par les entreprises dans la triangulation de services ;
- ▶ Le nombre et le type de travailleurs en incapacités de travail, de court et long terme, dans les entreprises Titres-Services ;
- ▶ Les déterminants qui amènent à des situations d'incapacité de travail ;
- ▶ Les politiques de prévention qui pourraient permettre de limiter l'apparition des situations d'incapacité de travail ;
- ▶ Les politiques de résolution de problèmes qui pourraient permettre de limiter les impacts négatifs générés par les incapacités de travail ;
- ▶ Les opportunités de reconversion des aide-ménagèr.e.s au regard de leurs compétences.

L'objectif final de l'ensemble des analyses est bien entendu d'enregistrer des **recommandations opérationnelles** qui devront permettre à la Région de Bruxelles-Capitale de déterminer les mesures les plus adéquates en vue de favoriser l'emploi des bruxellois et d'orienter ses moyens budgétaires de façon optimale.



Dans le présent rapport, nous présentons les résultats de l'évaluation 2020 du dispositif des Titres-Services bruxellois selon la structure suivante :

- ▶ Dans la partie 2, le **dispositif des Titres-Services bruxellois** est analysé sur la base d'indicateurs relatifs au nombre et au profil des entreprises agréées, des travailleurs et des utilisateurs Titres-Services ainsi que du nombre et des caractéristiques des Titres-Services achetés ;
- ▶ Dans la partie 3, la **qualité de l'emploi** dans le dispositif des Titres Services bruxellois est examinée sur la base des données administratives disponibles mais également sur base de données collectées via une enquête auprès des travailleurs Titres-Services bruxellois ;
- ▶ Dans la partie 4, un focus sur **la trajectoire professionnelle et les incapacités de travail** des travailleurs Titres-Services bruxellois est proposé sur base d'une analyse de données individuelles de la BCSS, complétée par les données de l'enquête auprès des travailleurs Titres-Services et les focus groupes auprès des entreprises et experts ;
- ▶ Dans la partie 5, l'estimation du **coût global brut, les effets de retour et le coût net de la mesure** est réalisée sur base d'un modèle plus détaillé et complet que lors des évaluations précédentes ;
- ▶ Enfin, dans la partie 6, les **conclusions et les recommandations** sont présentées.

Pour cette évaluation, nous nous basons sur cinq sources d'information distincte : Les données administratives disponibles, les données issues de l'enquête dédiée aux travailleurs Titres-Services, les résultats du calcul du coût et des effets de retour du dispositif, les informations et recommandations glanées lors des focus groupes, et la validation des résultats lors d'un workshop final. Ces différentes sources et méthodes sont décrites plus en détail dans l'annexe 1 de ce rapport. L'annexe 2 comprend les tableaux et figures supplémentaires.



2 / Le fonctionnement du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Cette section présente brièvement le [fonctionnement du dispositif des Titres-Services](#) ainsi que les [réglementations](#) qui s'y appliquent en Région de Bruxelles-Capitale.

Les objectifs du dispositif des Titres-Services bruxellois

Instauré par la loi du 20 juillet 2001 « visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité », le dispositif des Titres-Services est devenu, au 1er juillet 2014, une compétence régionale à la suite de l'implémentation de la Sixième Réforme de l'Etat. Depuis janvier 2015, le budget a été régionalisé, tandis que l'opérationnalisation du dispositif a été transférée à la Région au 1er janvier 2016.

Le dispositif des Titres-Services bruxellois est une mesure qui poursuit [trois objectifs](#) :

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

Le dispositif des Titres-Services en quelques mots

Le Titre-Service est un moyen de paiement qui permet à des particuliers (les utilisateurs) d'obtenir des prestations de services de proximité auprès de l'entreprise agréée de leur choix. Les services qui peuvent être prestés dans le cadre des Titres-Services concernent uniquement :

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

[Le Titre-Service est acheté](#) auprès d'une société émettrice (actuellement Sodexo) [avec une aide financière des pouvoirs publics](#) :

- ▶ Un utilisateur peut commander 500 Titres-Services par année civile, les 400 premiers au prix de 9€ et les 100 derniers au prix de 10€¹. En outre, l'utilisateur bénéficie d'une [déduction fiscale](#) qui s'élève en Région de Bruxelles-Capitale à **15%** depuis 2016 (au lieu de 30% précédemment), ce qui correspond à une réduction d'impôt de 1,35€ par Titre-Service.

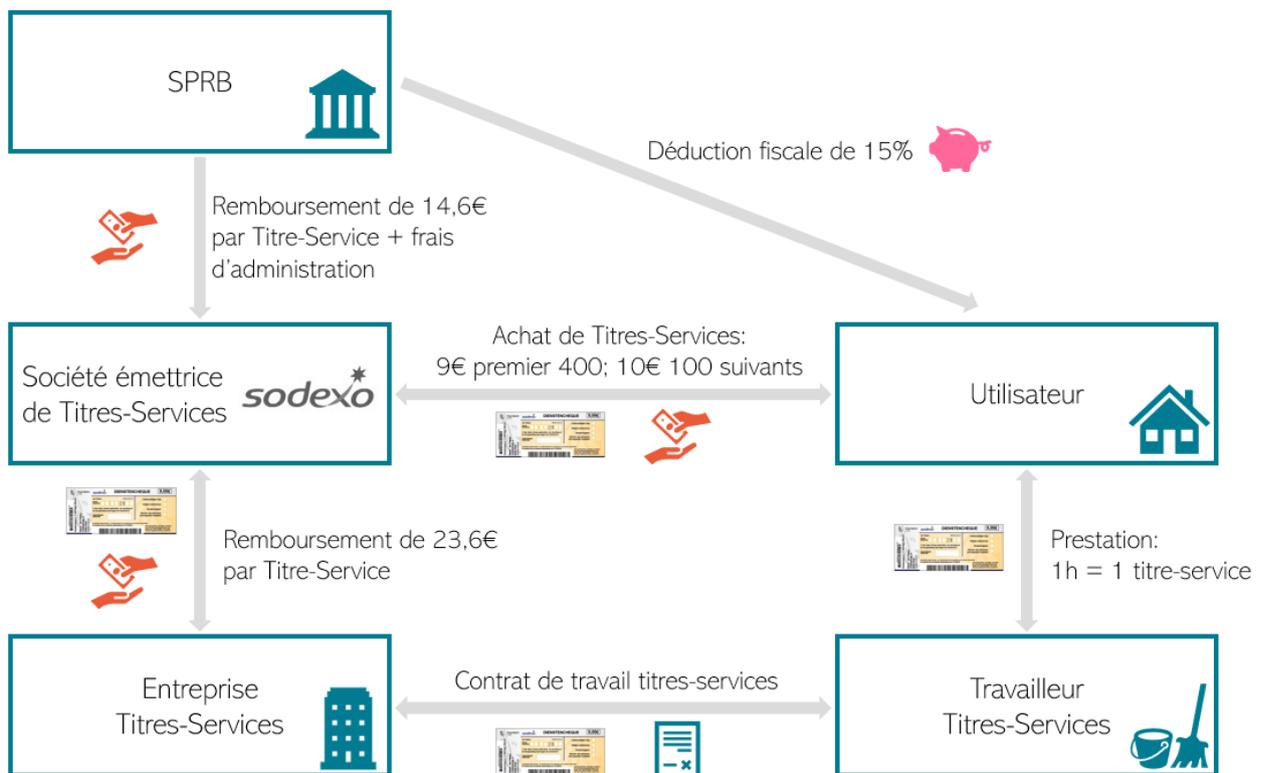
¹ Dans certains cas, il est possible d'acheter jusqu'à 2000 Titres-Services par an au prix de 9,00€ l'unité. Il en est ainsi : d'un utilisateur handicapé ; d'un utilisateur avec un enfant handicapé à charge ou d'un parent isolé avec au moins un enfant à charge.



- Pour assurer la viabilité du dispositif, une intervention publique liée aux Titres-Services est versée aux entreprises agréées, couvrant une partie du coût des prestations fournies. Les Titres-Services bruxellois émis et remboursés avant le 1^{er} mars 2020 étaient remboursés à hauteur de 23,14€ par titre. Suite au dépassement de l'indice pivot, la valeur de remboursement des Titres-Services bruxellois a été modifiée au 1^{er} mars 2020. Depuis le 1^{er} mars 2020, cette nouvelle valeur de remboursement est de 23,6€ par Titre-Service (ce qui correspond à une intervention publique d'une valeur de 14,60€ par Titre-Service hors déduction fiscale).

La figure ci-dessous propose une schématisation synthétique du mode de fonctionnement du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020 :

Figure 1 : Organisation du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020



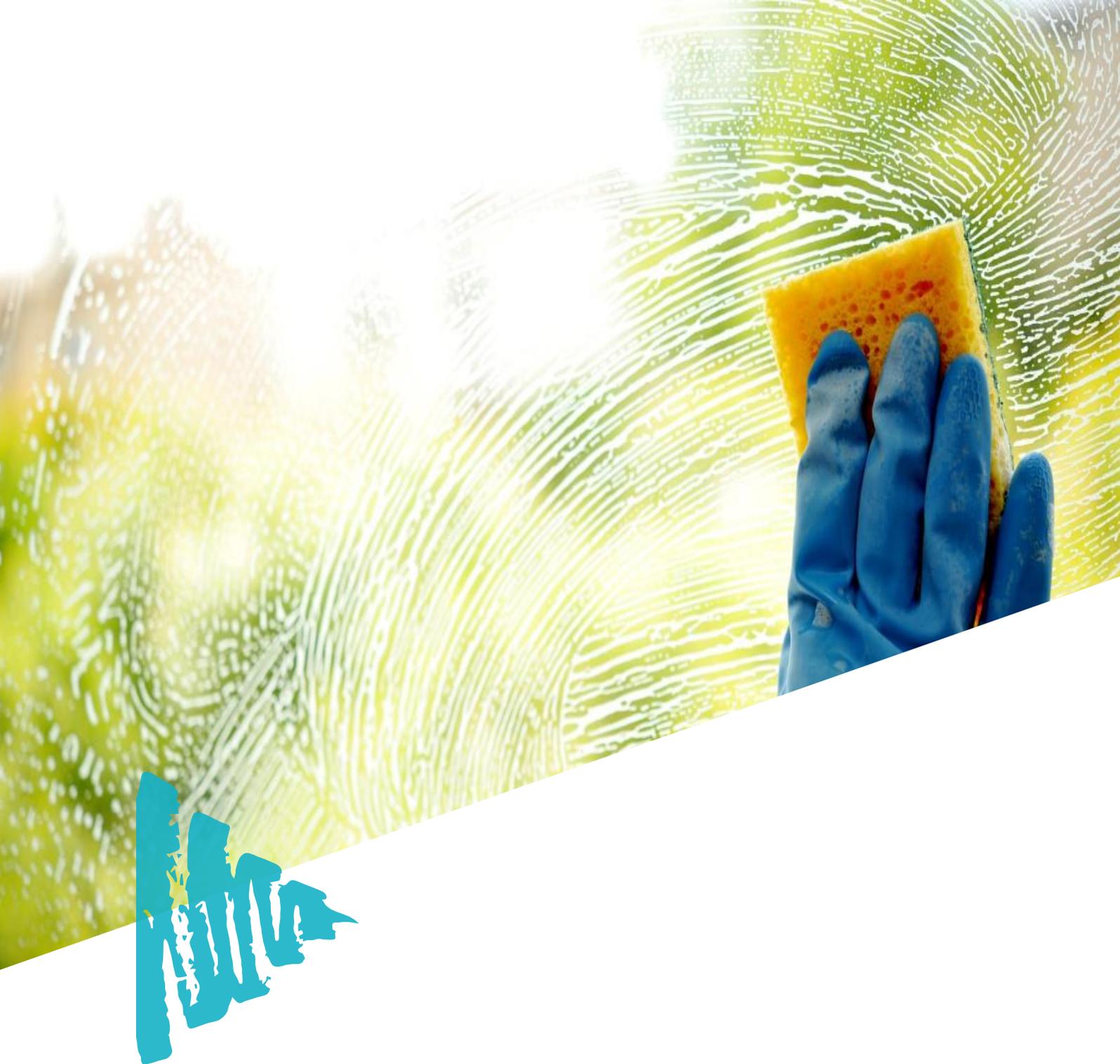
Source : IDEA Consult

Mesures réglementaires introduites en 2020 pour faire face à la crise sanitaire

La Région de Bruxelles-Capitale a pris **plusieurs mesures** en 2020 dans le but de limiter l'importance des effets négatifs générés par la gestion de la crise sanitaire du Covid-19 sur les entreprises, travailleurs et utilisateurs des Titres-Services bruxellois :

- ▶ La Région de Bruxelles-Capitale (RBC) a octroyé aux entreprises agréées Titres-Services ayant leur siège social en RBC :
 - Une **aide forfaitaire automatique d'un montant unique de 4.000 euros**. Cette aide a été versée aux entreprises concernées le 6 mai 2020.
 - Pour les entreprises qui en font la demande, elles recevaient un **soutien financier dédié** à l'ensemble de leurs travailleurs actifs dans le système des Titres-Services bruxellois lorsqu'ils étaient placés en **chômage temporaire** suite au virus Covid-19, au cours de la période de 18 mars 2020 au 30 juin 2020 inclus. L'aide s'élevait, pour chaque travailleur concerné, à **2,50 euros bruts par heure de chômage temporaire déclarée**. Lorsque les entreprises agréées en Titres-Services encaissaient l'aide, elles avaient pour mission de le reverser directement à leurs travailleurs concernés. Ce paiement aux travailleurs s'effectuait dans le respect des obligations légales découlant des législations fiscales et sociales (retenue du précompte professionnel de 26,75%).
- ▶ **Le montant de l'intervention régionale a été temporairement majoré de 2 euros par Titre-Service bruxellois** remboursé, passant ainsi de 14,6€ à 16,6€. Cette majoration s'est appliquée pour les prestations effectuées au cours de la période du 18 mars 2020 au 30 juin 2020 inclus.
- ▶ **La validité des Titres-Services bruxellois a été prolongée** de :
 - 3 mois pour les Titres-Services non utilisés et encore valables au 31 mars 2020 ;
 - 3 mois pour les Titres-Services émis entre le 1^{er} avril et le 31 mai 2020 ;
 - 2 mois pour les Titres-Services émis en juin 2020 ;
 - 1 mois pour les Titres-Services émis en juillet 2020.
- ▶ Dans le cadre de la lutte contre les risques de contagion dû au Covid-19, Bruxelles Formation et le VDAB ont élaboré, à la demande de l'administration, **un module de formation** « relatif aux mesures sanitaires nécessaires à la prévention des risques de contagion lors de la réalisation d'activités d'aide-ménager ». Pour ce faire, la Région a mis en place un parcours de formation en deux phases pour les entreprises qui remettent des titres-services bruxellois : une première phase obligatoire et gratuite, et une deuxième phase facultative remboursée par le Fonds de formation régional des Titres-Services.





PARTIE 2

Les chiffres clés du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020



1 / Introduction

Cette partie du rapport analyse les différents chiffres clés relatifs aux entreprises, aux travailleurs et aux utilisateurs des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020. Pour ce faire, nous nous basons principalement sur les données provenant de différentes sources administratives qui sont indiquées dans le rapport de manière systématique et, dans une moindre mesure, sur l'enquête menée auprès des travailleurs Titres-Services actifs dans le dispositif bruxellois.

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

- ▶ **Les entreprises bruxelloises** : se basent sur la liste d'entreprises qui ont remis et se sont fait rembourser au moins un Titre-Service bruxellois pour une prestation effectuée en 2020 et ce quel que soit le lieu de leur siège social (données Sodexo). Les entreprises sont qualifiées d'entreprises bruxelloises lorsqu'elles sont actives et ont leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale.
- ▶ **Les travailleurs bruxellois** : deux sources différentes sont utilisées pour quantifier le nombre de travailleurs Titres-Services :
 - **Sodexo** : cette source nous permet d'obtenir des données concernant les travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles (qui ont remis au moins un Titre-Service Bruxellois), qu'ils soient domiciliés à Bruxelles ou ailleurs. Le focus est cependant principalement mis sur les travailleurs qui sont actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Par ailleurs, via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo, nous avons des informations détaillées concernant le profil de ces travailleurs.
 - **L'ONSS** : cette source permet d'obtenir des données concernant la qualité d'emploi des travailleurs qui sont actifs dans le dispositif des Titres-Services (bruxellois, wallons, et/ou flamands) et qui sont domiciliés à Bruxelles. Ces données sont disponibles de manière uniforme depuis 2014.
- ▶ **Les utilisateurs bruxellois** : sont identifiés selon leur lieu de domicile, sur base de l'adresse fournie par ces derniers à Sodexo. Par ailleurs, via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo, nous avons des informations détaillées concernant le profil des utilisateurs.

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



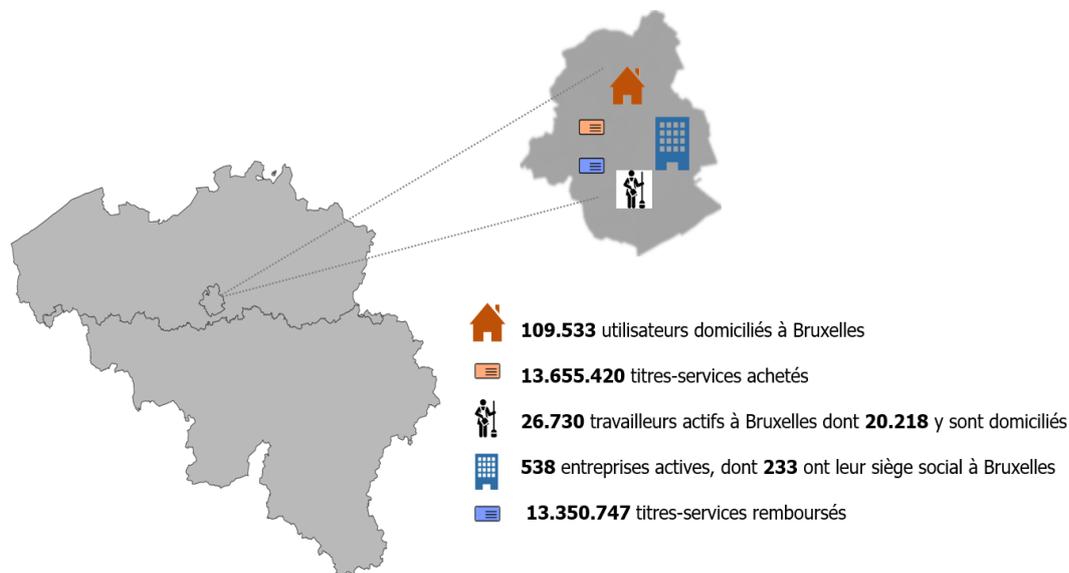
2 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020

Dans cette section, nous donnons un premier aperçu général du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020 qui sera approfondi dans les chapitres suivants.

Le dispositif des Titres-Services bruxellois en quelques chiffres

La figure ci-dessous résume les principaux chiffres-clés qui décrivent l'ampleur du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020 en termes de nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs et de Titres-Services achetés et remboursés.

Figure 2 : Chiffres-clés du système des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

En 2020, le dispositif des Titres-Services bruxellois ne compte plus que 538 entreprises actives, dont 233 entreprises bruxelloises. Sur base des données de Sodexo, nous comptabilisons 26.730 travailleurs actifs dont la très grande majorité (20.218) sont domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale, ce qui correspond à pas moins de 4,8% de la population active occupée dans la Région.

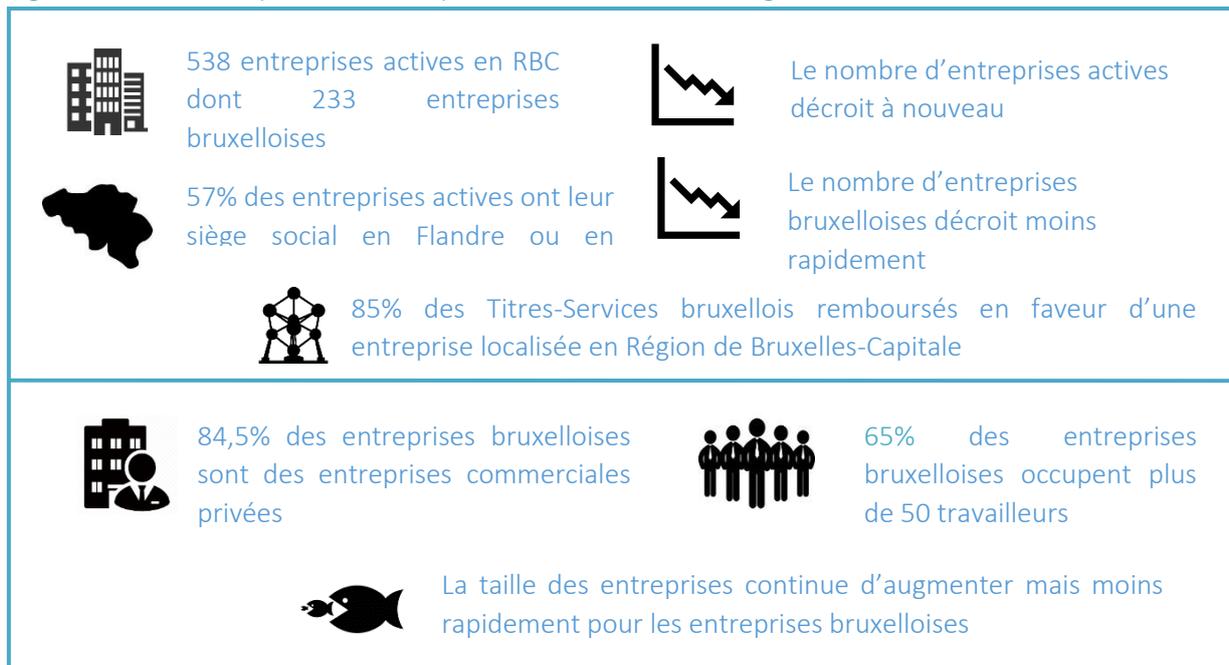
Le dispositif des Titres-Services a attiré, en 2020, 109.533 utilisateurs domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Enfin, 13,7 millions de Titres-Services bruxellois ont été achetés pour une moyenne de 2,4 heures de prestations par semaine tandis qu'un peu moins de 13,4 millions de Titres-Services bruxellois ont été remboursés aux entreprises.

L'année 2020 a bien évidemment été marquée par la [crise sanitaire du Covid-19](#) qui a entraîné un arrêt brutal de l'achat de Titres-Services bruxellois durant les mois de mars, avril et mai (première période de confinement). L'achat de Titres-Services a ensuite augmenté de façon progressive pour retrouver son niveau presque normal en fin d'année. Sur l'ensemble de l'année, la consommation de Titres-Services a chuté de 17,5%, le nombre de travailleurs de -4,2% (essentiellement des travailleurs wallons et flamands) et le nombre d'utilisateurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois de -2,4%. Ces constats sont approfondis dans les chapitres suivants.

3 / Les entreprises Titres-Services

Ce chapitre se concentre sur les entreprises Titres-Services actives en Région de Bruxelles-Capitale. La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre. Dans cette figure, les données de profil concernent uniquement les entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois et dont le siège social est à Bruxelles.

Figure 3 : Nombre et profil des entreprises Titres-Services en Région bruxelloise en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

3.1. Le nombre d'entreprises Titres-Services

Reprise de la diminution du nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (-6%)

La figure ci-dessous recense le nombre d'entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services Bruxellois en 2020 qui ont leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale et qui bénéficient toujours de leur agrément au 31 décembre 2020. La même information est fournie pour les années 2016 à 2019. Il apparaît de cette figure que 233 entreprises bruxelloises ont été actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020, ce qui correspond à 15 entreprises de moins par rapport à la même date l'année précédente (-6%). Une seule nouvelle entreprise bruxelloise étant recensée comme active en 2020 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en comparaison en 2019, nous pouvons en déduire que 16 entreprises bruxelloises présentes en 2019 n'ont plus développé leur activité Titre-Service en Région de Bruxelles-Capitale en 2020.

Ces résultats mettent en évidence une relance de la tendance à la baisse du nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois après une première période de stabilisation. En effet, si en 2019 le nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois n'avait pas diminué pour la première fois depuis la régionalisation opérée en 2016, la tendance était à la baisse les années précédentes avec une décroissance annuelle qui oscillait entre moins cinq et huit pourcents. De façon plus générale, le nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois a diminué de 19,4% depuis la régionalisation du dispositif en 2016 et de 45,2% depuis 2013 (année durant laquelle on ne dénombrait pas moins de 425 entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services).

Figure 4 : Evolution du nombre d'entreprises agréées et actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois et ayant leur siège social dans la Région de Bruxelles-Capitale



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

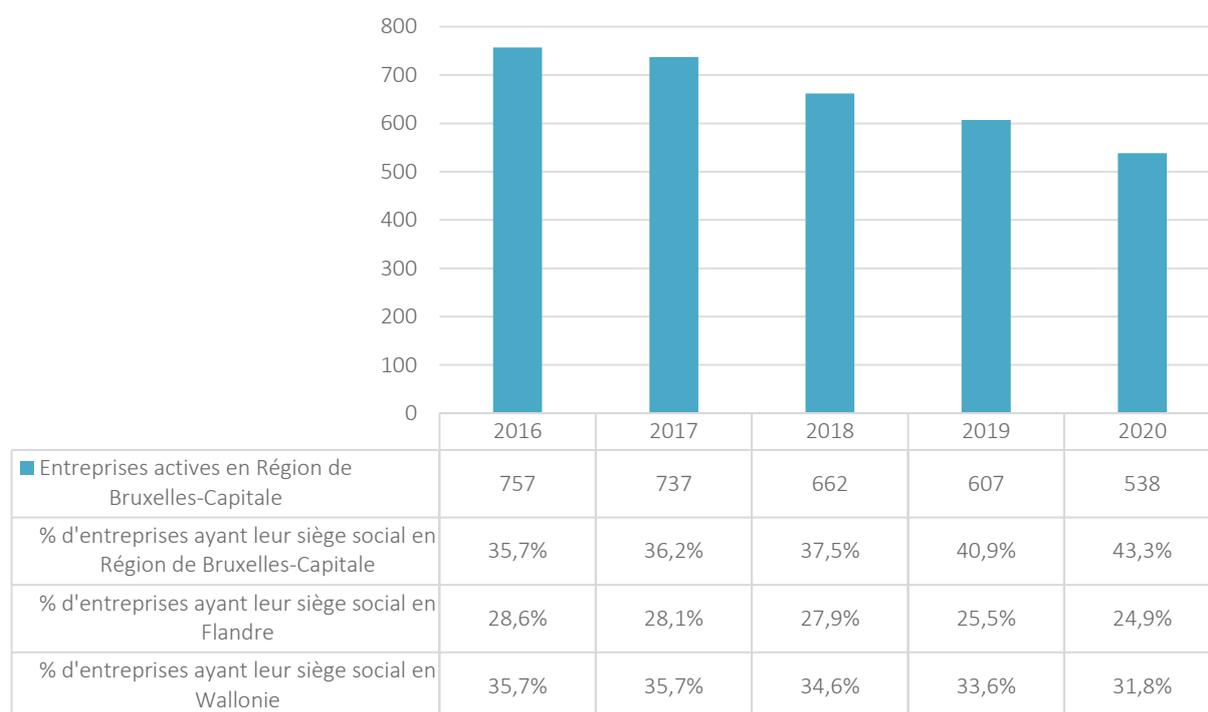
La crise sanitaire de 2020 a incontestablement joué un rôle important dans la fermeture des 16 entreprises Titres-Services bruxelloises en fragilisant leurs finances. En effet, comme nous l'observerons plus tard, elles ont dû cesser leurs activités de la mi-mars à la fin mai et ont connu un ralentissement de leurs activités sur le reste de l'année alors que leurs frais fixes sont restés équivalents. De plus, elles ont dû adopter des mesures de sécurité qui ont pu générer des frais additionnels.

Cependant, il nous semble légitime de se demander si cette reprise de la décroissance du nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois peut être uniquement imputée à la crise sanitaire, et qu'elle est donc conjoncturelle, ou bien si, au contraire, elle est plus structurelle. D'une part, il est possible que seules les 16 entreprises bruxelloises qui n'ont pas su résister à la pression de la crise ont fermé leurs portes mais que, une fois la situation revenue à la normale, les entreprises toujours présentes pourront assurer leur pérennité sur le long terme. D'autre part, il est également possible que l'année 2019 n'ait été qu'une parenthèse et que la **concentration du secteur** se prolongera à l'avenir suite à la pression concurrentielle de plus en plus forte qui oblige les entreprises à se professionnaliser. Si c'est le cas, il est plus que probable que la crise sanitaire de 2020 ait renforcé cette dynamique.

Le nombre d'entreprises wallonnes et flamandes actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois continue à décroître plus fortement

La figure suivante montre que 538 entreprises étaient actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020. Si 43,3% sont des entreprises bruxelloises, le marché des Titres-Services bruxellois attire également un grand **nombre d'entreprises qui ont leur siège social en dehors de la Région**. Comme le montre la figure ci-dessous, sur les 538 entreprises Titres-Services qui sont actives sur le territoire bruxellois, 24,9% sont localisées en Flandre et 31,8% en Wallonie.

Figure 5 : Nombre et pourcentage d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social de 2016 à 2020



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

Néanmoins, la proportion d'entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois qui ont un siège social situé en-dehors de la Région de Bruxelles-Capitale est en constante diminution. En effet, ces entreprises représentaient 64,3% de l'ensemble des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services en 2016 alors qu'elles ne représentent plus que 56,7% des entreprises actives en 2020. Ainsi, si nous recensons 15 entreprises bruxelloises actives en moins en 2020 par rapport à 2019,



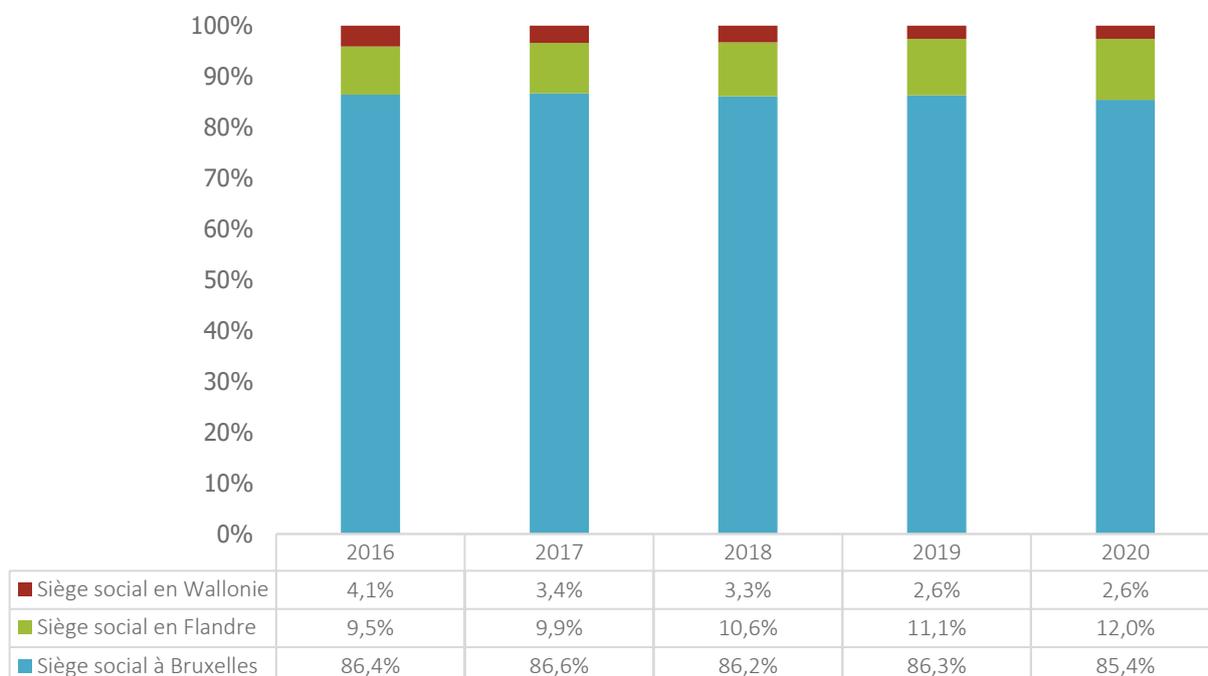
elles ne sont pas moins de 20 parmi les entreprises flamandes et 33 parmi les entreprises wallonnes actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

Si on couple le constat précédent au fait que 9 nouvelles entreprises actives dans les Titres-Services bruxellois sont recensées en 2020 en comparaison à 2019 (une entreprise bruxelloise, trois entreprises wallonnes et cinq entreprises flamandes), nous pouvons en déduire que 16 entreprises bruxelloises, 25 entreprises flamandes et 36 entreprises wallonnes ont arrêté leurs activités Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale. Il semblerait donc, d'une part, qu'une partie de ces entreprises non-bruxelloises aient pris la décision de cesser leurs activités en Région bruxelloise et de recentrer leurs activités dans la Région dans laquelle elles détiennent un pouvoir de marché plus important et, d'autre part, qu'une proportion plus conséquente de ces entreprises aient fermé définitivement leurs portes (nous avons démontré dans nos rapports précédents que les entreprises wallonnes et flamandes étaient moins stables financièrement que les entreprises bruxelloises).

85,4% des Titres-Services Bruxellois remboursés le sont en faveur d'une entreprise bruxelloise mais les autres entreprises sont de plus en plus actives en Région de Bruxelles-Capitale

Si un nombre significatif d'entreprises localisées en Flandre et en Wallonie sont actives à Bruxelles, la figure ci-dessous montre que leur **volume d'activité en Région de Bruxelles-Capitale** est tout de même assez limité. Ainsi, la très grande majorité des Titres-Services remboursés par la région bruxelloise le sont à destination d'une entreprise ayant son siège social à Bruxelles (85,4%), alors que seulement 12% le sont à destination des entreprises flamandes (24% des entreprises actives à Bruxelles en 2020) et 2,6% à destination des entreprises wallonnes (31,8% des entreprises actives à Bruxelles en 2020).

Figure 6 : Part des Titres-Services Bruxellois remboursés entre 2016 et 2020 aux entreprises selon leur siège social



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

Cependant, nous observons aussi à la Figure 6 que le **pourcentage de Titres-Services bruxellois remboursé aux entreprises bruxelloises** baisse (86,3% en 2019 versus 85,4% en 2020) au profit d'entreprises dont le siège social est en Flandre (de 11,1% en 2019 à 12% en 2020). Ce dernier constat

est étonnant au vu du fait que la proportion d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois est en augmentation en 2020 (voir la Figure 5). En effet, cela implique que le nombre de Titres-Services bruxellois remboursés, en moyenne et à chaque entreprise flamande, a proportionnellement augmenté comparativement à ceux remboursés en moyenne aux entreprises bruxelloises. Deux raisons complémentaires expliquent ce résultat :

- **Les anciennes entreprises :** Nous observons, au Tableau 1, que les 25 entreprises flamandes qui ont cessé leurs activités en 2020 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois étaient moins actives en Région de Bruxelles-Capitale (128 Titres-Services remboursés en moyenne en 2019) que leurs homologues bruxelloises (12.490 Titres-Services remboursés en moyenne en 2019). En d'autres termes, la très grande majorité des entreprises flamandes qui ne sont plus recensées en 2020 parmi les entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois y avaient un volume d'activité très faible, voire négligeable, ce qui n'est pas le cas des entreprises bruxelloises qui ont disparues.
- **Les entreprises restantes :** Le nombre de Titres-Services remboursés aux entreprises flamandes qui étaient déjà actives à Bruxelles en 2019 a, en moyenne, proportionnellement moins diminué (-29%) que pour leurs homologues bruxelloises (-34%) (voir le Tableau 1). Ce sont principalement les entreprises flamandes qui avaient un volume d'activité déjà important en 2019 qui ont réalisé des résultats (en termes de progression) bien meilleurs que les entreprises bruxelloises toujours actives en Région de Bruxelles-Capitale en 2020². En d'autres termes, il est probable que ce soit les entreprises flamandes qui étaient déjà très actives à Bruxelles en 2019 qui aient, proportionnellement, absorbé la plus grande part du volume d'activité laissé pour compte par les entreprises qui ont cessé leurs activités en 2020 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

Tableau 1 : Evolution du nombre de Titres-Services bruxellois remboursés aux entreprises actives dans le dispositif bruxellois en 2019

		2019		2020			
		Moyenne	Médiane	Moyenne	Variation (%) 2019-2020	Médiane	Variation (%) 2019-2020
Entreprises actives en 2019 et 2020	Bruxelles (N=232)	60 424	24 880	39 674	-34%	17 810	-28%
	Wallonie (N =167)	2 501	238	1 667	-33%	149	-37%
	Flandre (N = 130)	14 078	1 403	10 019	-29%	702	-50%
Entreprises qui ont cessé leur activité en 2020	Bruxelles (N = 16)	12 490	2 702	/	/	/	/
	Wallonie (N = 37)	139	29	/	/	/	/
	Flandre (N = 25)	128	21	/	/	/	/

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

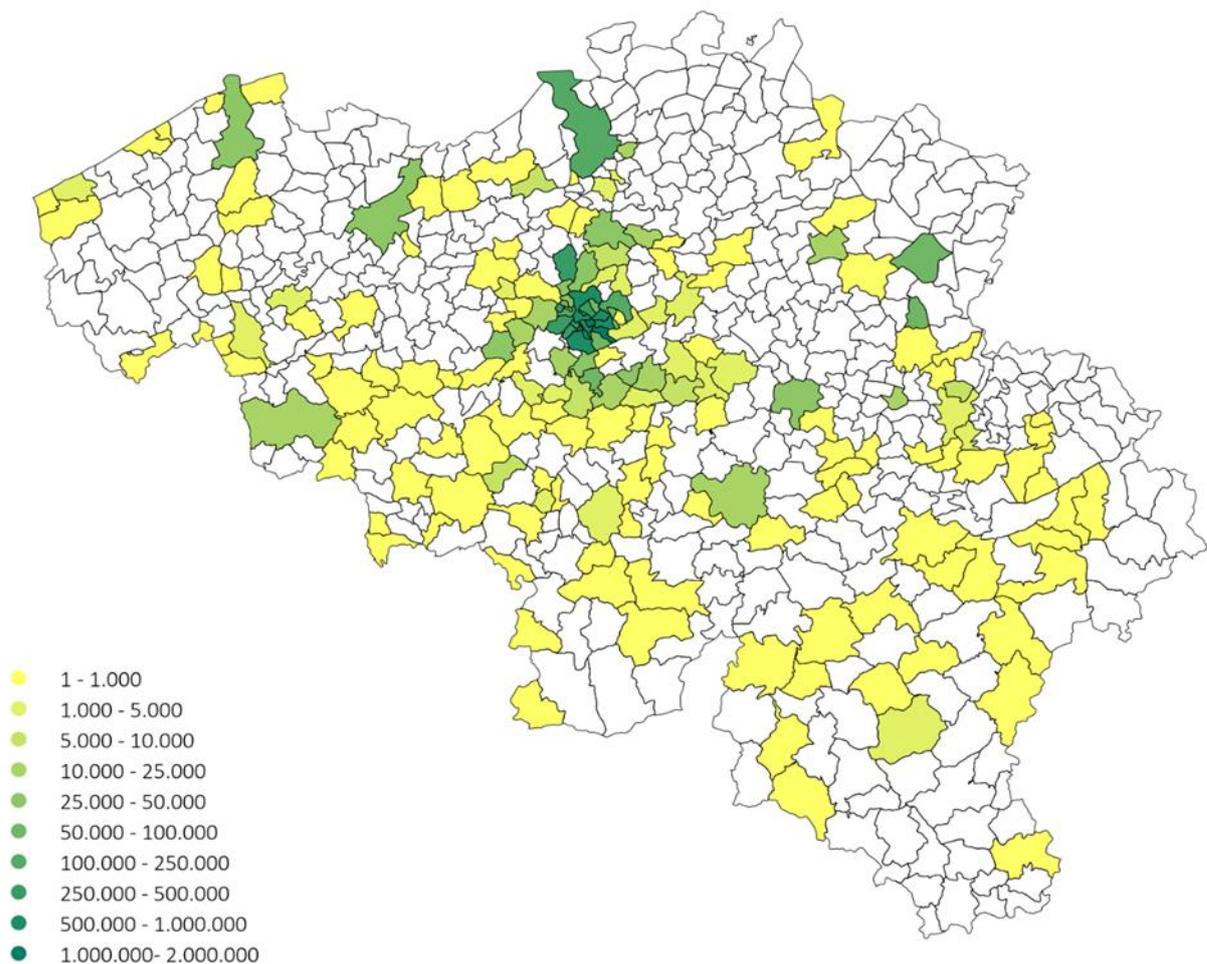
² Nous pouvons tirer cette conclusion car quand on s'intéresse aux valeurs médianes, nous constatons un résultat opposé : le volume d'activités de ces entreprises flamandes a plus diminué (-50%) que celui des entreprises bruxelloises avec une ancienneté d'un an ou plus dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (-37%).



La majorité des Titres-Services bruxellois sont remboursés à des entreprises situées en Région bruxelloise, dans sa périphérie ou dans certaines grandes villes

Lorsqu'on examine la carte suivante qui présente le nombre de Titres-Services bruxellois remboursés aux entreprises selon la localisation de leur siège social, il apparaît que la majorité des Titres-Services bruxellois remboursés le sont à destination d'entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale et d'une ou plusieurs entreprises situées dans la commune de Meise. Les autres Titres-Services bruxellois sont majoritairement remboursés, mais dans une moindre mesure, soit aux entreprises situées dans la périphérie directe de Bruxelles (Kraainem, Waterloo, Zaventem, Rhode-Saint-Genèse, Wemmel, et Rixensart), soit aux entreprises qui disposent d'un siège social dans certaines villes en Flandre (Anvers, Hasselt, Genk, Bruges, Gand, et Malines) ou à Hannut mais qui ont probablement développé plusieurs antennes dans différentes zones géographiques.

Carte 1 : Nombre de Titres-Services remboursés en 2020 selon le siège social de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



3.2. Le profil des entreprises Titres-Services

Dans ce chapitre, nous nous intéressons au [profil des entreprises Titres-Services](#) actives à Bruxelles et plus spécifiquement :

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

3.2.1 La taille des entreprises

[Les entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois emploient, en moyenne, 418 travailleurs \(médiane 82\) et leur taille continue d'augmenter](#)

En moyenne, les entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois employaient 418 travailleurs en 2020. Cependant, cette moyenne est tirée vers le haut suite à la présence de très grandes entreprises. Il est donc plus intéressant de regarder l'entreprise médiane qui possède quant-à-elle 82 travailleurs (voir le Tableau 2) ou encore le pourcentage d'entreprises dans chaque classe de taille comme nous le faisons à la Figure 7 ci-après.

Tableau 2 : Distribution statistique du nombre de Travailleurs des entreprises actives selon la localisation de leur siège social

	Région wallonne		Région flamande		Région de Bruxelles-Capitale		Total	
	2019 N=204	2020 N=171	2019 N=155	2020 N=134	2019 N=248	2020 N=233	2019 N=607	2020 N=538
Moyenne	137	179	506	885	306	324	300	418
1er quartile	26	38	17	46	30	32	25	38
Médiane	63	81	46	114	73	76	64	82
3ème quartile	114	152	207	683	175	193	148	208

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

Le tableau ci-dessus nous permet également d'observer que la [taille médiane et moyenne des entreprises](#) du dispositif des Titres-Services bruxellois est en forte augmentation de 2019 à 2020. Il semblerait donc que la majorité des entreprises toujours actives en 2020 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois aient réussi à ne pas diminuer leur force de travail suite à la période de crise sanitaire, voire l'ont augmenté en reprenant les travailleurs des entreprises qui ont cessé leurs activités au cours de l'année 2020. De plus, les grandes entreprises ont vu leur taille encore plus progresser que celle des plus petites entreprises (la valeur du 3^{ème} quartile a relativement plus progressé que la valeur médiane ou que la valeur du premier quartile). L'augmentation de la taille des entreprises, combinée à la réduction observée en 2020 du nombre d'entreprises Titres-Services actives à Bruxelles, nous indique que la [tendance à la concentration des entreprises](#) observée les années précédentes dans le dispositif des Titres-Services bruxellois s'est donc prolongée en 2020.



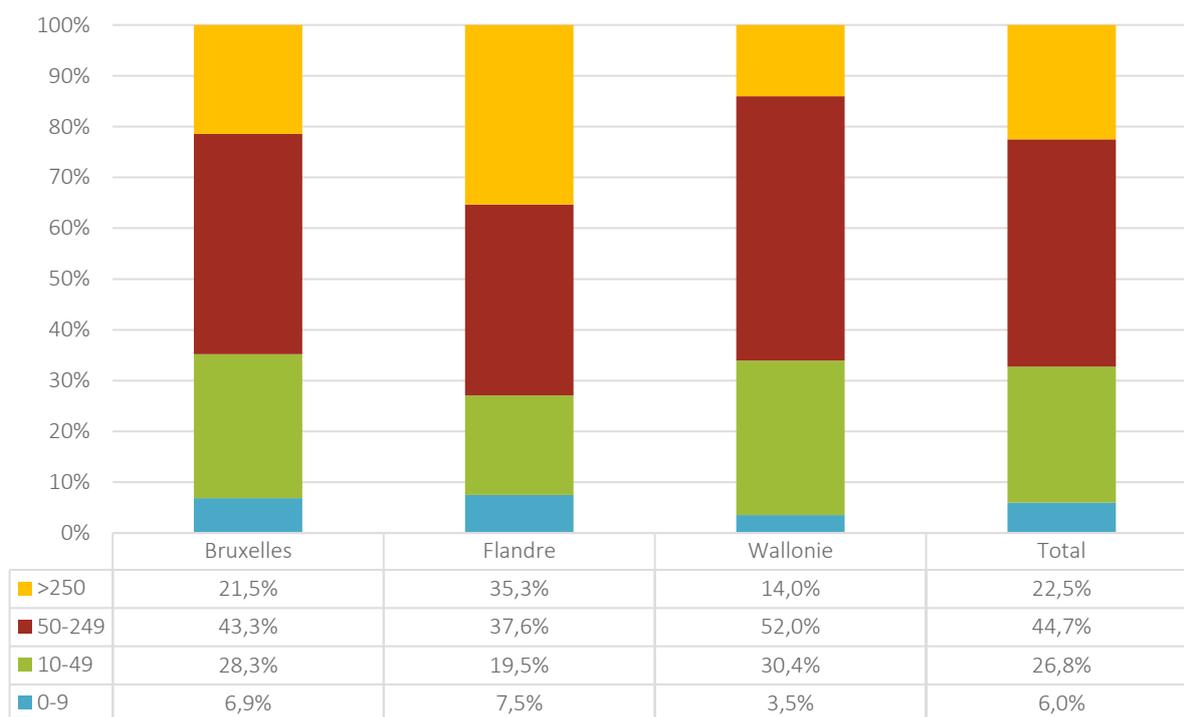
Finalement, il est encore intéressant de constater que les entreprises flamandes actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois ont une taille plus élevée, et qui progresse plus rapidement, que leurs homologues du dispositif.

Le dispositif des Titres-Services bruxellois est dominé par les grandes et moyennes entreprises

La classification de taille des entreprises reconnue en Belgique se base sur le nombre de salariés en équivalent temps plein (ETP). Nous nous référons à cette classification pour définir la taille des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois à l'exception près que, n'ayant pas accès à cette donnée au niveau de l'entreprise, nous ne considérons pas le nombre d'ETP dans l'entreprise mais le nombre de travailleurs par entreprise. La figure suivante présente donc les entreprises actives à Bruxelles réparties selon leur taille qui est définie en fonction du nombre total de travailleurs qu'elles emploient :

- ▶ Moins de ou égal à 10 travailleurs : très petite entreprise (TPE) ;
- ▶ Entre 10 et 49 travailleurs : petite entreprise (PE) ;
- ▶ Entre 50 et 249 travailleurs : moyenne entreprise (ME) ;
- ▶ 250 travailleurs et plus : grande entreprise (GE).

Figure 7 : Part des entreprises actives à Bruxelles selon leur nombre de travailleurs et la région de leur siège social en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Nous observons que seulement 32,8% des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles en 2020 sont de petite voire de très petite taille (moins de 50 travailleurs). À l'opposé, nous recensons 44,7% d'entreprises de taille moyenne et 22,5% de grandes entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Il est ainsi intéressant de mettre en évidence que le dispositif des Titres-Services bruxellois contient davantage de grandes entreprises que les autres secteurs d'activités à Bruxelles. En effet, alors que seules 1,6% des entreprises ayant au moins un travailleur actif à Bruxelles ont plus de



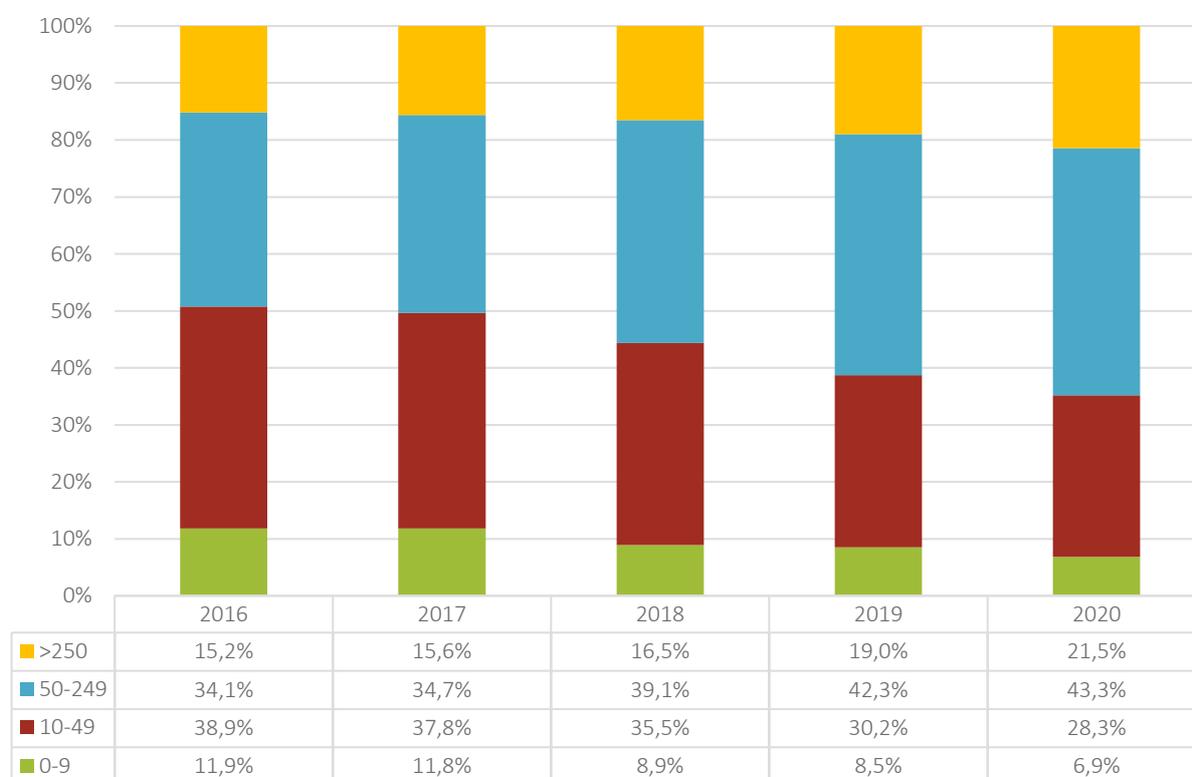
249 travailleurs (selon les chiffres de l'ISBA au 31 décembre 2019), 19% des entreprises Titres-Services Bruxelloises sont dans cette catégorie. À l'opposé, alors que 79,6% des entreprises employant un travailleur sur Bruxelles ont moins de 10 travailleurs, elles ne sont que 8,5% des entreprises Titres-Services Bruxelloises à être dans cette catégorie de taille. En d'autres termes, ces résultats confirment que le dispositif des Titres-Services bruxellois est dominé par les grandes et moyennes entreprises.

Par ailleurs, si en 2019, on trouvait plus d'entreprises bruxelloises de grande et moyenne taille dans le dispositif des Titres-Services bruxellois que d'entreprises flamandes ou wallonnes de grande et moyenne taille, nous observons à la Figure 7 que la situation s'est renversée en 2020. De fait, si 64,8% des entreprises bruxelloises occupent plus de 50 travailleurs, ces entreprises sont encore plus nombreuses parmi les entreprises wallonnes (66%) et encore plus parmi les entreprises flamandes (72,9%). Ce résultat s'explique par le fait que les entreprises flamandes et wallonnes qui ont mis fin à leurs activités dans le dispositif bruxellois étaient de petite ou de très petite taille.

De moins en moins de (très) petite entreprises (bruxelloises) actives dans les Titres-Services bruxellois

Enfin, la figure ci-dessous analyse l'évolution de la taille des entreprises actives et localisées à Bruxelles. Cette figure montre clairement la baisse du nombre de petites entreprises et la hausse des grandes, même si leur taille a proportionnellement moins augmenté que celle des entreprises wallonnes et flamandes. Ainsi, si seulement 49,3% des entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois étaient de taille moyenne ou de grande taille en 2016, elles ne représentent pas moins de 64,8% des entreprises bruxelloises de Titres-Services actives à Bruxelles en 2020.

Figure 8 : Part des entreprises actives et ayant leur siège social à Bruxelles selon leur nombre de travailleurs entre 2016 et 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



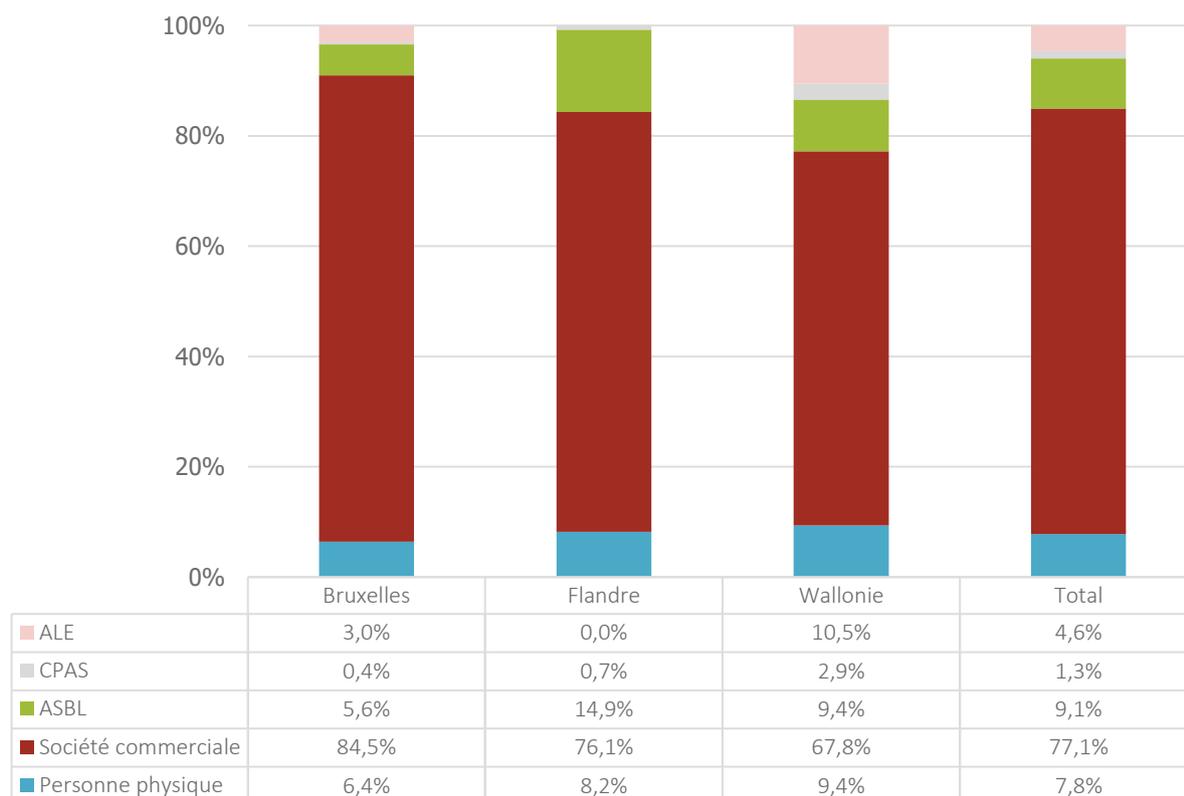
3.2.2 Le type d'entreprises

84,5% des entreprises bruxelloises étaient des entreprises commerciales privées en 2020

La figure suivante s'intéresse au [pourcentage d'entreprises Titres-Services selon leur forme légale](#). Celle-ci est déterminée au moment de la demande d'agrément. En 2020, 84,5% des entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois étaient des entreprises commerciales privées (principalement SPRL, SPRLU, SA et SCRLFS). Seules 5,6% de ces entreprises bruxelloises étaient des entreprises privées non-marchandes (ASBL), 3,4% des organisations publiques (ALE ou CPAS) et 6,4% des personnes physiques.

En observant le profil des entreprises Titres-Services actives en Région de Bruxelles-Capitale dont le siège social est en Flandre et en Wallonie, nous constatons que les sociétés commerciales y sont moins présentes. Ainsi, une proportion moins importante d'entreprises commerciales (-8,4%) et plus d'ASBL (+9,3%) sont recensées parmi les entreprises dont le siège social est localisé en Flandre comparativement aux entreprises bruxelloises. En ce qui concerne les entreprises actives à Bruxelles mais disposant d'un siège social en Région wallonne, les différences sont encore plus marquées avec les entreprises bruxelloises : Moins d'entreprises commerciales (-16,7%) mais plus d'ALE (+7,5%), d'ASBL (+3,8%), de CPAS (+2,5%), et de personnes physiques (+3%).

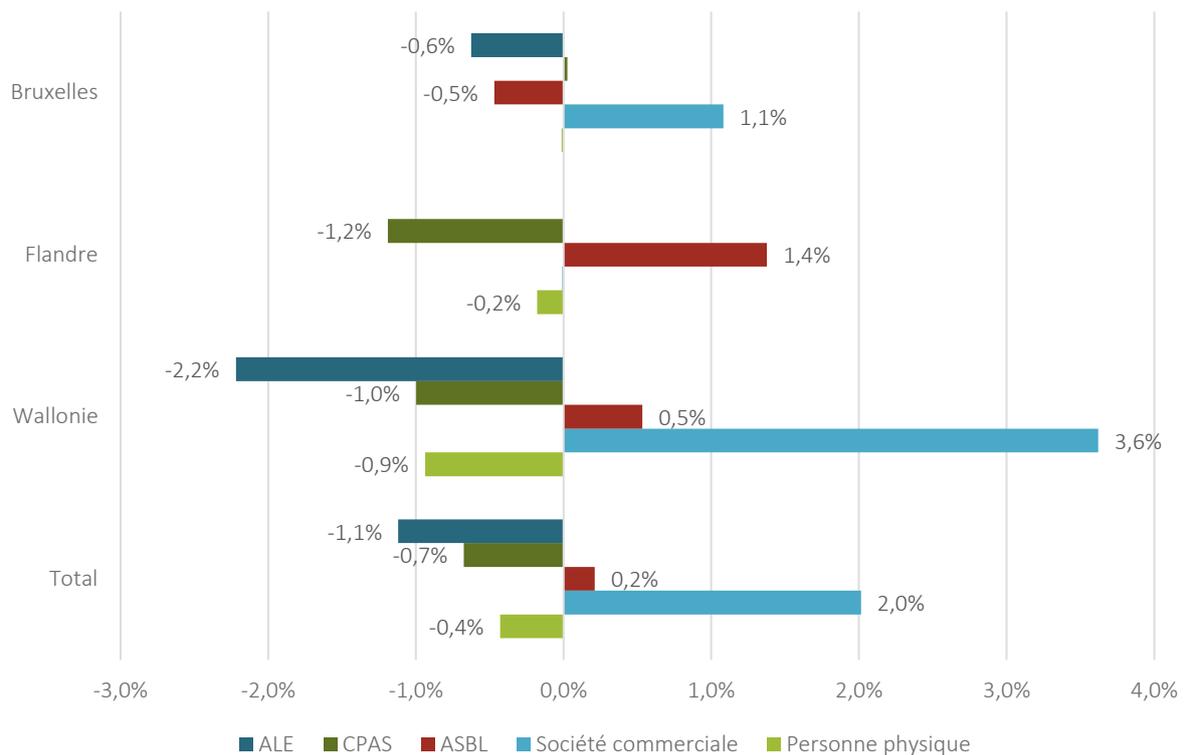
Figure 9 : Pourcentage d'entreprises ayant remis au moins un Titre-Service bruxellois selon leur forme légale et par région de localisation du siège social en 2020



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

De plus, nous observons à la figure suivante, que le pourcentage d'entreprises privées de type commercial a significativement augmenté en 2020 (+1,1%) au dépend de tous les autres types d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois à l'exception des personnes physiques. Il semblerait donc que la très grande majorité des entreprises bruxelloises qui ont cessé leurs activités en 2020 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (voir la Figure 4) étaient des entreprises publiques ou des associations. En ce qui concerne les entreprises flamandes et wallonnes actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, les seules à avoir vu leur nombre progressé sont les ASBL flamandes (+1,4%) et wallonnes (+0,5%) et les sociétés commerciales wallonnes (+3,6%)

Figure 10 : Evolution de 2019 à 2020 de la répartition, par forme légale, du nombre d'entreprises ayant remis au moins un Titre-Service bruxellois (évolution en points de pourcentage)



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

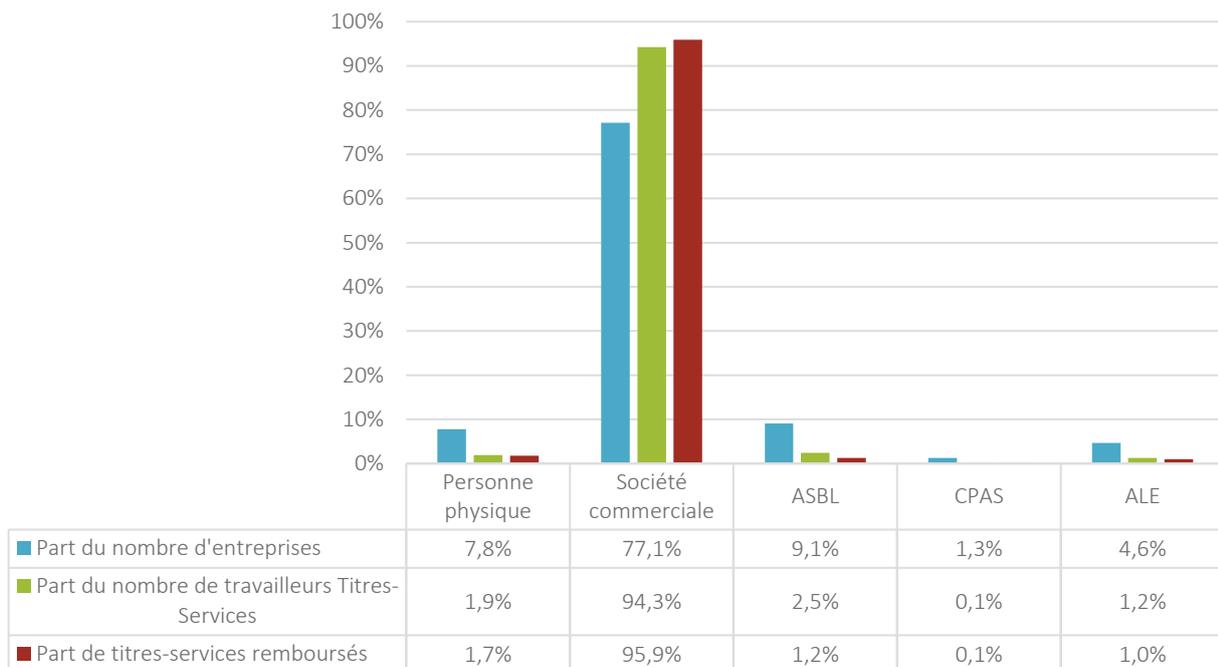


Les sociétés commerciales privées représentent 77,1% des entreprises actives à Bruxelles alors qu'elles occupent 94,3% des travailleurs bruxellois et ont remis près de 95,9% des Titres-Services bruxellois

Le nombre d'entreprises par type ne donnant pas une indication précise du poids occupé par les différentes types entreprises présentes dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, la figure ci-dessous propose de recenser la part des entreprises Titres-Services actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur type mais également selon le nombre d'aide-ménagèr.e.s bruxellois.e.s qu'elles emploient et la part des Titres-Services bruxellois qu'il leur est remboursé.

Il apparait que les entreprises commerciales privées emploient le plus grand nombre de travailleurs bruxellois (94,3%) et ont remis le plus grand nombre de Titres-Services (95,9%) alors qu'elles ne représentent que 77,1% des entreprises. Ce rapport s'inverse pour les autres types d'entreprises. Les ASBL représentent 9,1% des entreprises tandis qu'elles n'emploient que 2,5% des travailleurs bruxellois et ont remis seulement 1,2% des Titres-Services bruxellois remboursés. Ces observations sont similaires pour les personnes physiques, les CPAS et les ALE. Ces résultats tendent donc à montrer que les sociétés commerciales privées ont un poids conséquent sur le secteur. Ce constat confirme les observations réalisées entre 2016 et 2019.

Figure 11 : Part de l'emploi, des entreprises et du nombre de Titres-Services remboursés par type d'entreprises en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Les différences en termes de taille et donc de poids dans le secteur des différents types d'entreprises s'observe également lorsque l'on s'intéresse à la taille moyenne des entreprises par type. Ainsi, les sociétés commerciales arrivent en tête du classement avec une moyenne de 68 travailleurs Titres-Services actifs par entreprise en 2020, pour une moyenne de 5 travailleurs Titres-Services dans les CPAS, 12 dans les ALE, 13 pour les personnes physiques et 15 pour les ASBL (voir le Tableau 16 en annexe).

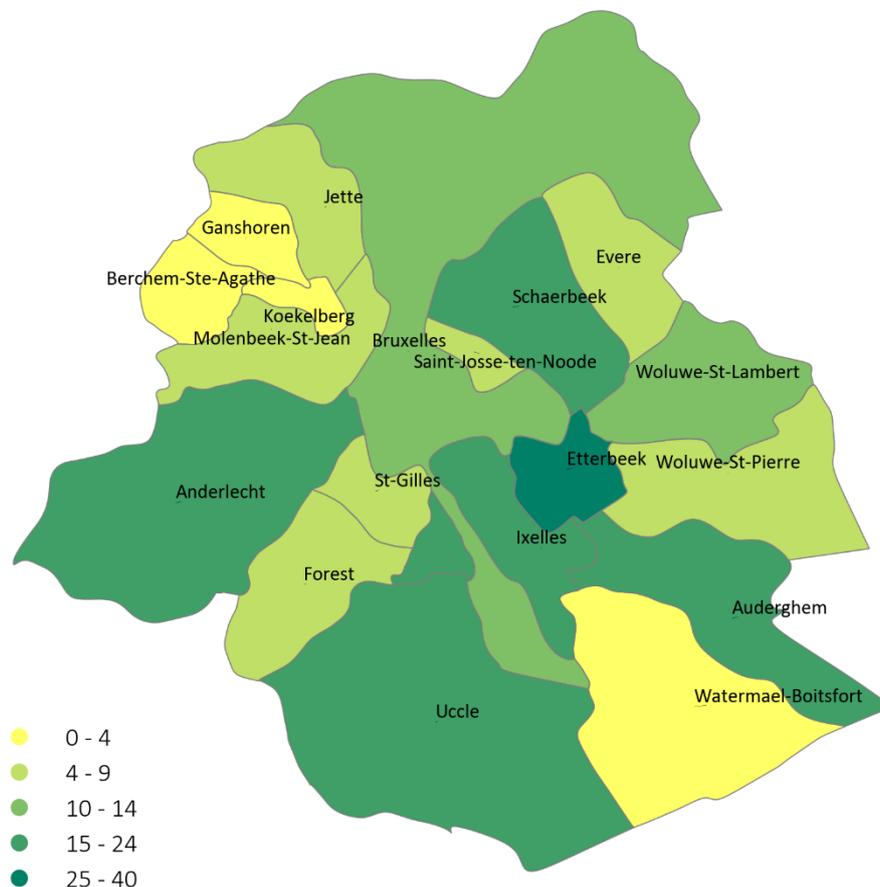


3.2.3 La localisation des entreprises

La carte suivante présente le nombre d'entreprises selon la localisation de leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale. La commune d'Etterbeek concentre le plus d'entreprises avec pas moins de 25 entreprises ou plus qui y sont localisées. Les communes d'Ixelles, d'Uccle, d'Anderlecht, de Schaerbeek et d'Auderghem ont également un nombre élevé d'entreprises, avec 15 à 24 entreprises situées sur leur territoire. À noter, d'une part, que la commune d'Uccle rentre pour la première fois dans cette catégorie avec une augmentation du nombre d'entreprises sur son territoire et, d'autre part, la commune d'Ixelles a vu le nombre d'entreprises localisées sur son territoire se réduire de 2019 à 2020 puisqu'on n'y dénombrait plus de 25 entreprises Titres-Services en 2019.

À l'opposé, les communes de Koekelberg, de Ganshoren, de Watermael-Boitsfort et, depuis 2020, de Berchem-Sainte-Agathe, ne comptent pas plus de 4 entreprises Titres-Services sur leur territoire.

Carte 2 : Nombre d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



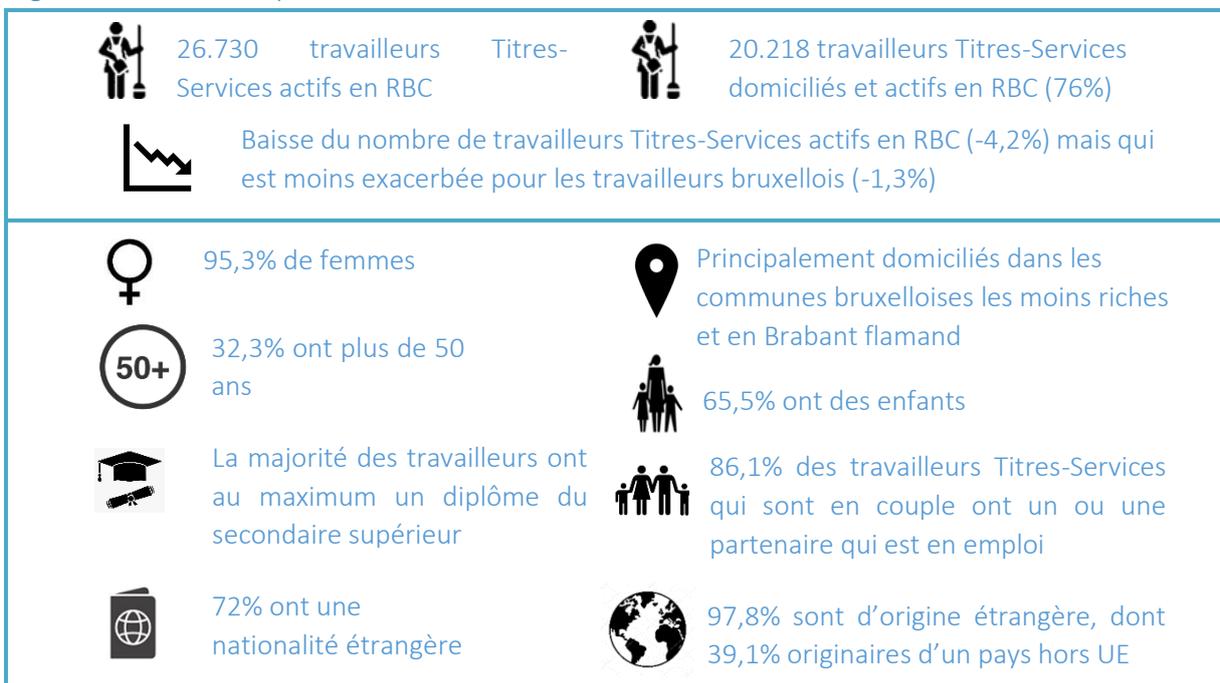
4 / Les travailleurs Titres-Services

Ce chapitre est consacré à l'analyse du **nombre de travailleurs Titres-Services** ainsi qu'à leurs caractéristiques de profil. Comme indiqué précédemment, nous faisons appel à trois sources de données pour alimenter ce chapitre :

- ▶ **Sodexo** : cette source nous permet d'obtenir des données concernant les travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles (qui ont presté pour au moins un Titre-Service Bruxellois), qu'ils soient domiciliés à Bruxelles ou ailleurs. Le focus est cependant principalement mis sur les travailleurs qui sont actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Ces données ne sont disponibles de manière uniforme pour les années 2017 à 2020. Par ailleurs, via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo nous avons des informations détaillées concernant le profil de ces travailleurs.
- ▶ **L'ONSS** : cette source d'information permet d'obtenir des données concernant les travailleurs qui sont actifs dans le dispositif des Titres-Services (à Bruxelles ou dans les autres régions) et qui sont domiciliés à Bruxelles.
- ▶ De plus, lorsque cela s'avère pertinent, ces données administratives ont été complétées par les informations issues de **l'enquête en ligne** que nous avons menée auprès des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

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

Figure 12 : Nombre et profil des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en RBC en 2020



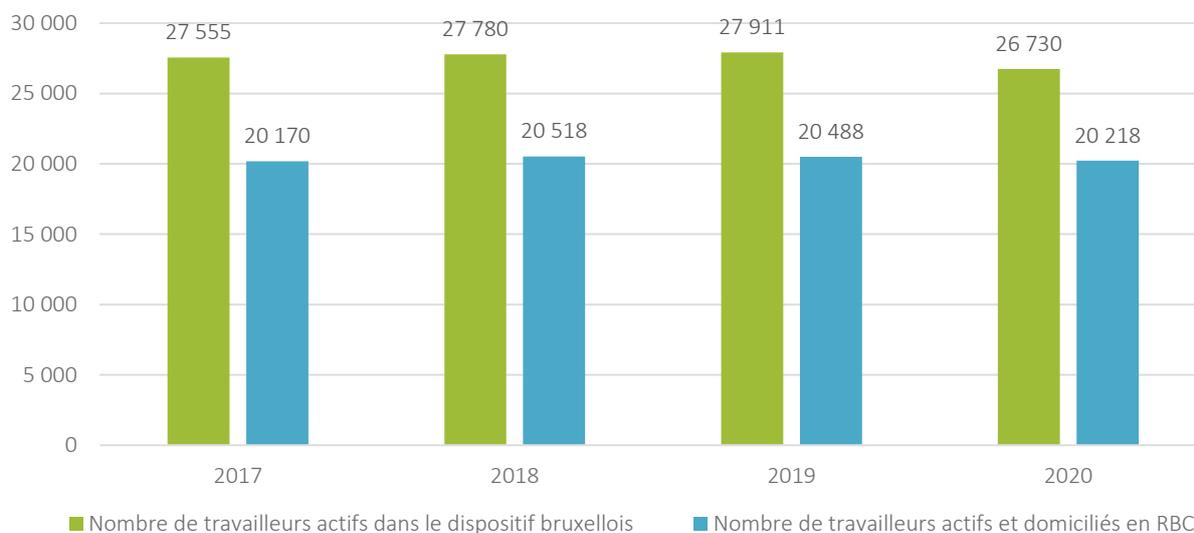
Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo, de la BCSS et de l'enquête auprès de 2.994 travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles

4.1. Le nombre de travailleurs Titres-Services

Forte diminution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

Sur base des données de Sodexo qui recensent les travailleurs Titres-Services ayant remis au moins un Titre-Service bruxellois en cours d'année, nous constatons que **26.730 travailleurs étaient actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois** en 2020. Après trois années de croissance, le nombre de travailleurs actifs a donc diminué en 2020 (-4,2%) pour passer bien en-dessous de son niveau de 2017 (27.555 travailleurs). Ce constat peut *a priori* s'expliquer par la crise sanitaire de la Covid-19 qui a amené certaines entreprises à cesser leurs activités et à ne pas relancer de plan d'embauche, voire à se séparer d'une partie de leur personnel (même si la plupart ont *a priori* privilégié l'utilisation du chômage temporaire Covid aux pratiques de licenciement). Il est cependant important de mettre en évidence que nos résultats présentés à la figure ci-dessous prennent en compte les travailleurs qui n'ont, par exemple, remis que des Titres-Services bruxellois durant le mois de janvier 2020. En conséquence, nous n'observons pas encore les effets générés par la fermeture d'entreprise (ou l'éventuelle réduction de personnel dans les entreprises subsistantes) qui ont été engendrés par la crise sanitaire de 2020. En d'autres termes, seuls les effets de la crise sanitaire de 2020 liés à la réduction du nombre d'embauches sont observés. Il est donc plus que probable qu'une diminution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois soit encore constatée en 2021.

Figure 13 : Evolution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services (2017-2020)



Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo

Baisse plus marquée des travailleurs Titres-Services wallons et flamands actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

Tous les travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services ne sont cependant pas nécessairement domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ainsi, sur les 26.730 travailleurs Titres-Services actifs dans le dispositif bruxellois en 2020, 24,4% n'y sont pas domiciliés (14,5% de travailleurs flamands, 8,2% de travailleurs wallons et 1,7% domiciliés à l'étranger ou avec un domicile inconnu) et il est intéressant de noter que la décroissance observée concerne très majoritairement ces travailleurs. En effet si, de 2019 à 2020, le nombre de travailleurs non-bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois a diminué de 12,3%, le nombre de travailleurs bruxellois n'a, quant à lui, baissé que de 1,3%.

Comment expliquer ce résultat ? D'une part, nous pouvons ici faire un parallèle avec les données répertoriées à la Figure 5 qui montrent que ce sont majoritairement les entreprises wallonnes et flamandes qui ont cessé leurs activités dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020. Ce constat permet d'expliquer la diminution proportionnelle du nombre de travailleurs wallons et flamands dans le dispositif des Titres-Services bruxellois puisque 56% des travailleurs wallons actifs à Bruxelles sont employés par une entreprise wallonne alors que 40% des leurs homologues flamands sont employés par une entreprise flamande. D'autre part, il est possible que les entreprises aient préféré se séparer en priorité des travailleurs non-bruxellois pour des questions de flexibilité et de frais de déplacements notamment. En effet et par exemple, il semble moins aisé de demander à un travailleur non-bruxellois d'effectuer un horaire coupé ou d'intervenir urgemment sur la Région de Bruxelles-Capitale.

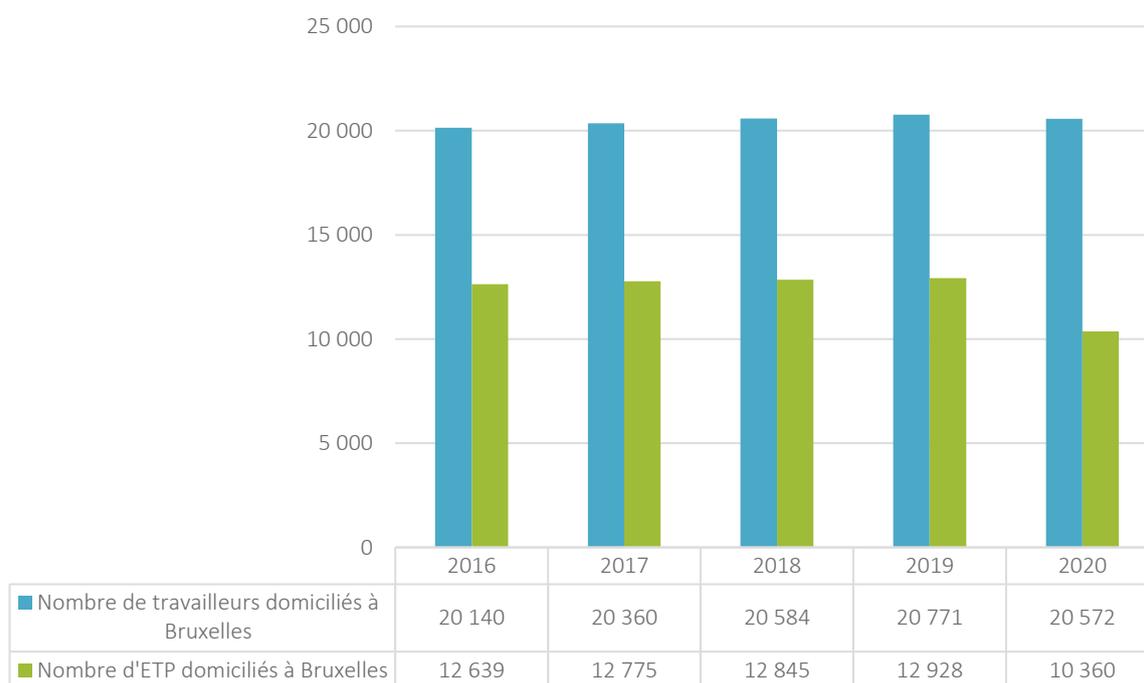


La crise sanitaire se traduit par une chute des équivalents temps plein de près de 20%

La figure suivante présente, sur base des données trimestrielles de l'ONSS, le nombre de travailleurs Titres-Services, en termes d'équivalents temps plein, domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale de 2016 à 2020. Entre 2016 et 2019, ce nombre a progressé d'un peu plus de 2%, avant d'enregistrer une chute de 19,9% en 2020, due aux effets de la crise sanitaire.

Au vu du fait que le nombre de travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles n'a diminué que de 1%, la baisse du nombre d'ETP de 19,9% en 2020 nous indique qu'en réaction à la crise sanitaire et à la diminution de la demande en Titres-Services, les entreprises ont préféré diminuer le nombre d'heures rémunérées à leurs travailleurs plutôt que de procéder à un licenciement.

Figure 14: Evolution du nombre de travailleurs Titres-Services bruxellois (2016-2020)



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

4.2. Le profil des travailleurs Titres-Services

Cette section s'intéresse en priorité au [profil des travailleurs bruxellois actifs](#) dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Les données de profil analysées dans ce chapitre sont les suivantes :

- ▶ La région et commune de domicile des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ L'âge des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ Le sexe des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ La nationalité des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ L'origine des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ Le niveau d'éducation des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ La situation familiale des travailleurs Titres-Services.

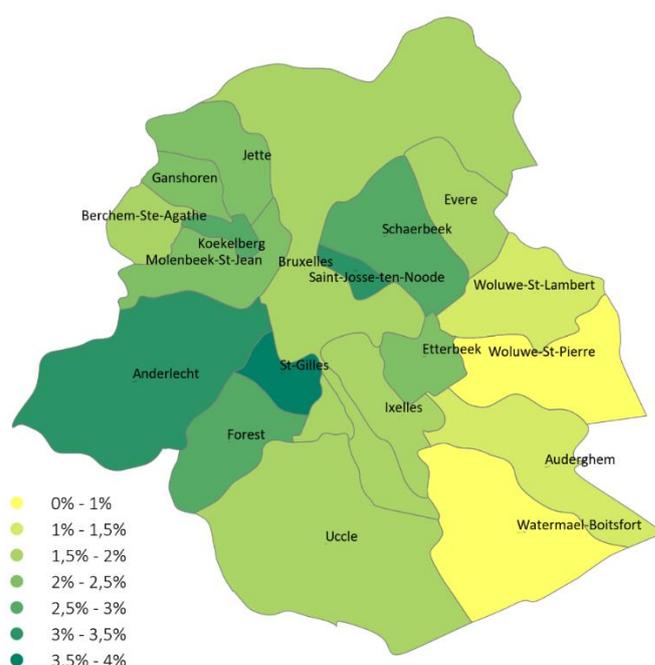
De plus, ces données sont comparées – lorsque cela est possible – aux données de l'année précédente ainsi qu'aux données de l'ensemble de la population active bruxelloise lors du dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles).

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

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

La carte suivante présente le [taux de pénétration](#) des travailleurs Titres-Services dans les différentes communes bruxelloises.

Carte 3 : Taux de pénétration des travailleurs Titres-Services par commune bruxelloise



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

Tout comme les années précédentes, il apparaît de cette carte que l'emploi Titres-Services est bien implanté dans les **communes les plus pauvres** de la Région, à savoir :

- ▶ Saint-Gilles, Anderlecht et Saint-Josse-ten-Noode où une part de plus de 3% de la population de plus de 18 ans est employée dans le secteur des Titres-Services ;
- ▶ Koekelberg, Forest, et Schaerbeek où 2,5% à 3% de la population de plus de 18 ans est employée dans le secteur des Titres-Services.

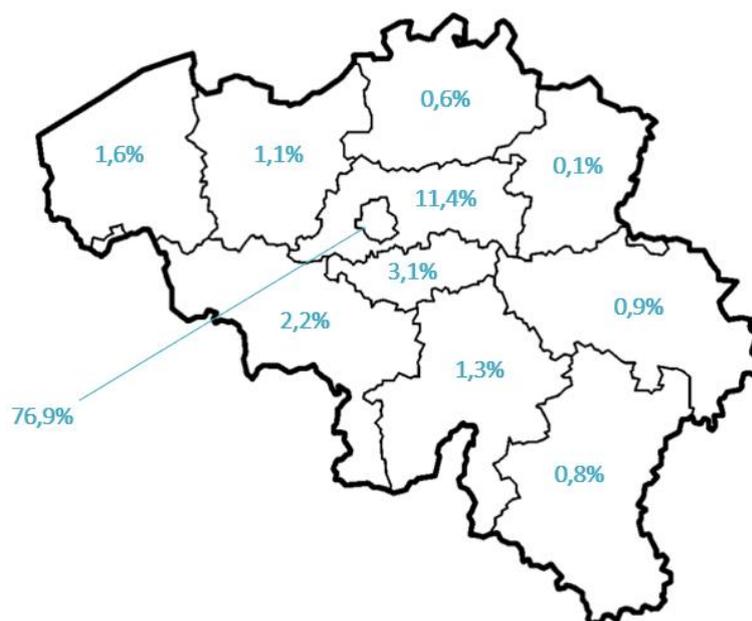
Par contre, les populations des **communes les plus riches** de la région sont moins souvent employées dans les Titres-Services. Plus particulièrement, il s'agit des communes suivantes :

- ▶ Auderghem et Woluwe-Saint-Lambert ont une part comprise entre 1% et 1,5% de leur population de plus de 18 qui est employée dans le secteur des Titres-Services ;
- ▶ Woluwe-Saint-Pierre et Watermael-Boitsfort ont une part inférieure à 1% de leur population de plus de 18 qui est employée dans le secteur des Titres-Services.

La plupart des travailleurs non-bruxellois sont domiciliés dans le Brabant flamand

La carte suivante s'intéresse au **lieu de domicile des travailleurs** Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2020, que ceux-ci soient domiciliés à Bruxelles ou en dehors de la région. À l'instar de qui a été observé précédemment (voir la Figure 13), nous constatons qu'une proportion importante (23,1%) des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois ne sont pas domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale. La très grande majorité des travailleurs non-bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois sont domiciliés dans le Brabant flamand. En effet, ces derniers ne représentent pas moins de 11,4% des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois. Les autres provinces belges dans lesquelles on retrouve un nombre significatif, mais dans des proportions bien moindre, de travailleurs Titres-Services bruxellois sont le Brabant Wallon (3,1%), le Hainaut (2,2%), la Flandre-Occidentale (1,6%) et la province de Namur (1,3%). Notons que cette répartition est restée pratiquement inchangée par rapport à 2019.

Carte 4 : Répartition des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon leur région de domicile en 2020



Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo

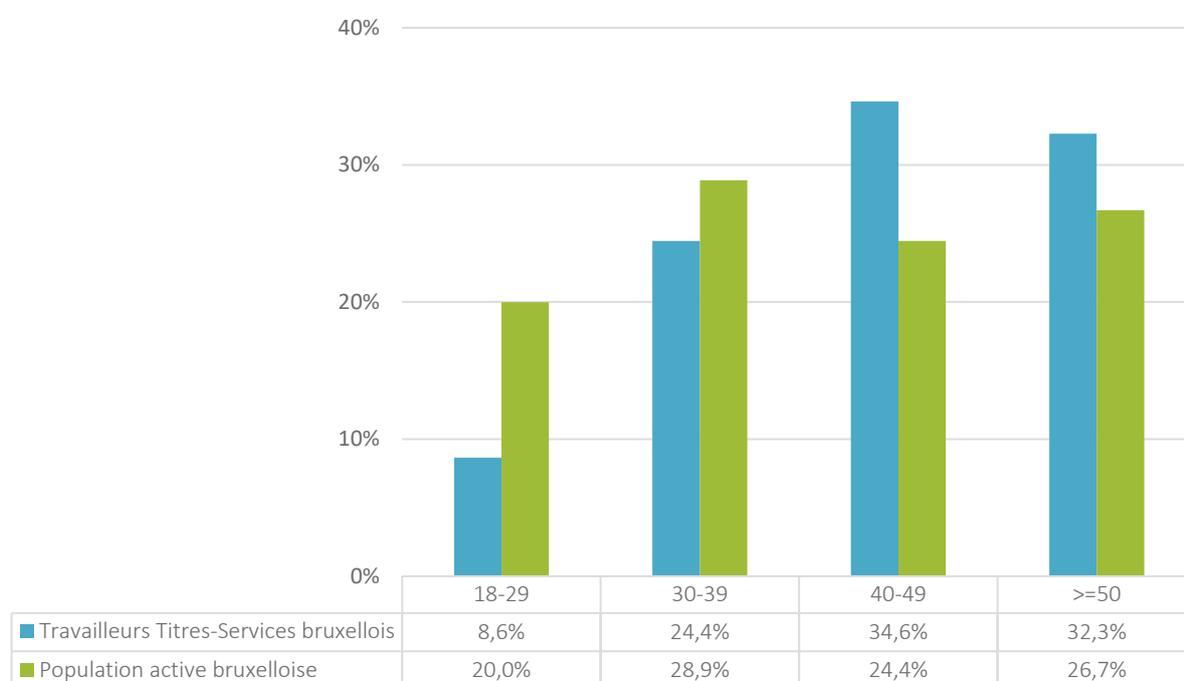
4.2.2 L'âge des travailleurs Titres-Services

Les jeunes travailleurs bruxellois sont très peu présents dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

La figure suivante montre la répartition des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale selon leur âge. Il apparaît de cette figure que la majorité des travailleurs (66,9%) sont âgés de plus de 40 ans. À l'opposé, les jeunes travailleurs de moins de 30 ans sont très peu représentés (8,6% des travailleurs Titres-Services bruxellois). Finalement, les travailleurs âgés entre 30 et 39 ans compris constituent 24,4% des travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles.

Si l'on compare ces chiffres à ceux relatifs à la population active bruxelloise, nous constatons une sous-représentation importante des 18-29 ans dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. A l'inverse, les personnes âgées de 40 ans et plus y sont surreprésentées. Le dispositif des Titres-Services bruxellois semble donc moins attirer les jeunes que les personnes d'âge plus mûr.

Figure 15 : Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et population active bruxelloise répartie selon leur âge en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)

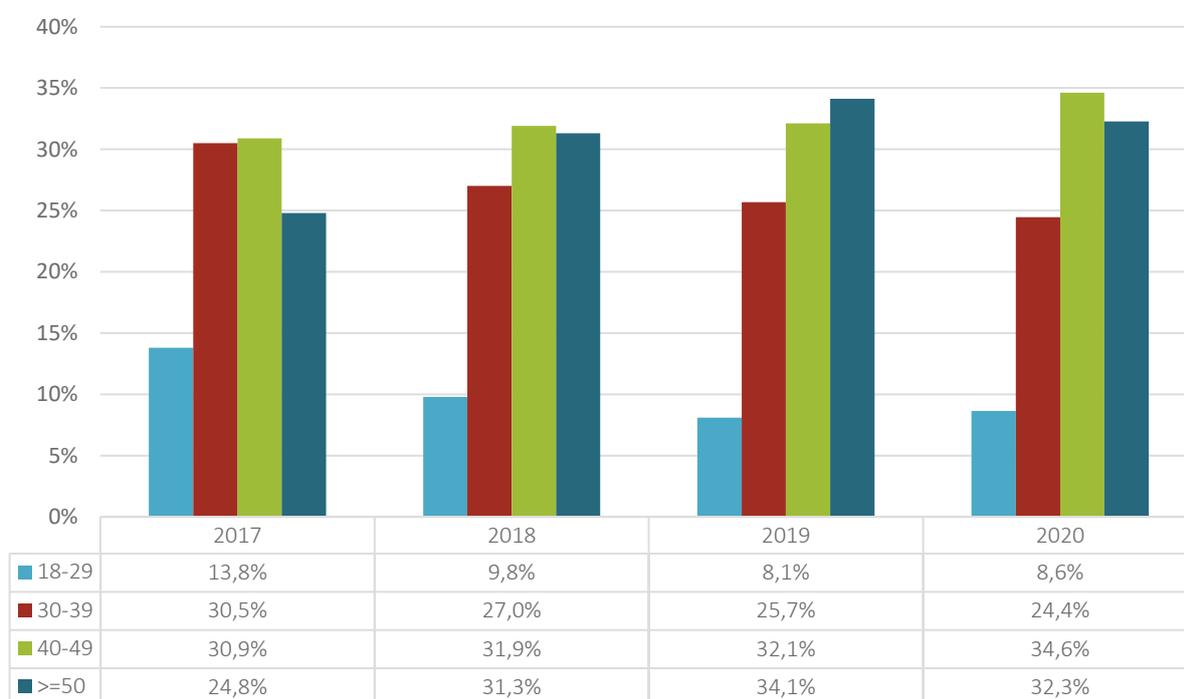


Pour la première fois depuis des années, la proportion de travailleurs âgés de moins de 30 ans augmente

Outre la moyenne d'âge relativement élevée, nous montrons à la figure ci-dessous que la population des travailleurs bruxellois dans les Titres-Services bruxellois est **vieillissante** depuis 2017. En effet, seulement 24,8% d'entre eux étaient âgés de plus de 50 ans en 2017 contre 32,3% en 2020.

Par contre, pour la première fois depuis 2017, la proportion des travailleurs bruxellois âgée de moins de 30 ans a augmentée de 2019 à 2020 en passant de 8,1% à 8,6% de la population de travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et ce au détriment des travailleurs bruxellois âgés entre 30 et 39 ans. Dans le même ordre d'idée, nous constatons également que la proportion de bruxellois âgés entre 40 et 49 ans actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois a augmenté (34,6% contre 32,1% en 2019) au détriment des bruxellois âgés de 50 ans ou plus (32,3% contre 34,1% en 2019).

Figure 16: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale entre 2017 et 2020



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

En d'autres termes, il semblerait que ce soient les travailleurs âgés entre 30 et 39 ans et les travailleurs de 50 ans ou plus qui aient été les moins résilients en cette période de crise sanitaire. Pour les premiers, il est possible que ça soit le fait d'avoir des enfants en bas âge qui les ai empêché d'exercer leur métier ou de trouver un emploi lors des périodes durant lesquelles les écoles étaient fermées suite à la crise sanitaire de la Covid-19 (nous observerons plus tard que la proportion de travailleurs bruxellois avec des enfants au sein du dispositif des Titres-Services bruxellois est en diminution pour la première fois en 2020). Pour les seconds, il est possible que le fait qu'une plus grande proportion d'entre eux ait été considérée comme faisant partie de la population à risque les ai poussés à ne plus pouvoir travailler ou à avoir plus de difficultés à trouver un nouvel emploi.



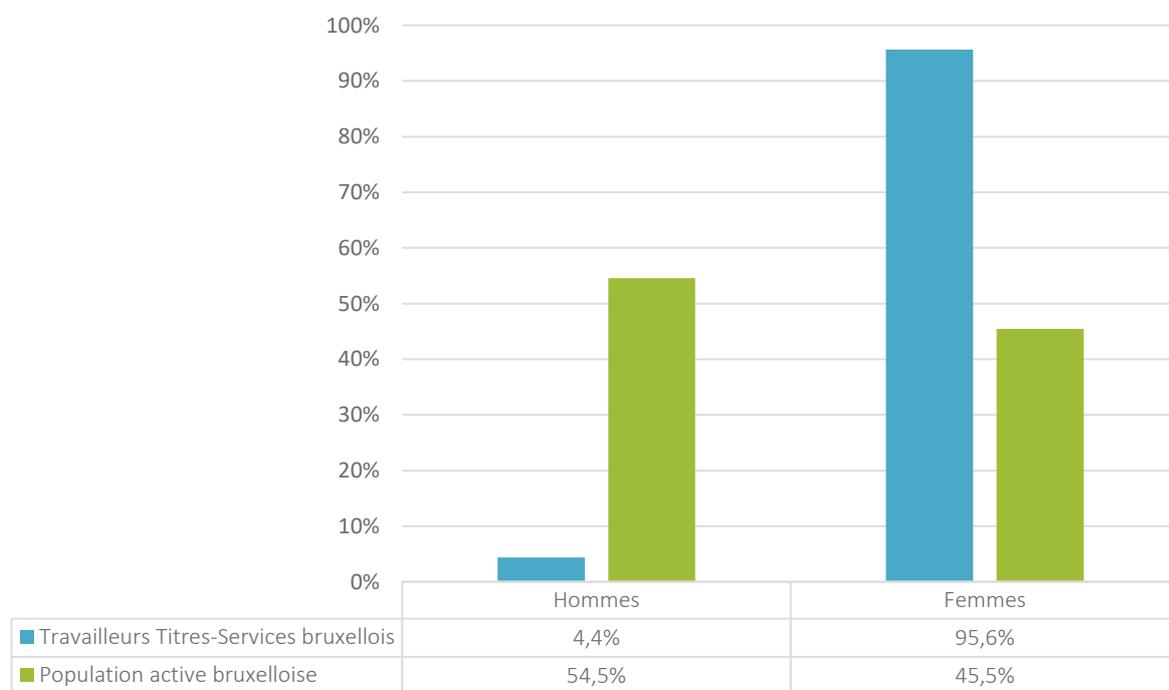
4.2.3 Le sexe des travailleurs Titres-Services

95,6% des travailleurs bruxellois actifs dans les Titres-Services à Bruxelles sont des femmes

Nous constatons à la figure ci-dessous que la très grande majorité des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 sont des femmes (95,6%). Cette situation très contrastée est une particularité du secteur qui apparaît d'autant plus lorsqu'on s'intéresse à la part de femmes et d'hommes parmi les travailleurs bruxellois actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Les bruxellois (54,5%) sont, en effet, légèrement plus nombreux que les bruxelloises (45,5%) sur le marché du travail bruxellois.

De plus, il est intéressant de mettre en évidence que si la proportion des bruxellois de type masculin était en augmentation entre 2018 et 2019, leur nombre relatif diminue cette année puisqu'ils représentaient 4,5% des travailleurs bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2019 contre seulement 4,4% en 2020.

Figure 17: Part des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 et de la population active bruxelloise selon le genre



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)



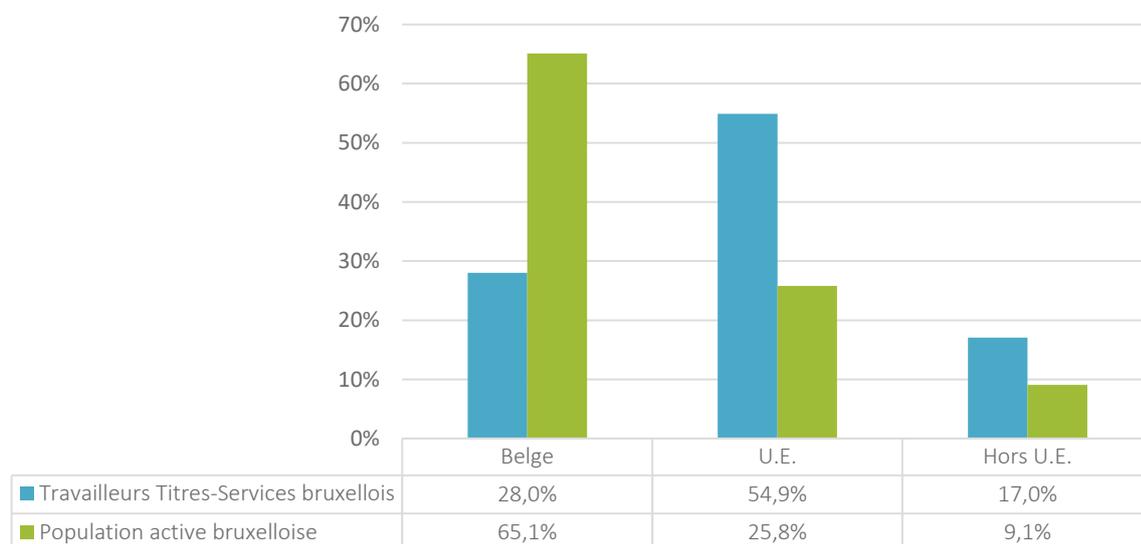
4.2.4 La nationalité des travailleurs Titres-Services

72% des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont de nationalité étrangère

Il apparaît de la figure suivante que 71,9% des travailleurs Titres-Services bruxellois ont une **nationalité étrangère**. Parmi ceux-ci, 54,9% sont des nationaux d'un pays de l'Union européenne et 17% possède la nationalité d'un pays situé en dehors de l'Union Européenne³. Cette situation est très contrastée avec la composition de la population active bruxelloise. En effet, de manière générale sur le marché du travail bruxellois 65,1% des bruxellois sont de nationalité belge, 9,1% ont une nationalité non européenne et 25,8% ont une nationalité émanant de l'Union Européenne.

À noter qu'à l'image de ce qui a été observé les années précédentes, l'importance relative des bruxellois de nationalité belge est en progression. En effet, ils ne représentaient que 23,9% des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés à Bruxelles en 2018 contre 26,6% en 2019 et 28% en 2020.

Figure 18: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 et population active bruxelloise selon la nationalité

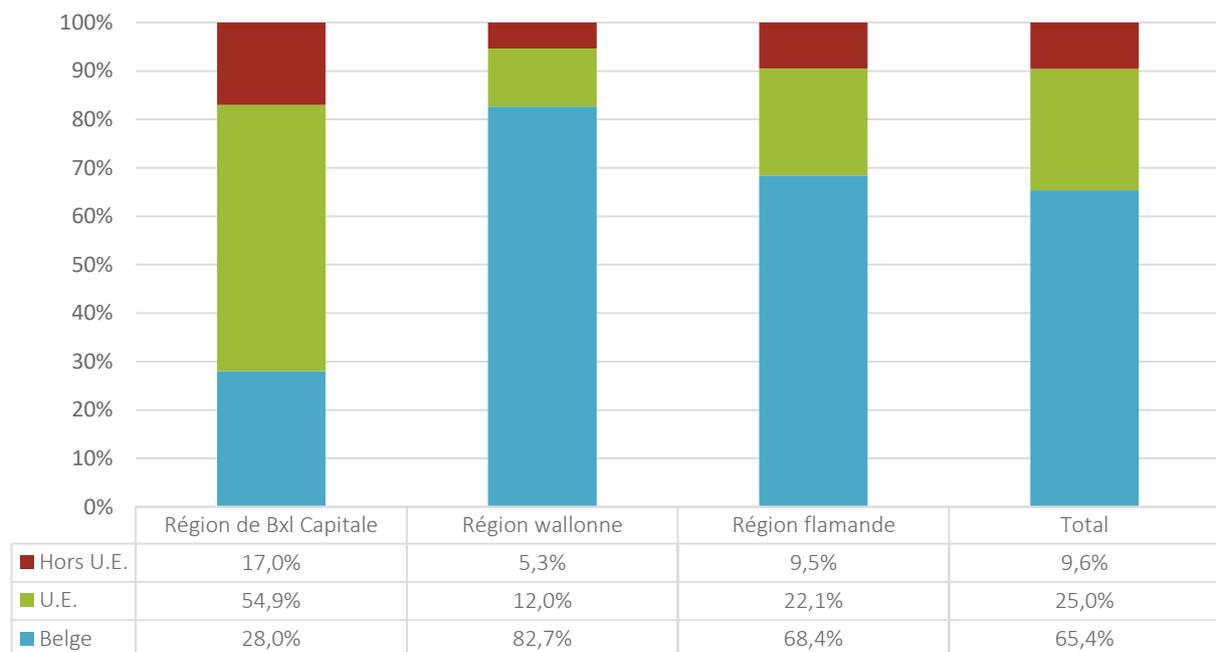


Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)

³ Les données obtenues de la BCSS ne permettent pas d'identifier exactement de quelles nationalités il s'agit.

La figure suivante compare ensuite la nationalité des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois selon leur région de domicile. Il y paraît que le nombre très important de travailleurs Titres-Services de nationalité non-belge est une spécificité particulièrement bruxelloise. En effet, la grande majorité des travailleurs Titres-Services wallons actifs à Bruxelles sont de nationalité belge (82,9%). Le constat est le même, mais dans une moindre mesure, pour les travailleurs Titres-Services domiciliés en Flandre et actifs en Région bruxelloise dont 68,4% sont de nationalité belge.

Figure 19 : Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 selon la nationalité et la région de domicile



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

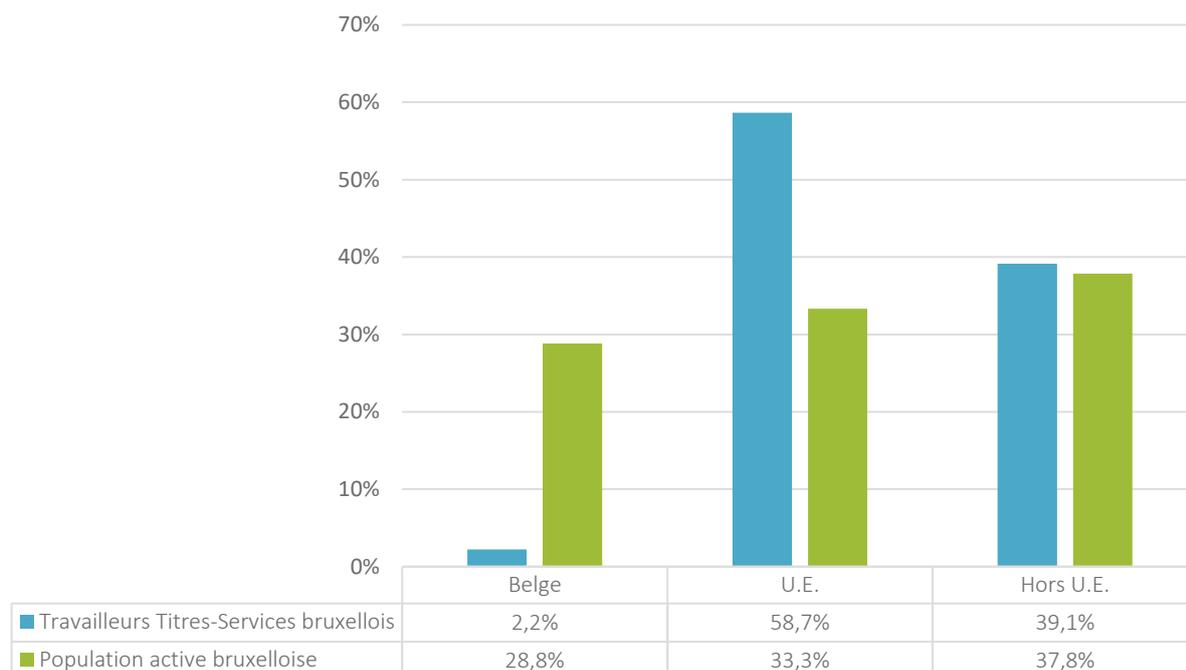


4.2.5 L'origine des travailleurs Titres-Services

Près de 98% des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en Région de Bruxelles-Capitale sont d'origine étrangère

Nous nous devons cependant considérer que la nationalité n'est pas nécessairement un indicateur fiable de la diversité au sein de la population de travailleurs Titres-Services active à Bruxelles au contraire de l'origine des travailleurs que nous analysons donc ci-dessous.

Figure 20 : Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 et population active bruxelloise selon l'origine



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)

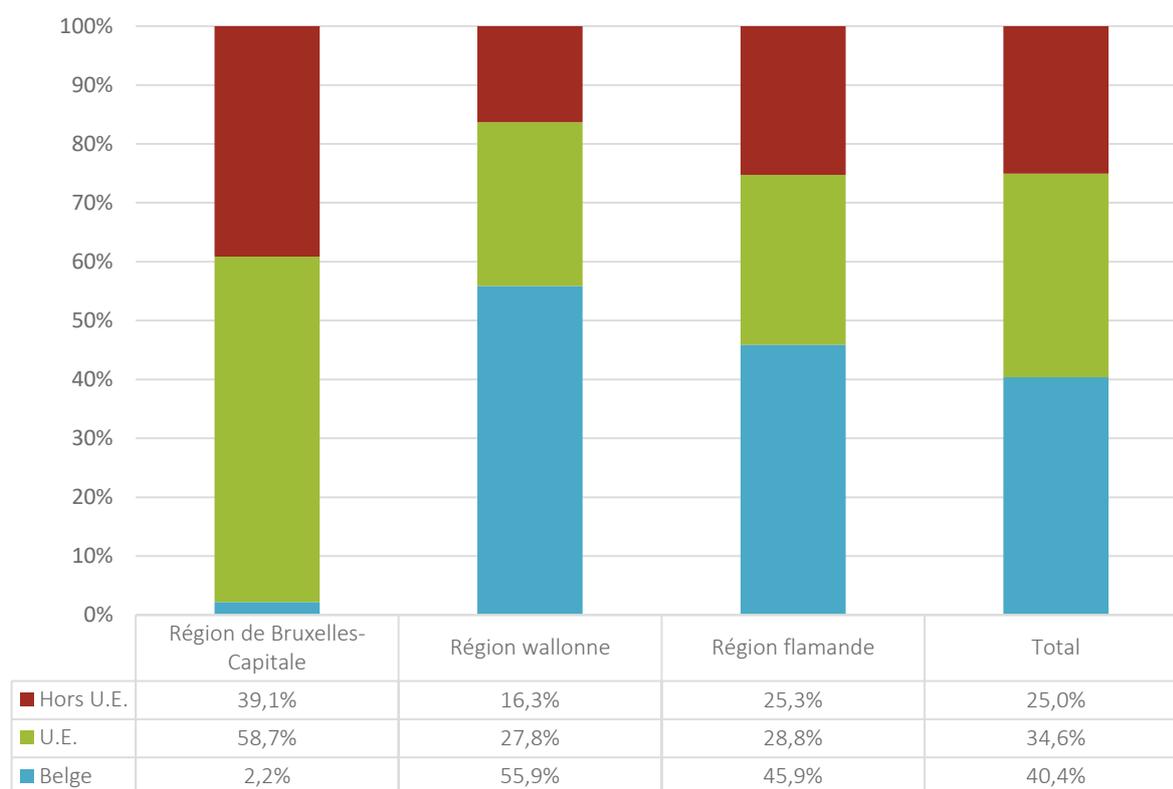
En comparant les bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois selon leur origine, nous pouvons constater qu'ils sont majoritairement d'origine étrangère, que celle-ci soit issue de l'Union Européenne (58,7%) ou non (39,1%). Les travailleurs d'origine belge ne représentent ainsi que 2,2% des bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. A titre de comparaison, les caractéristiques de la population active bruxelloise apparaissent plus équilibrées puisque 28,8% d'entre eux sont d'origine belge, 33,3% sont issus de l'Union Européenne et 37,8% ont une autre nationalité.

Ces pourcentages sont relativement proches de ceux observés les années précédentes même si la part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés à Bruxelles originaires de l'Union Européenne a légèrement diminué (59,8% en 2019) au contraire de la proportion de travailleurs avec une origine qui se situe en dehors de l'Union Européenne (38% en 2019).

Ces résultats sont encore plus marquants quand on les compare à l'origine des travailleurs wallons et bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. En effet, nous retrouvons au sein des travailleurs wallons répondant à ces caractéristiques pas moins de 55,9% travailleurs d'origine belge et seulement 16,3% de travailleurs qui ont une origine située en dehors de l'Union Européenne. Une situation plus ou moins identique est observée pour les travailleurs Titres-Services domiciliés en Région flamande mais actifs à Bruxelles puisque 45,9% d'entre eux sont d'origine belge.

Par contre, il est intéressant de mettre en évidence, à la figure ci-dessous, qu'on retrouve de plus en plus de travailleurs wallons et flamands actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois qui sont d'origine non belge puisqu'ils ne représentaient, en 2019, que 43,4% des travailleurs wallons et 53,3% des travailleurs flamands contre respectivement 44,1% et 54,1% en 2020. La tendance est donc opposée à celle observée pour les travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Ce constat est possiblement le résultat du phénomène de gentrification observé en Région de Bruxelles-Capitale qui amène des populations plus aisées à s'installer dans la Région au détriment des populations plus pauvres dont une partie se trouve contraint de « s'exiler » en Région wallonne ou en Région flamande.

Figure 21 : Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon l'origine et la région de domicile en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS



4.2.6 Le niveau d'éducation des travailleurs Titres-Services

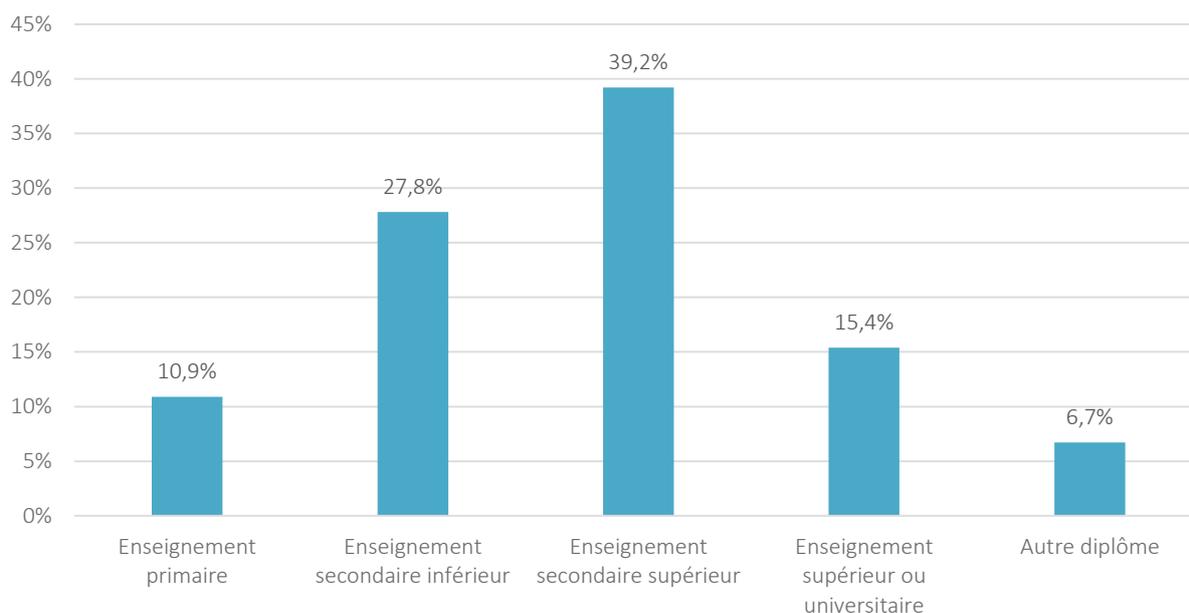
La très grande majorité des travailleurs Titres-Services ont au maximum un diplôme du secondaire supérieur

En mobilisant l'enquête en ligne que nous avons menée auprès des aide-ménagè.e.s des entreprises Titres-Services localisées et actives en Région de Bruxelles-Capitale nous avons accès aux informations relatives, au **niveau d'éducation des travailleurs** (bruxellois et non bruxellois) actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Ces informations sont recensées à la figure ci-dessous.

Une grande majorité des travailleurs Titres-Services actifs en Région bruxelloise ont, au plus haut, un diplôme de l'enseignement secondaire. Plus précisément, 39,2% ont un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur, 27,8% ont un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur, alors qu'un peu plus d'une personne sur dix n'a pas poursuivi sa scolarité au-delà de l'enseignement primaire.

Cependant, nous observons quand même que 15,4% de ces travailleurs ont un diplôme universitaire ou de l'enseignement supérieur et que 6,7% détiennent un diplôme de type autre. Il s'agit, *a priori*, de travailleurs qui ont obtenu leur diplôme dans un pays étranger qui n'est pas, ou trop peu, reconnu en Belgique et, dans une moindre mesure, de jeunes qui ont terminé leur scolarité et qui sont en transition professionnelle.

Figure 22 : Niveau d'éducation des travailleurs Titres-Services actifs en Région bruxelloise



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



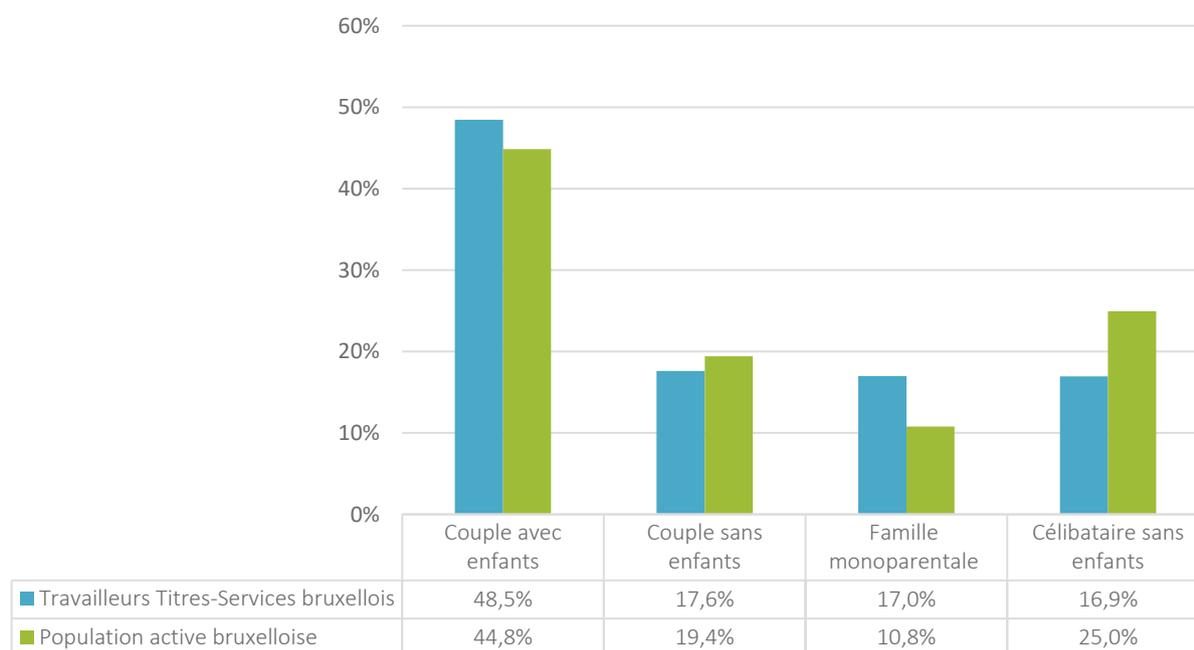
4.2.7 La situation familiale des travailleurs Titres-Services

Les travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale avec des enfants ont été plus impactés par la crise sanitaire de 2020

D'après la figure suivante, 48,5% des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont **en couple avec enfants** (contre 52,2% en 2019). Il s'agit, et de loin, des travailleurs bruxellois les plus représentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois puisque les 51,5% de travailleurs restants se répartissent de manière identique entre les couples sans enfants (17,6%), les familles monoparentales (17%) et les célibataires sans enfants (16,9%). Pour ce qui est des familles monoparentales, nous savons sur base de l'enquête auprès des travailleurs que pour 80,5% de ces personnes, la garde de l'enfant n'est pas partagée.

Si l'on compare ces résultats à la population active et domicilié à Bruxelles, il apparaît que le dispositif des Titres-Services bruxellois attire proportionnellement plus de bruxellois qui ont des enfants, qu'ils soient en couple (48,5% contre 44,8%) ou célibataires (17% contre 10,8%). Ce constat s'explique de par la possibilité de bénéficier d'un planning de travail adapté (horaire et nombre d'heures) dans le secteur des Titres-Services, ce qui peut faciliter l'organisation de la vie familiale (voir aussi données d'enquêtes sur le sujet à la partie 3 de ce rapport). En d'autres termes, le dispositif des Titres-Services permet, de par ses caractéristiques, de mieux concilier la vie professionnelle et familiale, non seulement pour ses utilisateurs, mais également pour ses travailleurs, majoritairement des femmes.

Figure 23: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2020 et population active bruxelloise selon leur situation familiale



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)

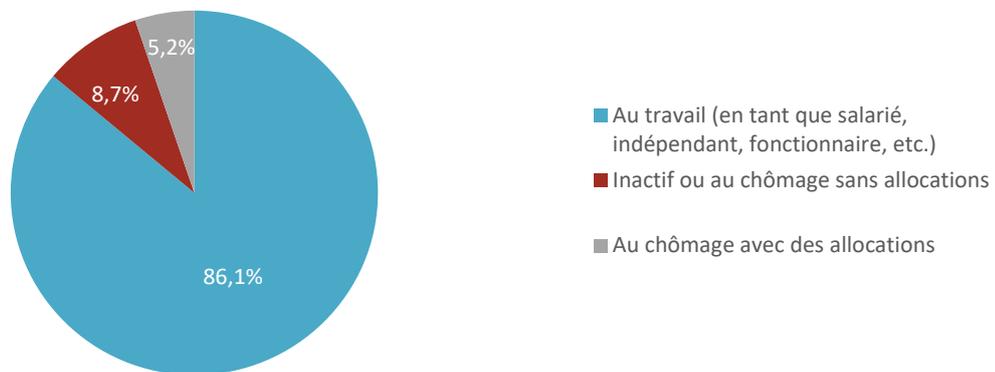
Cependant, pour la première fois depuis des années, le nombre de travailleurs Titres-Services bruxellois avec des enfants est en diminution puisque ceux-ci ne représentaient, en 2019, pas moins de 70,5% des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région bruxelloise contre seulement 65,5% en 2020. Il se pourrait que ce changement de tendance puisse s'expliquer de par la crise sanitaire de 2020 qui a engendré d'importantes contraintes pour les parents actifs qui n'étaient pas en mesure de télétravailler.

En d'autres termes, il est probable que les travailleurs Titres-Services avec des enfants à charge ont dû diminuer leur temps de travail ou arrêter de travailler par faute de possibilité de faire garder leurs enfants lors des périodes de confinement durant lesquelles les écoles étaient fermées.

86,1% des travailleurs Titres-Services qui sont en couple ont un ou une partenaire qui est en emploi

L'enquête menée auprès des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois, nous permet de caractériser la situation familiale des aide-ménagèr.e.s avec encore plus de précisions. D'une part, la Figure 24 recense la **situation professionnelle du partenaire** des travailleurs Titres-Services concernés. Nous pouvons y observer que, dans la très grande majorité des cas, le/la partenaire de l'aide-ménagèr.e Titre-Service active à Bruxelles est à l'emploi (86,1%). En ce qui concerne les 15 autres pourcents de travailleurs Titres-Services qui sont en couple, leur partenaire est soit inactif ou en recherche d'emploi non indemnisé (8,7%), soit au chômage avec indemnités (5,2%).

Figure 24 : La situation professionnelle du/de la partenaire des aide-ménagèr.e.s Titres-Services qui sont en couple



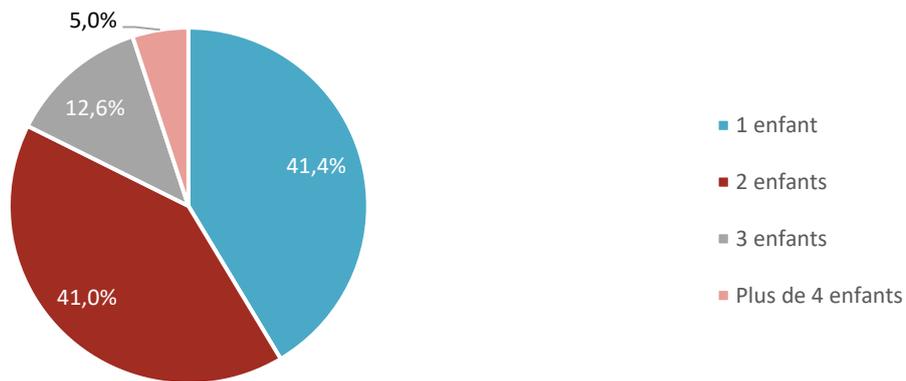
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



82,6% des travailleurs Titres-Services qui ont des enfants à charge en ont maximum 2

D'autre part, la figure suivante nous permet de connaître le **nombre d'enfants à charge** des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois qui sont concernés. La très grande majorité des répondants à l'enquête qui ont des enfants en ont au maximum deux. Plus précisément, ils sont 41,4% à avoir un enfant à charge et 41% à en avoir deux. À l'opposée, on ne recense que 12,6% des travailleurs Titres-Services avec enfants qui en ont trois enfants, et 5% avec quatre enfants ou plus.

Figure 25 : Nombre d'enfants à charge



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



5 / Les utilisateurs Titres-Services

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

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

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

Figure 26: Nombre et profil des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2020



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



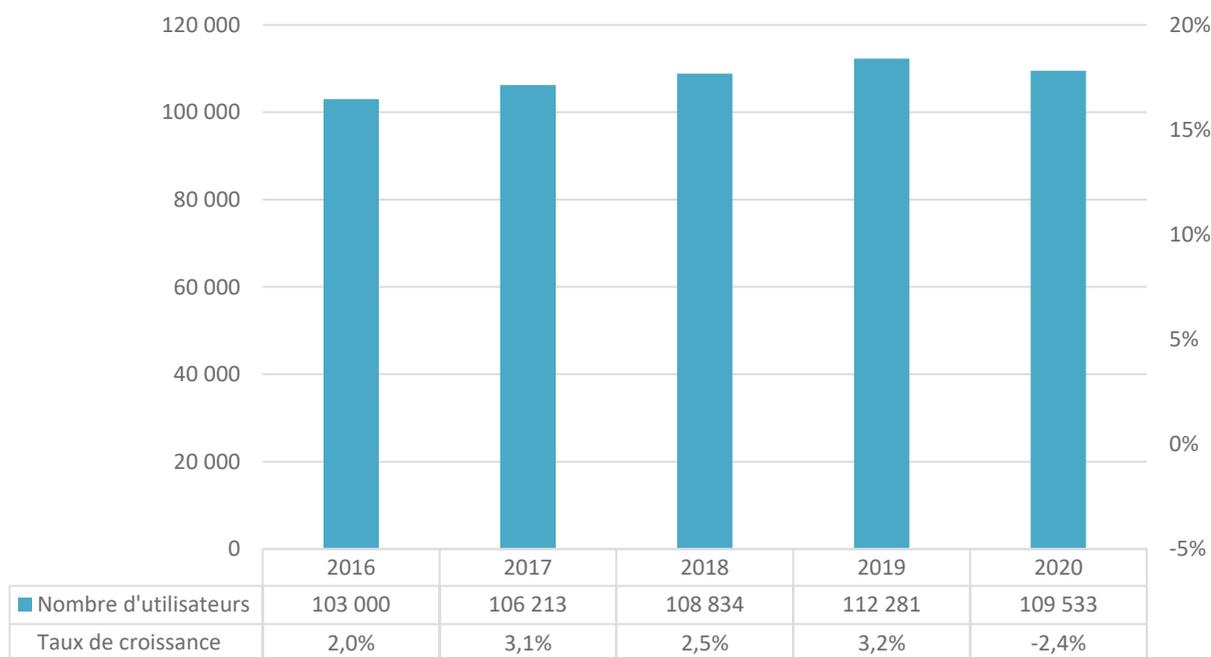
5.1. Le nombre d'utilisateurs Titres-Services

Diminution du nombre d'utilisateurs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre d'utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale entre 2016 et 2020. En 2020, 109.533 bruxellois ont utilisé au moins un Titre-Service ce qui correspond à une décroissance de 2,4% du nombre d'utilisateurs présents dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2019 (- 2.748 utilisateurs) alors qu'une croissance soutenue du nombre d'utilisateurs avait été observée depuis la régionalisation du dispositif en 2016 (2% à 3% annuellement). Ce constat est identique à celui tiré en ce qui concerne l'évolution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (voir la Figure 13).

Comment expliquer ces résultats ? D'une part, la crise sanitaire a probablement réduit les intentions des bruxellois à utiliser les Titres-Services pour la première fois en 2020 puisqu'on ne recense que 11.820 nouveaux utilisateurs contre 13.971 en 2019. D'autre part, les périodes de confinement ont pu pousser certains bruxellois à ne plus utiliser les Titres-Services, soit par manque de revenus, soit parce qu'ils n'avaient plus de temps disponibles, soit par peur d'attraper le virus de la Covid-19. Cependant, ce deuxième effet n'est pas encore appréhendé dans nos résultats qui recensent l'ensemble des utilisateurs qui ont utilisé à minima un Titre-Service bruxellois en 2020, que ça soit avant ou après la première période de confinement. Il est donc possible que nous observions une nouvelle chute du nombre d'utilisateurs des Titres-Services bruxellois dans le cadre de l'évaluation 2021 de ce dispositif.

Figure 27 : Evolution du nombre d'utilisateurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale (2015-2020)

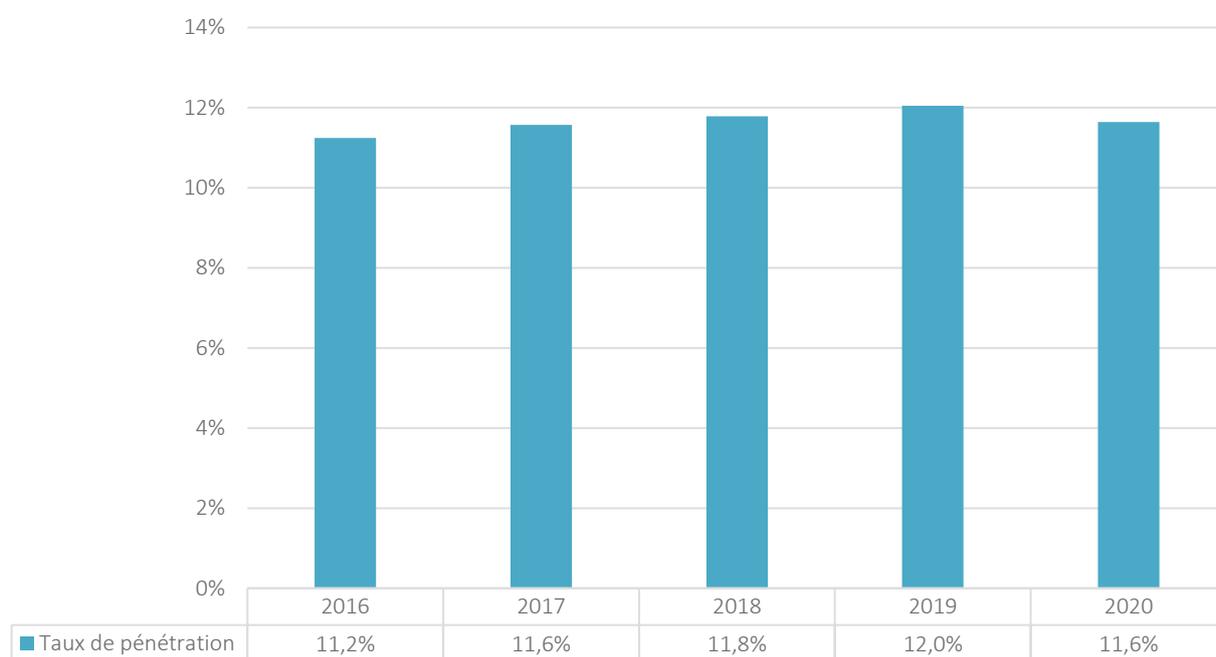


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

Le pourcentage de bruxellois qui utilise les Titres-Services a diminué pour la première fois

La figure ci-dessous représente le **taux de pénétration du dispositif des Titres-Services** dans la Région de Bruxelles-Capitale. Cet indicateur correspond au pourcentage d'utilisateurs bruxellois de Titres-Services par rapport à la population totale de plus de 18 ans résidant sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. En 2020, les Titres-Services ont été utilisés par 11,6% de la population bruxelloise alors que pas moins de 12% des bruxellois étaient dans ce cas en 2019 et que le taux de pénétration connaissait une croissance annuelle qui oscillait entre 0,2 et 0,4 points de pourcentages depuis 2016. Ce dernier résultat s'explique clairement de par la décision de certains bruxellois de ne plus utiliser les Titres-Services en 2020 sans que ces derniers ne soient totalement remplacés par de nouveaux utilisateurs qui ont été moins nombreux en cette période de crise sanitaire.

Figure 28 : Evolution du taux de pénétration des utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2020)



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs et IBSA pour les chiffres de population au 1^{er} janvier 2020



5.2. Le profil des utilisateurs Titres-Services

Dans cette partie, nous nous intéressons aux [caractéristiques de profil des utilisateurs de Titres-Services](#) bruxellois. Les données de profil analysées dans ce chapitre sont les suivantes :

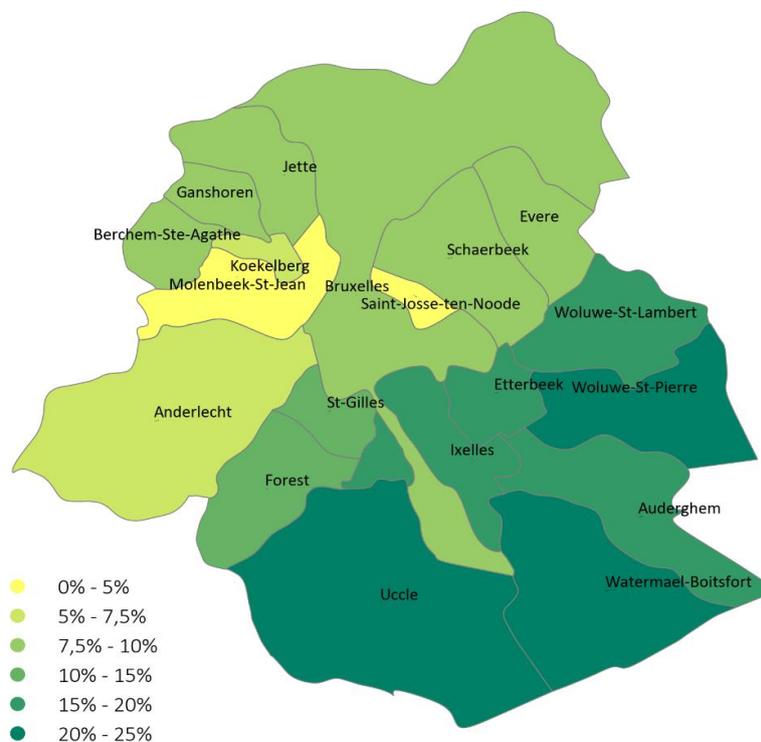
- ▶ La commune de domicile des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ L'âge des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ La nationalité des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ L'origine des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ La situation familiale des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ La situation professionnelle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

5.2.1 La commune de domicile des utilisateurs Titres-Services

[Les utilisateurs de Titres-Services sont principalement implantés dans les communes les plus riches de la Région de Bruxelles-Capitale](#)

La carte suivante représente le [taux de pénétration des utilisateurs](#) de Titres-Services dans les différentes communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Carte 5 : Taux de pénétration des utilisateurs des Titres-Services dans les différentes communes de la Région en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Cette carte montre des taux de pénétration très contrastés entre communes à l’instar de ce qui a été observé les années précédentes. Ainsi, les utilisateurs de Titres-Services sont très peu implantés dans les **communes les moins aisées**, à savoir :

- ▶ Saint-Josse-ten-Noode et Molenbeek-Saint-Jean où moins de 5% de la population de plus de 18 ans utilisent des Titres Services ;
- ▶ Anderlecht et Koekelberg où 5% à 7,5% de la population de plus de 18 ans utilisent des Titres-Services.

En toute logique, c’est dans les **communes les plus riches de la Région** que sont observés les taux de pénétration qui dépassent largement le taux de pénétration moyen en Région de Bruxelles-Capitale qui est de 11,6% :

- ▶ Woluwe-Saint-Pierre, Uccle et Watermael-Boitsfort où 20% à 25% de la population de plus de 18 ans utilisent des Titres-Services ;
- ▶ Auderghem, Woluwe-Saint-Lambert, Ixelles, Etterbeek et Berchem-Sainte-Agathe où 15 à 20% de la population de plus de 18 ans utilisent des Titres-Services.

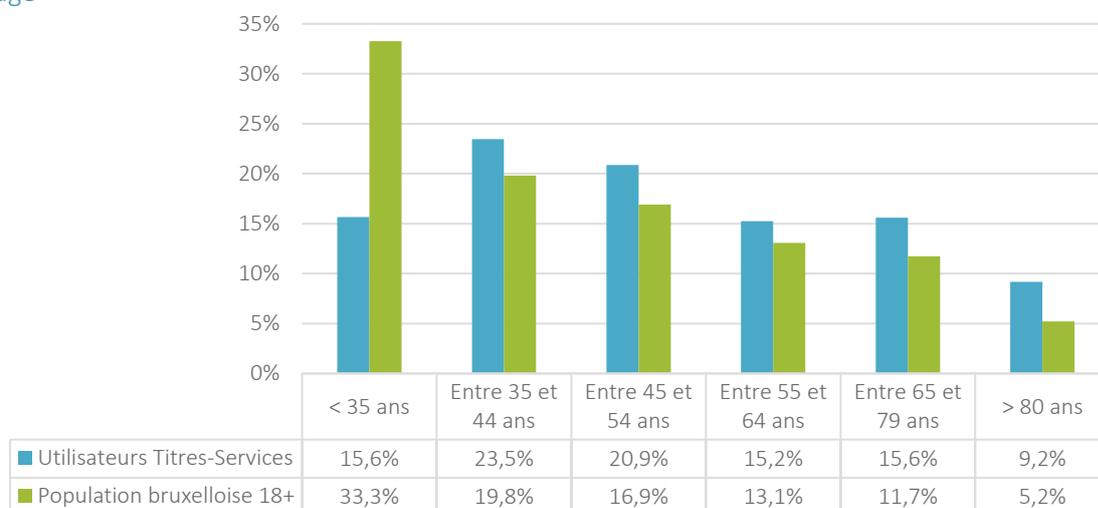
En comparant ces résultats avec la carte présentant les taux de pénétration des travailleurs, nous observons une situation presque inversée, les travailleurs étant domiciliés dans les communes où les utilisateurs sont les moins nombreux et inversement.

5.2.2 L’âge des utilisateurs Titres-Services

Les utilisateurs les plus jeunes (< 35 ans) sont largement sous-représentés dans le dispositif des Titres-Services au contraire des utilisateurs plus âgés (65 ans et plus)

La figure suivante présente la proportion des **utilisateurs Titres-Services selon leur âge** en comparaison de l’ensemble de la population bruxelloise de 18 ans ou plus en 2020. Les utilisateurs les plus jeunes (âgés de moins de 35 ans) sont largement sous-représentés (15,6% contre 33,3% dans la population bruxelloise) alors, qu’à partir de 35 ans, les utilisateurs sont surreprésentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Cette sur-représentation est d’ailleurs particulièrement présente pour les utilisateurs de 65 ans et plus (24,8% contre seulement 17,2% dans la population totale).

Figure 29 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2020 et population adulte bruxelloise selon l’âge



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles).

Le tableau ci-dessous recense l'évolution annuelle du nombre d'utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale répartis selon leur âge. Il y apparaît que la situation en 2020 est drastiquement opposée à celle 2019 qui était marquée par une augmentation du nombre d'utilisateurs, quel que soit la catégorie d'âge considérée. En effet, à l'exception du nombre d'utilisateurs de 65 à 79 ans qui est resté constant, le nombre d'utilisateurs est moindre dans toutes les autres catégories d'âge en 2020 qu'en 2019 même si les diminutions les plus importantes (-4,5%) concernent les bruxellois âgés de moins de 45 ans. Il semblerait donc que ça soit les plus jeunes, à savoir ceux qui ont *a priori* accès aux revenus les plus faibles, qui ont dû principalement cesser d'utiliser les Titres-Services durant cette période de crise sanitaire (nos analyses ultérieures confirmeront que c'est le nombre d'utilisateurs avec les revenus les plus faibles qui a principalement diminué, voir la Figure 35). De plus, ceux-ci n'ont pas été pleinement remplacés par de nouveaux utilisateurs jeunes puisque très peu ont pu augmenter ou avoir accès à leurs premiers revenus au cours de l'année 2020.

En définitive, l'année 2020 est venue renforcer les différences déjà très exacerbées entre les jeunes utilisateurs, qui sont sous représentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, et les utilisateurs plus âgés. De fait, les utilisateurs de moins de 45 ans ont vu leur importance relative dans le dispositif des Titres-Services bruxellois diminuer, passant de 40% en 2019 à 39,1% en 2020.

Tableau 3 : Nombre d'utilisateurs actifs selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale en 2018 et en 2020

	2018		2019		2020		Taux de croissance
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	2019-2020
< 35 ans	16 603	15,6%	17 615	16,0%	16 824	15,6%	-4,5%
35-44 ans	25 878	24,3%	26 375	24,0%	25 226	23,5%	-4,4%
45-54 ans	22 008	20,6%	22 658	20,6%	22 449	20,9%	-0,9%
55-64 ans	15 941	14,9%	16 469	15,0%	16 387	15,2%	-0,5%
65-79 ans	16 419	15,4%	16 776	15,3%	16 767	15,6%	-0,1%
≥ 80 ans	9 814	9,2%	9 919	9,0%	9 877	9,2%	-0,4%
Total	106 663	100%	109 812	100%	107 530	100%	-2,1%

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



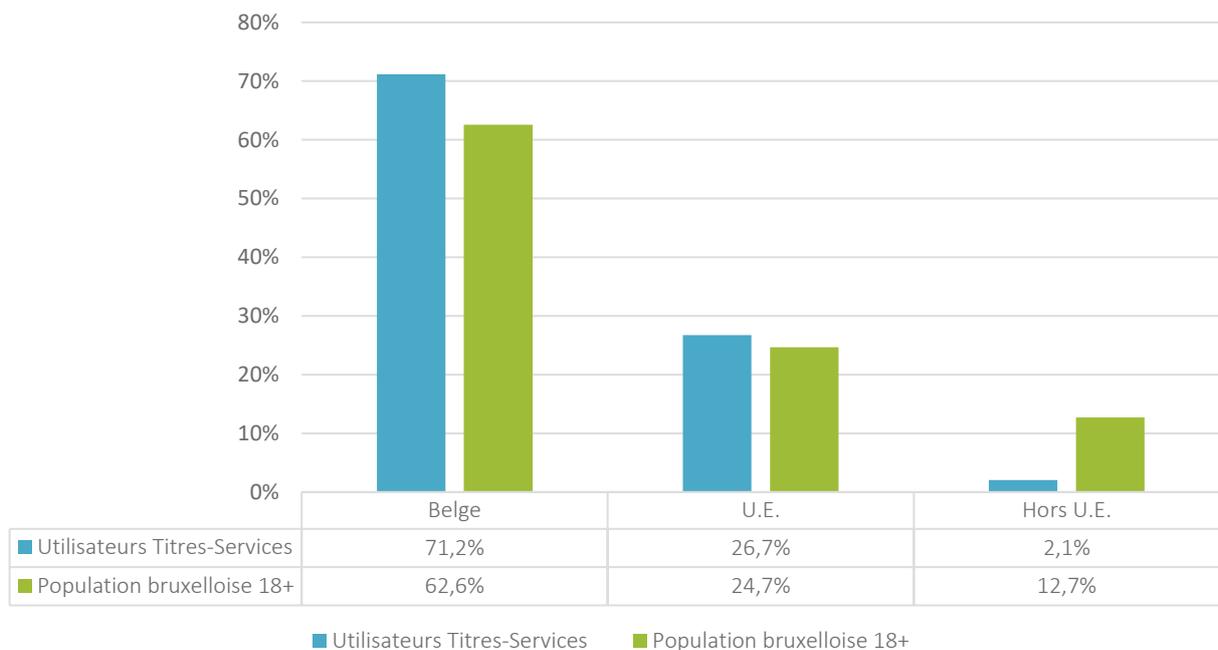
5.2.3 La nationalité des utilisateurs Titres-Services

Sous-représentation des utilisateurs émanant d'un pays qui se situe en dehors de l'Union Européenne

La figure suivante s'intéresse à la **nationalité des utilisateurs Titres-Services** en Région de Bruxelles-Capitale en comparaison de l'ensemble de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus. Les résultats qui y sont recensés sont parfaitement identiques à ce qui avait pu être observé en 2019 dans notre rapport d'évaluation précédent. En effet, il apparaît que 71,2% des utilisateurs sont de nationalité belge, 26,7% sont nationaux d'un pays de l'Union européenne et seuls 2,1% ont une autre nationalité. A titre de comparaison avec la population bruxelloise âgées de plus de 18 ans, les utilisateurs de nationalité belge sont surreprésentés dans les Titres-Services tandis que les nationaux d'un pays situé en dehors de l'Union Européenne y sont largement sous-représentés.

Notons également que les nationalités des utilisateurs sont totalement différentes de celles des travailleurs bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois puisque 28% des travailleurs sont de nationalité belge, 54,9% ont une nationalité de l'Union Européenne et 17% ont une autre nationalité.

Figure 30 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2020 et population bruxelloise selon la nationalité



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles).



5.2.4 L'origine des utilisateurs Titres-Services

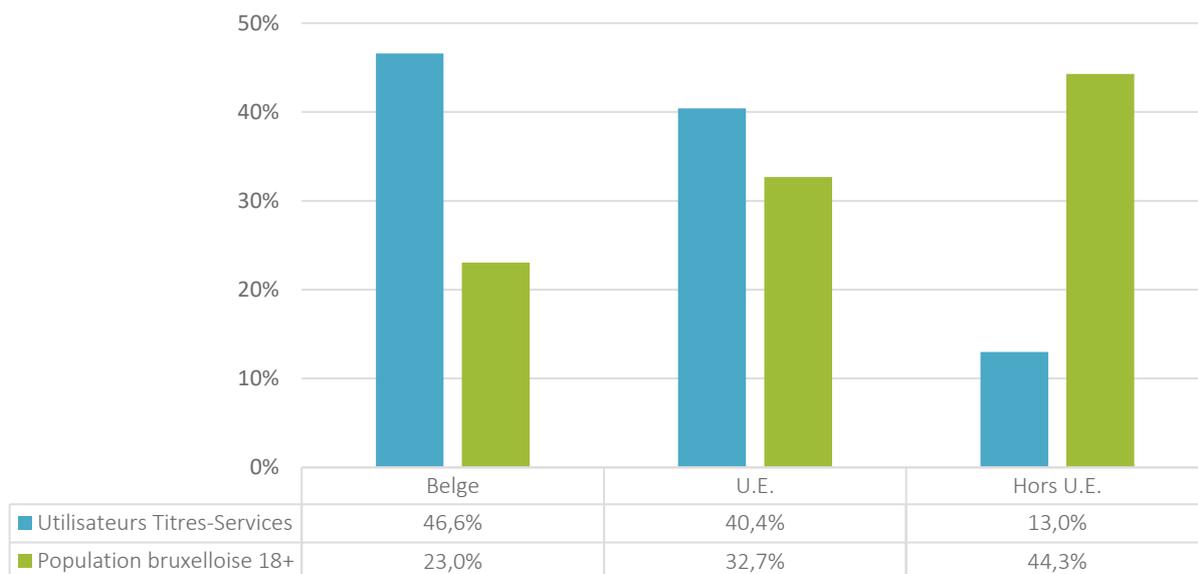
Sous-représentation des utilisateurs originaires d'un pays situé en dehors de l'Union Européenne

Lorsqu'on s'intéresse [l'origine des utilisateurs bruxellois](#), une plus grande diversité est observée. En effet, près de la moitié (46,6%) des utilisateurs sont d'origine belge tandis que 40,4% proviennent d'un pays de l'Union Européenne et 13% d'un autre pays.

Cependant, à l'instar de ce qu'il a été observé au niveau de la nationalité, les utilisateurs d'origine belge sont surreprésentés et ceux avec une origine hors Union Européenne sont largement sous-représentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en comparaison avec la population bruxelloise âgée de plus de 18 ans. À noter que la proportion d'utilisateurs d'origine belge a sensiblement diminué en passant de 47% en 2019 à 46,6% en 2020.

Dans la continuité de ces résultats, il n'est finalement pas surprenant de constater que la composition de la population de travailleurs bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois au niveau de l'origine est totalement différente de celle de la population d'utilisateurs bruxellois de Titres-Services. En effet, nous observons à la Figure 20 que les travailleurs bruxellois d'origine belge sont presque absents du dispositif des Titres-Services bruxellois (2,2%) qui est, en fait, dominé par les travailleurs avec une origine qui se situe au sein de l'Union européenne (58,7%).

Figure 31: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2020 et population bruxelloise selon l'origine



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)



5.2.5 La situation familiale des utilisateurs Titres-Services

Sous-présentation des familles monoparentales et surreprésentation des couples sans enfants

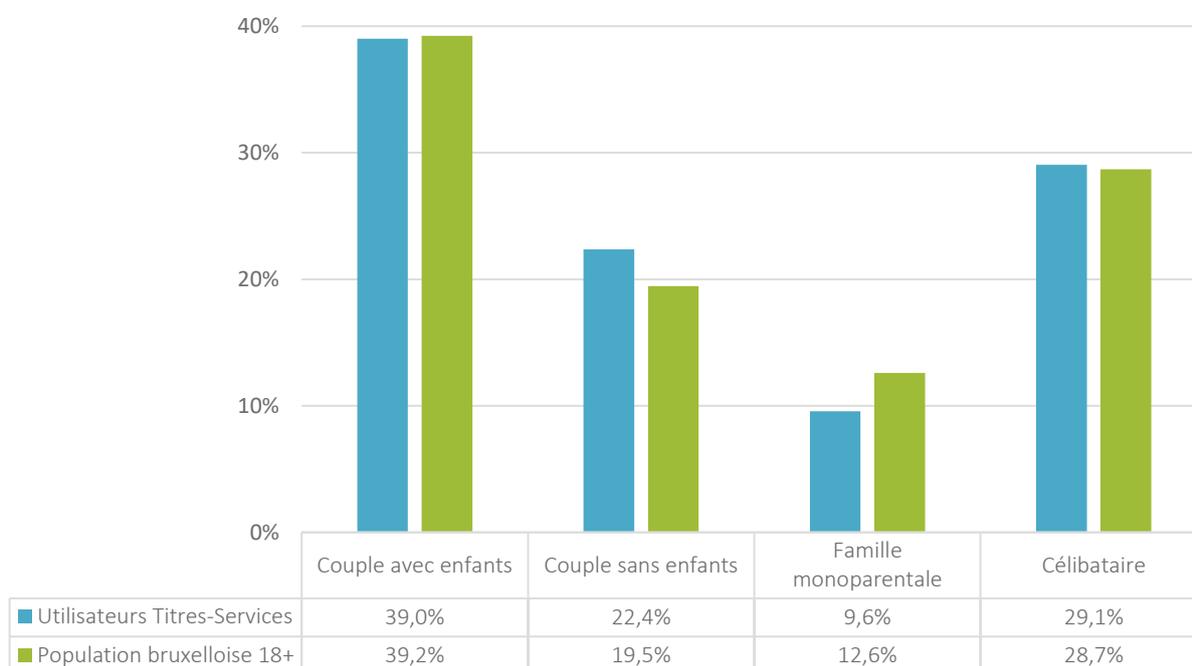
Du point de vue de leur **situation familiale**, près de 40% des utilisateurs bruxellois sont en couple avec enfants, et près de 30% sont célibataires sans enfants. Les utilisateurs restants sont, soit en couple sans enfants (22,4%), soit vivent seuls avec leurs enfants (9,6%).

Cette répartition des utilisateurs bruxellois selon leur situation familiale est relativement similaire à la répartition observée au sein de la population bruxelloise âgée de plus de 18 ans. Les seules différences que nous pourrions relever se situent au niveau des couples sans enfants qui sont surreprésentés parmi les utilisateurs des Titres-Services bruxellois (22,4% contre 19,5%) et des familles monoparentales qui y sont sous-représentées (9,6% contre 12,6%).

Ces résultats nous amènent à tirer deux constats : D'une part, le dispositif des Titres-Services rencontre d'autres objectifs que la meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle des couples avec enfants en Région de Bruxelles-Capitale. D'autre part, le coût des Titres-Services semble peser de manière trop conséquente sur le budget de ces familles monoparentales à revenu unique.

Finalement, même si ces résultats sont très similaires à ce qui avait été observé en 2019, nous pouvons tout de même noter que l'importance relative des couples avec enfants a augmenté (37,2% en 2019) au contraire de celle des utilisateurs sans enfants, qu'ils soient en couple ou non (53,1% en 2019 contre 51,5% en 2020), parmi la population des utilisateurs des Titres-Services bruxellois.

Figure 32 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2020 et population bruxelloise selon la situation familiale



Source : IDEA Consult sur base des données de l'ONSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)

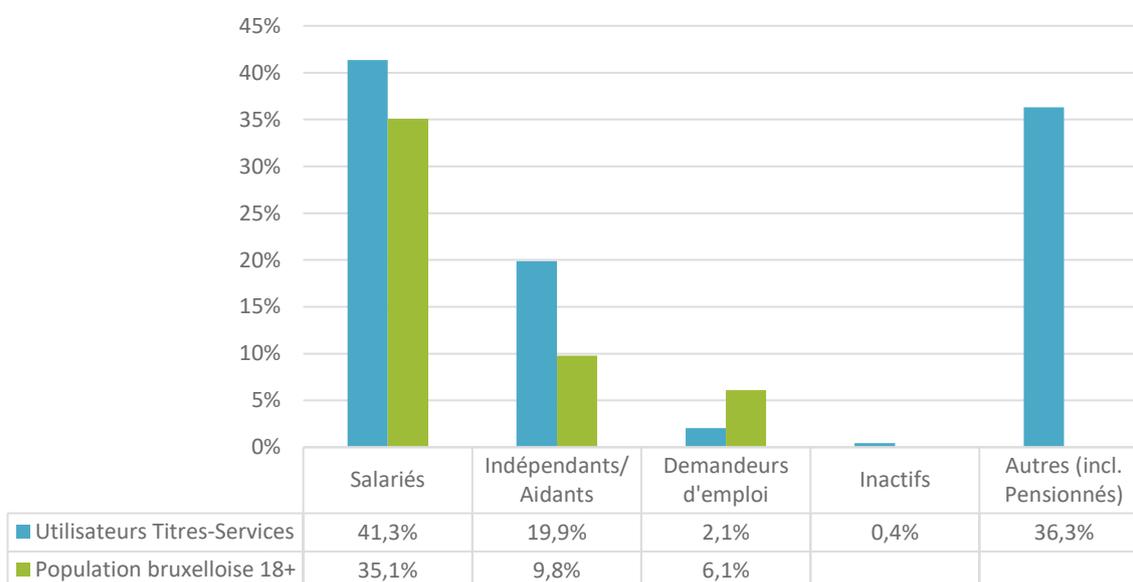
5.2.6 La situation professionnelle des utilisateurs Titres-Services

Surreprésentation des personnes actives en recherche d'une solution pour faciliter leur conciliation vie privée et vie professionnelle

La figure suivante montre le [profil socio-économique des utilisateurs](#) bruxellois de Titres-Services. La plupart sont des salariés (41,3%), des pensionnés ou autre (36,3%), 19,9% sont des indépendants ou des aidants⁴ et 2,1% sont des demandeurs d'emploi.

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

Figure 33 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2020 et population bruxelloise selon la situation socio-économique



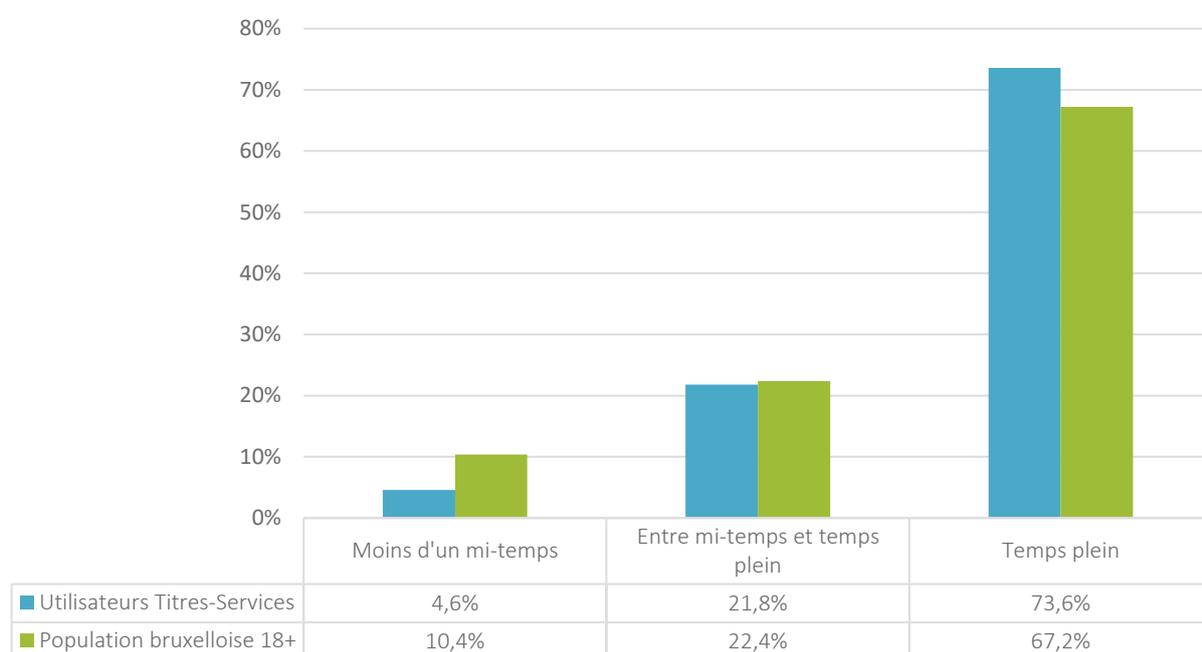
Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)

⁴ L'aidant est une personne physique qui assiste ou remplace un travailleur indépendant dans l'exercice de son activité sans être liée par un contrat de travail. L'aidant est souvent mais pas nécessairement un membre de la famille de l'indépendant. L'aidant ne peut agir que pour une personne physique et pas pour une société. Il peut toutefois agir en tant qu'aidant pour les mandataires d'une société (gérants, administrateurs).

La grande majorité des utilisateurs des Titres-Services bruxellois qui sont salariés travaillent à temps plein

Parmi les utilisateurs de Titres-Services qui ont un emploi, 73,6% travaillent à temps plein. En conséquence, les utilisateurs travaillant à temps partiel restent une minorité (21,8% travaillent au moins à mi-temps et 4,6% travaillent moins d'un mi-temps). Qui plus est, comparée à la population bruxelloise de salariés âgés de 18 ans ou plus, il y a une surreprésentation des utilisateurs travaillant à temps plein (73,6% contre 67,2%) et une sous-représentation des utilisateurs travaillant moins d'un mi-temps (4,6% contre 10,4%). La conciliation vie privée-vie professionnelle apparaît donc clairement à travers cette analyse comme un objectif important du dispositif tout comme en 2019 où des chiffres parfaitement identiques avaient été observés.

Figure 34 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois actifs en 2020 et population bruxelloise active selon le régime de travail



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)



5.2.7 Le salaire journalier moyen des utilisateurs Titres-Services

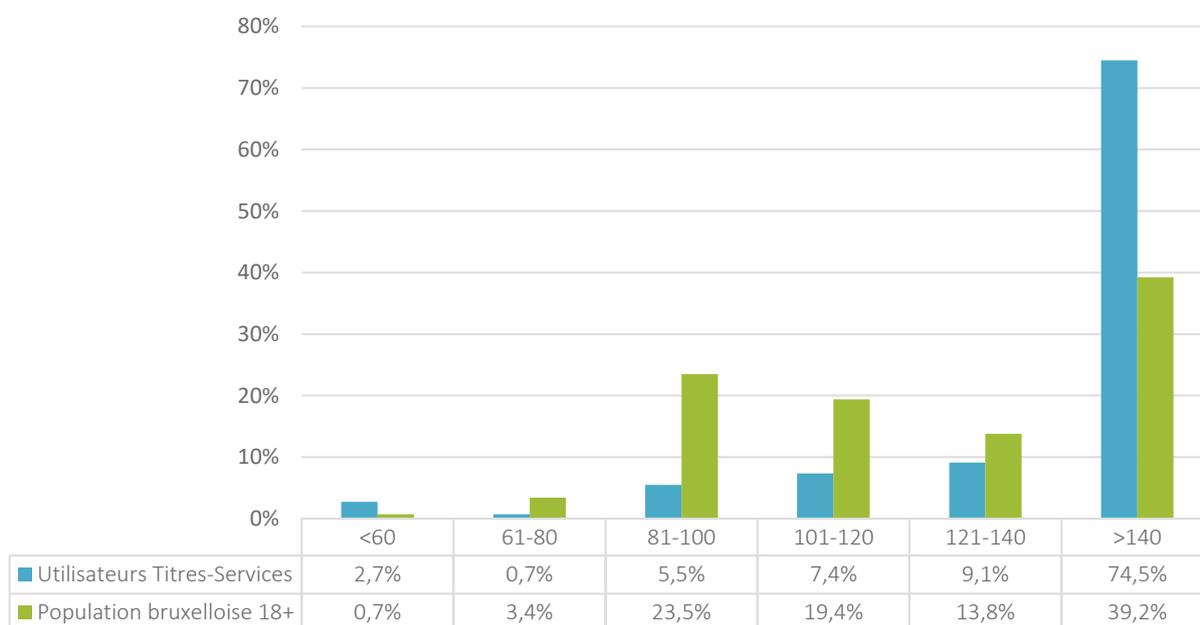
La grande majorité des utilisateurs font partie de la population bruxelloise aux revenus les plus élevés

L'analyse du **salaire moyen journalier des utilisateurs** des Titres-Services bruxellois permet d'approfondir l'analyse de leur profil socio-économique. Il apparaît à la figure ci-dessous que la grande majorité de ces utilisateurs (74,5%) ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros (ou plus de 3.080 EUR mensuel brut) alors que seuls 39,2% de la population bruxelloise active et âgée de 18 ans ou plus disposent d'un tel salaire. Leur nombre relatif est même en augmentation puisqu'en 2019 on ne recensait que 73,3% d'utilisateurs avec un revenu moyen supérieur à 140 euros. C'est d'ailleurs la seule classe de revenu en augmentation parmi la population d'utilisateurs des Titres-Services bruxellois ce qui semble démontrer, une nouvelle fois, que ce sont les utilisateurs avec les revenus les plus faibles qui ont quitté le dispositif des Titres-Services Bruxellois dans cette période de crise sanitaire sans être remplacés par de nouveaux utilisateurs aux revenus similaires.

De plus, nous observons également que, plus le salaire est élevé, plus le nombre d'utilisateurs est important à une seule exception près : les utilisateurs avec un revenu moyen inférieur à 60€ par jour sont plus nombreux que ceux avec un revenu situé entre 60 et 80 euros. Une interprétation possible est que ces utilisateurs avec les revenus les plus faibles soient les compagnes ou compagnons d'utilisateurs déjà présents dans le dispositif mais qui ont fait le choix d'ouvrir un deuxième compte Titres-Services.

L'ensemble de ces résultats confirment que le budget du ménage est un facteur important dans leur décision d'utiliser les Titres-Services.

Figure 35 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2020 et population bruxelloise active de plus de 18 ans selon le salaire journalier moyen

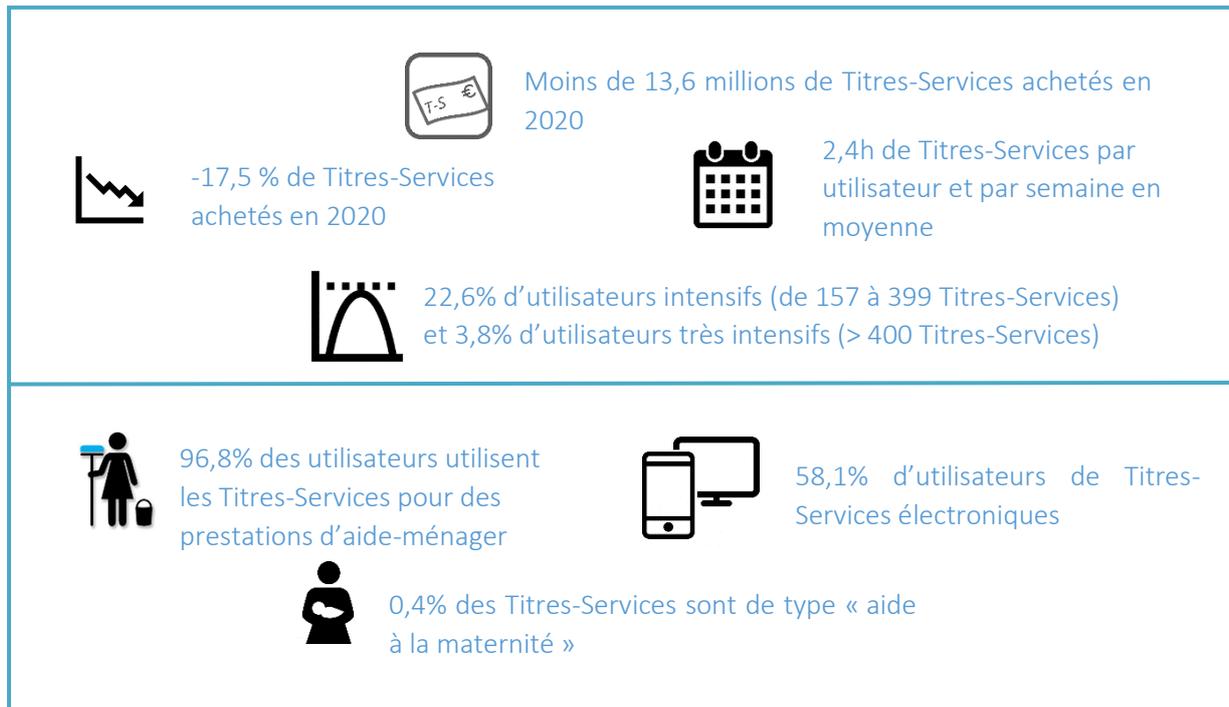


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2019 (dernières données disponibles)

6 / Les Titres-Services achetés

Ce chapitre est consacré à l'analyse de l'évolution du nombre et du type de Titres-Services bruxellois achetés sur base des données de Sodexo. La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 36 : Nombre et caractéristiques des Titres-Services bruxellois achetés en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

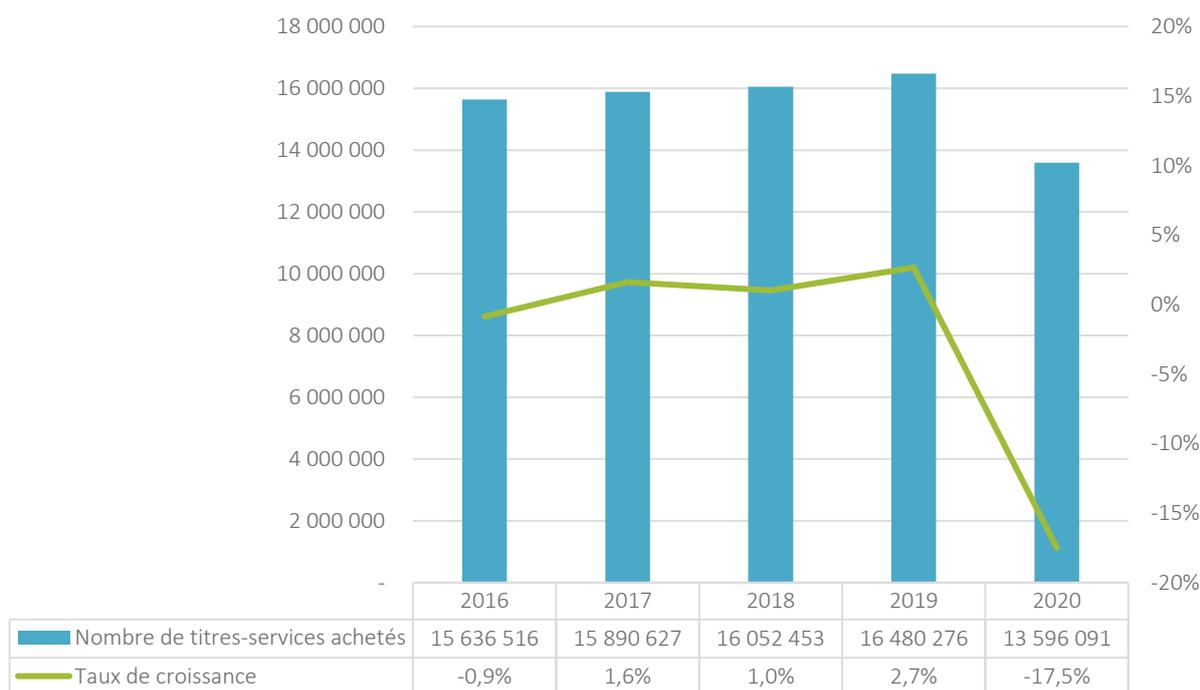


6.1. Le nombre de Titres-Services achetés

Décroissance temporaire, mais importante, du nombre de Titres-Services achetés

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre de Titres-Services achetés par les utilisateurs de la Région de Bruxelles-Capitale entre 2016 et 2020. L'augmentation annuelle du nombre de Titres-Services achetés observée en 2017 (+1,6%), 2018 (+1%) et 2019 (+2,7%) ne s'est, sans surprise, pas confirmée lors de l'année 2020 qui est marquée par une chute brutale de 17,5% de la consommation de Titres-Services bruxellois.

Figure 37 : Evolution du nombre de Titres-Services achetés en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2020)



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Comment expliquer ce chiffre alors que le nombre d'utilisateurs ayant au moins acheté un Titre-Service bruxellois n'a diminué que de 2,4% en 2020 (voir la Figure 27) ? Nous observons à la figure ci-dessous que le nombre de Titres-Services achetés en 2020 est très inférieur, en comparaison à l'année 2019, uniquement durant les mois de mars à mai, à savoir durant la période du premier confinement. À partir du mois de juin, la consommation de Titres-Services suit l'exacte même tendance qu'en 2019 mais avec un nombre de Titres-Services achetés légèrement inférieur (car certains utilisateurs ont certainement décidé d'arrêter d'en consommer, ou d'en consommer moins, suite au confinement). Il est cependant intéressant de constater que le nombre de Titres-Services achetés en décembre 2020 est revenu au niveau observé en 2019 ce qui laisse présager d'un retour à la normale en 2021 après cette période de crise.

Figure 38 : Le nombre de Titres-Services bruxellois achetés pour chaque mois de 2019 et de 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

L'intensité moyenne d'utilisation des Titres-Services bruxellois par utilisateur est également en forte diminution

Au vu de la plus grande décroissance du nombre de Titres-Services bruxellois achetés que celle du nombre d'utilisateurs en 2020, il est tout à fait logique que nous observions, au tableau ci-dessous, que l'intensité moyenne d'utilisation des Titres-Services par utilisateur a largement diminué. En effet, si en 2019, un utilisateur achetait en moyenne 2,8 Titres-Services par semaine, ils n'en n'achètent plus que 2,3 de façon hebdomadaire en 2020. De plus, cette diminution de l'intensité d'utilisation des Titres-Services est observée dans toutes les catégories d'âge.

Cependant, nous estimons que ces résultats s'expliquent principalement par le choix de certains utilisateurs de ne plus acheter de Titres-Services entre mars et mai 2020 plutôt que par une diminution de l'intensité d'utilisation de Titres-Services par tous les utilisateurs sur l'ensemble de l'année.

Il est également intéressant de noter, qu'en plus d'être sous-représentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, les utilisateurs de moins de 35 ans achètent, en moyenne, beaucoup moins de Titres-Services que les utilisateurs plus âgés (1,6 par semaine contre 2,6 pour les 35-64 ans et 2,4 pour les 65 ans et plus).

Tableau 4 : Nombre moyen de Titres-Services achetés selon l'âge de l'utilisateur

	2017		2018		2019		2020	
	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine
< 35	97	1,9	95	1,8	97	1,9	83	1,6
35-64	162	3,1	161	3,1	160	3,1	134	2,6
≥ 65 ans	146	2,8	144	2,8	144	2,8	123	2,4
Total	148	2,9	146	2,8	146	2,8	123	2,4

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

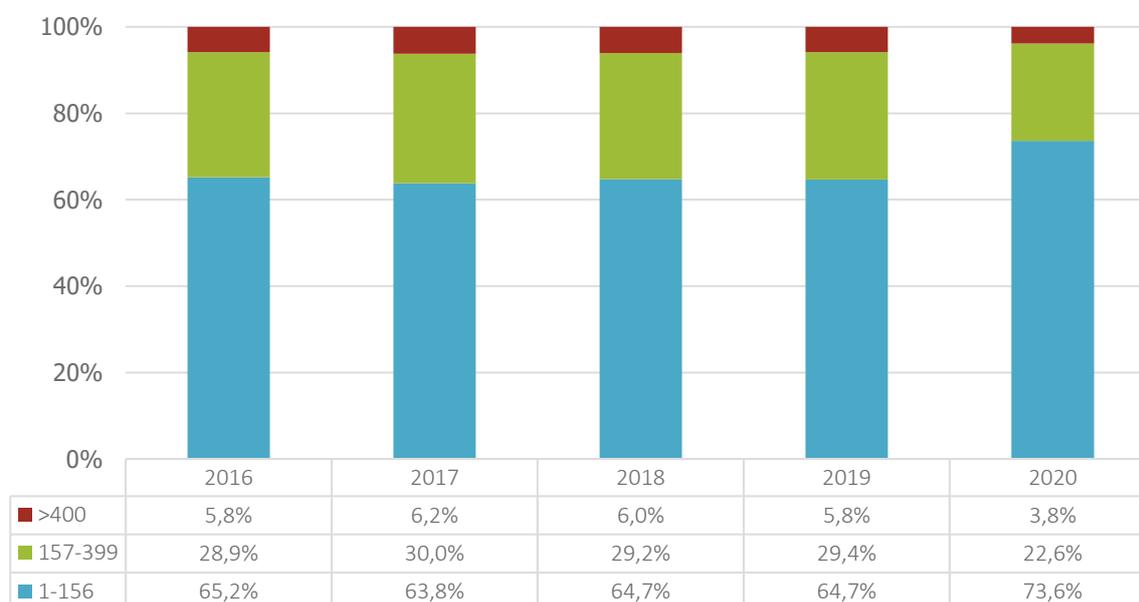
Seulement 26,4% des utilisateurs bruxellois ont consommé plus de 156 Titres-Services en 2020

Les utilisateurs de Titres-Services peuvent commander un maximum de 500 Titres-Services par année civile. Les 400 premiers coûtent 9 € et les 100 derniers coûtent 10 €⁵. Dans cette section, nous nous intéressons aux consommateurs intensifs et très intensifs de Titres-Services c'est-à-dire les utilisateurs qui consomment plus de 156 Titres-Services ainsi que les utilisateurs qui consomment plus de 400 Titres-Services. Cependant, il faut prendre en considération, comme mentionné plus tôt, que certains utilisateurs intensifs ont pu décider de mobiliser deux comptes utilisateurs au sein de leur ménage pour optimiser leur recours à la déduction fiscale. En d'autres termes, il est probable que le nombre de ménages qui peuvent être caractérisés d'utilisateurs intensifs ou très intensifs soit supérieur aux chiffres qui sont recensés ci-dessous.

La figure suivante permet de voir la répartition des utilisateurs en fonction du nombre de Titres-Services qu'ils ont consommé. En 2020, 73,6% des utilisateurs de Titres-Services bruxellois consomment moins de 157 Titres-Services. Par ailleurs, il est intéressant de noter que seulement un peu plus d'un quart des utilisateurs sont des consommateurs intensifs : 22,6% des utilisateurs ont consommé entre 157 et 399 Titres-Services (contre 29,4% en 2019) et n'ont donc pas bénéficié de la réduction fiscale pour le surplus et 3,8% (contre 5,8% en 2019) des utilisateurs ont acheté plus de 400 Titres-Services dont le surplus leur a coûté 10 euros.

En définitive, si la part d'utilisateurs (très) intensifs est resté relativement stable de 2016 à 2019, elle a largement diminué en 2020 car la plupart des utilisateurs ont réduit, voir arrêté, leur consommation de Titres-Services entre les mois de mars et de mai.

Figure 39 : Evolution de la part d'utilisateurs selon le nombre de Titres-Services consommés 2016-2020



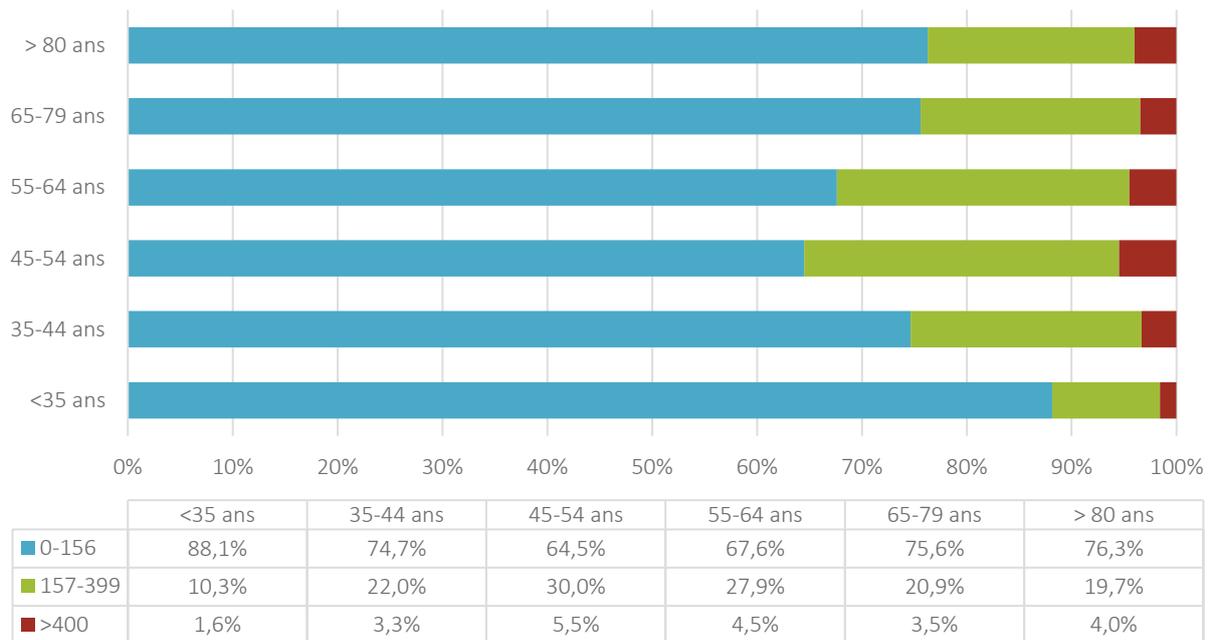
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

⁵ Dans certains cas, il est possible d'acheter jusqu'à 2000 Titres-Services par an au prix de 9,00€ l'unité. Il en est ainsi : d'un utilisateur handicapé ; d'un utilisateur avec un enfant handicapé à charge ou d'un parent isolé avec au moins un enfant à charge.

Les consommateurs intensifs sont âgés entre 45 à 64 ans alors que les moins de 35 ans utilisent en moyenne moins de Titres-Services

La figure suivante analyse la consommation de Titres-Services selon l'âge des utilisateurs. Il y apparaît que les consommateurs intensifs de Titres-Services sont principalement situés dans les tranches d'âge de 45 à 54 ans (35,5%) et de 55 à 64 ans (32,4 %). Les moins de 35 ans sont les moins nombreux à être des utilisateurs intensifs avec seulement 11,9% des jeunes utilisateurs qui ont acheté plus de 156 Titres-Services bruxellois en 2020. Ces constats confirment que les besoins des différents utilisateurs dépendent notamment de leur âge, de leurs revenus, de leur situation familiale et de leur état de santé.

Figure 40 : Nombre de Titres-Services consommés selon l'âge des utilisateurs Bruxellois en 2020



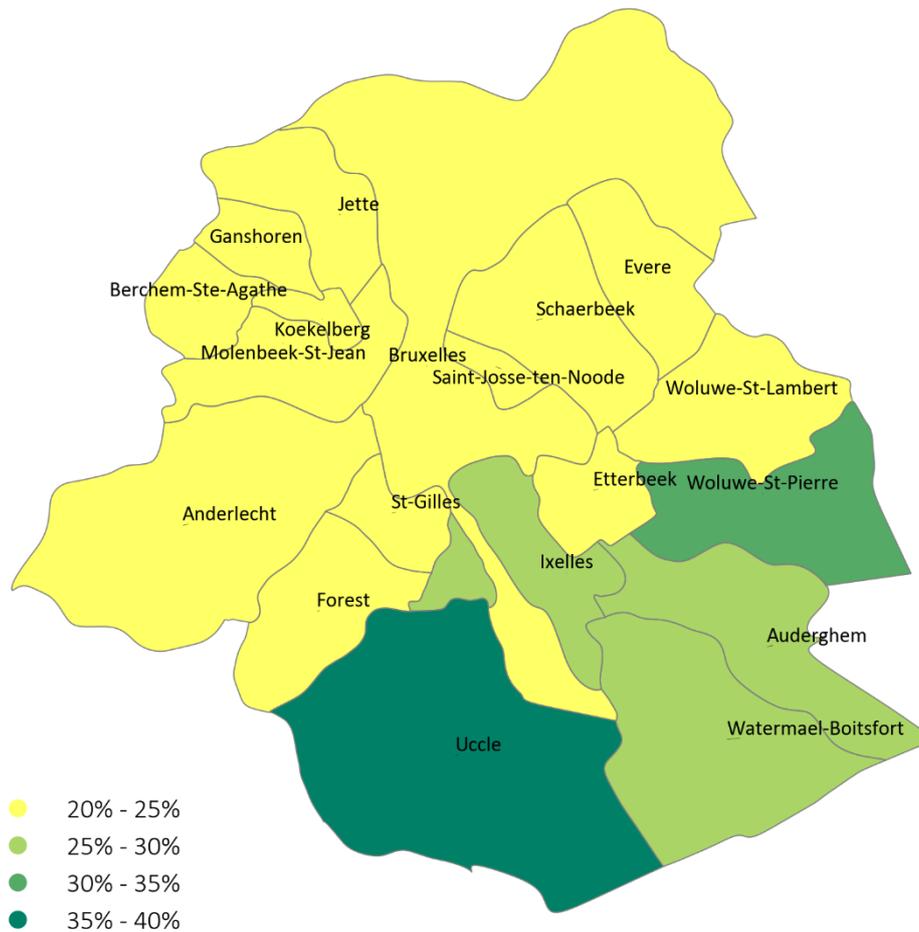
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



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

D'après la carte suivante, la **part des utilisateurs intensifs** (qui consomment plus de 156 Titres-Services) dépasse les 30% dans les communes d'Uccle et de Woluwe-Saint-Pierre et les 25% dans les communes de Watermael-Boitsfort et d'Auderghem. Les utilisateurs intensifs sont donc plus souvent implantés dans les communes les plus riches de la Région où se trouvent également les logements les plus grands. Ces dernières communes ont, en effet, un indice de richesse plus élevé que dans les autres communes⁶.

Carte 6 : Taux d'utilisateurs intensifs selon les communes de la Région de Bruxelles-Capitale en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

⁶ Source : IBSA, Indice de Richesse, 2019.

6.2. Les caractéristiques des Titres-Services achetés

Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux [caractéristiques des Titres-Services achetés](#) et plus spécifiquement :

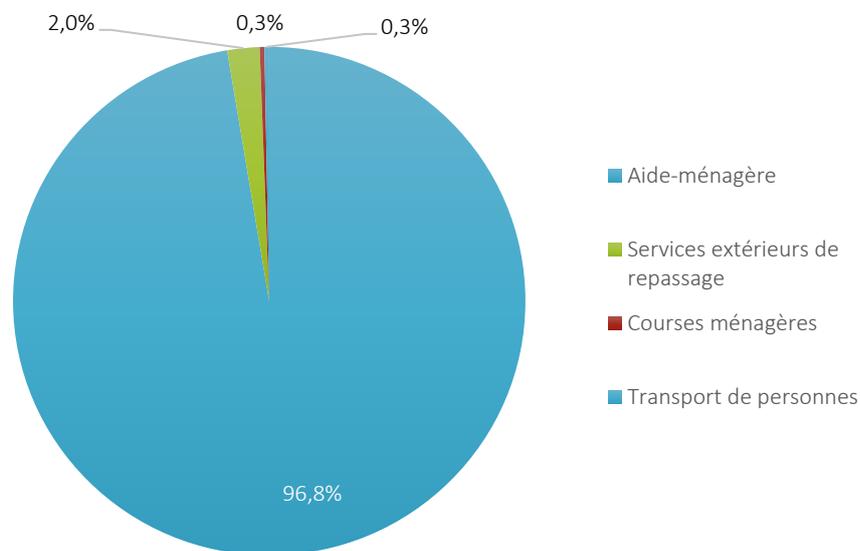
- ▶ Aux types de prestations effectuées ;
- ▶ A l'utilisation de Titres-Services électroniques ;
- ▶ A l'utilisation de Titres-Services d'aide à la maternité.

6.2.1 Types de prestations effectuées

96,8% des Titres-Services sont utilisés pour des prestations d'aide-ménager

Comme l'illustre la figure suivante et comme montré chaque année, la très grande majorité des Titres-Services ont été utilisés en 2020 pour des [prestations d'aide-ménager](#). Les services extérieurs de repassage représentent 2% des Titres-Services tandis que les courses ménagères et le transport des personnes apparaissent, au final, comme des activités marginales au sein du secteur des Titres-Services bruxellois. Ces données témoignent que le besoin premier des ménages bruxellois dans le cadre de l'utilisation de Titres-Services est principalement les services d'aide-ménager.

Figure 41 : Pourcentage de Titres-Services prestés selon le type d'activité en RBC en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

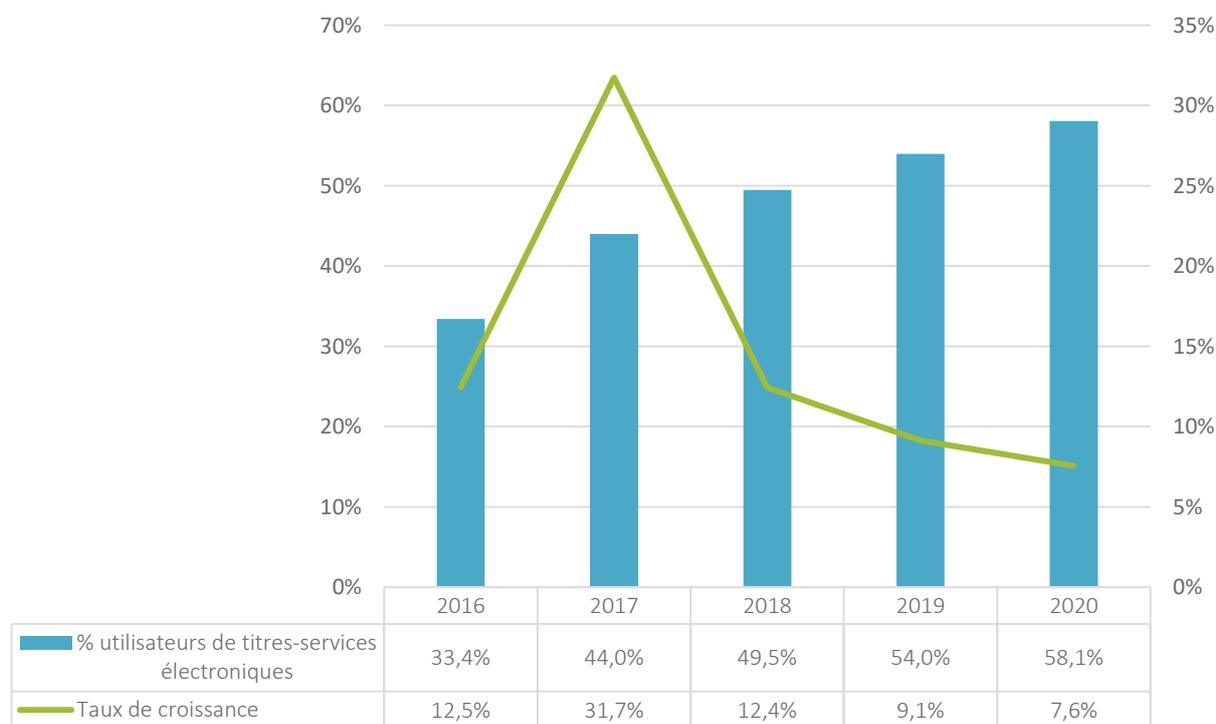
6.2.2 L'utilisation des Titres-Services électroniques

Croissance de moins en moins soutenue du nombre d'utilisateurs de Titres-Services électroniques

En 2020, près de 6 sur 10 utilisateurs de Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale avaient recours à des **Titres-Services électroniques**. La figure ci-dessous représente le pourcentage d'utilisateurs de Titres-Services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale et leur évolution depuis 2016, année durant laquelle seulement 33,4% des utilisateurs Titres-Services étaient des utilisateurs de Titres-Services électroniques. Ce pourcentage, après une très forte hausse entre 2016 et 2017 (croissance de 31,7%), continue à augmenter depuis mais de manière de moins en moins soutenue (+12,4% en 2018, + 9,1% en 2019 et + 7,6% en 2020).

Des constats similaires peuvent être tirés en ce qui concerne le nombre de Titres-Services achetés puisque la part des Titres-Services électroniques a également augmenté en passant de 41,6% en 2017 à 52,0% en 2019 et 55,5% en 2020.

Figure 42 : Evolution du pourcentage d'utilisateurs de Titres-Services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale



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

Deux déterminants expliquent principalement cette tendance à la hausse. D'une part, les entreprises Titres-Services sont de plus en plus nombreuses à inciter leurs clients à recourir au support électronique car ils engendrent moins de coûts que les Titres-Services papiers : la gestion des supports papiers implique de consacrer une partie du temps du personnel administratif pour trier et comptabiliser les Titres-Services et de payer le transport des Titres-Services vers Sodexo (ce qui augmente le risque de perdre des Titres-Services). D'autre-part, depuis la régionalisation du dispositif des Titres-Services, la Région de Bruxelles-Capitale, à l'instar de son homologue flamande, a décidé de promouvoir activement l'utilisation des Titres-Services électroniques (par ex. via la promotion de l'électronique lors de la relance du nouveau marché public en 2019).

Les plus jeunes utilisent plus souvent les Titres-Services électroniques

L'utilisation des Titres-Services électroniques est fortement liée à l'âge des utilisateurs. Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous, 80% des utilisateurs âgés de moins de 35 ans utilisent les Titres-Services électroniques alors que cette proportion est bien plus faible pour les utilisateurs de 65 à 79 ans (36,8%) et les utilisateurs âgés de plus de 80 ans (22,4%).

Par contre, en comparaison aux années 2018 et 2019, la part d'utilisateurs de Titres-Services électroniques dans chaque tranche d'âge a significativement augmenté (même si le nombre absolu d'utilisateurs de Titres-Services électroniques âgés de moins de 35 ans a diminué car ces utilisateurs sont largement moins présents dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020 qu'en 2019, voir le Tableau 3). Il est intéressant de remarquer que les plus fortes croissances s'observent chez les utilisateurs les plus âgés même si, ces derniers étant moins nombreux à utiliser des Titres-Services électroniques, il est quelque peu normal que l'augmentation soit plus marquée pour ces deux classes d'âge.

Tableau 5 : Nombre d'utilisateurs de Titres-Services électroniques selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale

	2017		2018		2019		2020		Taux de croissance 2019-2020
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	
< 35 ans	10 318	66,2%	11 972	72,1%	13 602	77,2%	13 553	80,0%	-0,4%
Entre 35 et 44 ans	14 532	56,9%	16 389	63,3%	18 002	68,3%	18 394	72,6%	2,2%
Entre 45 et 54 ans	9 948	46,4%	11 519	52,3%	12 911	57,0%	13 888	61,9%	7,6%
Entre 55 et 64 ans	5 784	37,4%	6 686	41,9%	7 566	45,9%	8 325	50,8%	10,0%
Entre 65 et 79 ans	3 843	24,1%	4 665	28,4%	5 356	31,9%	6 163	36,8%	15,1%
≥ 80 ans	1 267	13,0%	1 542	15,7%	1 848	18,6%	2 217	22,4%	20,0%
Total	45 692	43,0%	52 773	49,5%	59 285	54,0%	54 223	58,0%	12,3%

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



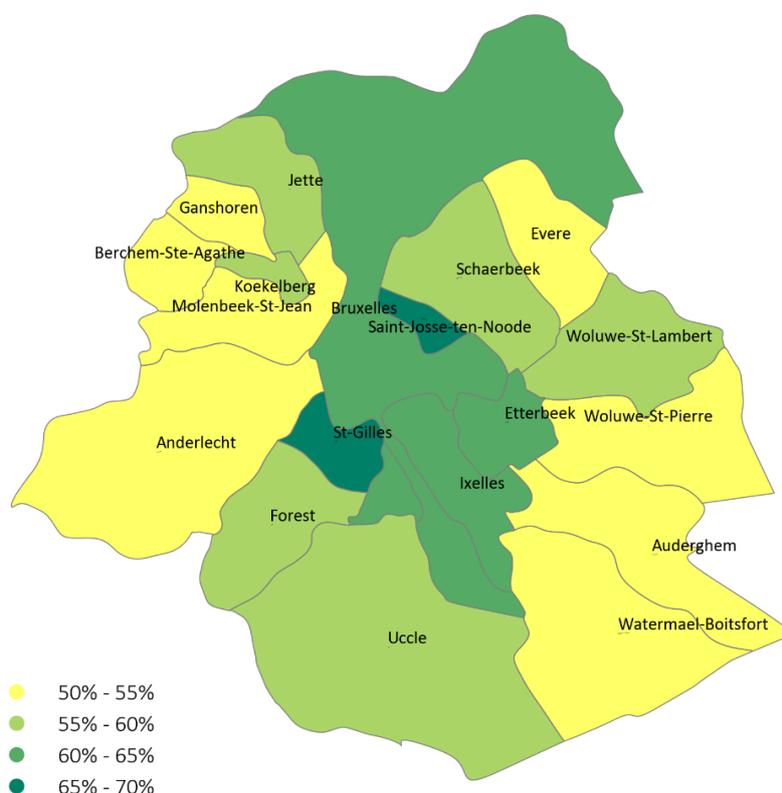
L'utilisation des Titres-Services électroniques par commune reflète leur structure démographique par âge

La carte suivante analyse le **taux d'utilisation des Titres-Services électroniques** parmi les utilisateurs répartis selon leur commune d'habitation. Nous pouvons y observer que les différences entre les communes sont relativement élevées puisque le pourcentage d'utilisateurs électroniques par commune varie entre 50% et 70%.

Les communes de Saint-Gilles, de Saint-Josse-Ten-Noode, de Bruxelles, d'Ixelles et d'Etterbeek se distinguent avec un taux d'utilisation de Titres-Services électroniques de plus de 60% tandis que les communes d'Anderlecht, de Berchem-Sainte-Agathe, de Ganshoren, de Woluwe-Saint-Pierre, d'Evere, d'Auderghem et de Watermael-Boitsfort ont un taux d'utilisation de Titres-Services électroniques compris entre 50% et 55%.

Ces variations reflètent principalement la structure des différentes classes d'âge présentes dans chacune des communes. Alors que les personnes âgées de 65 ans et plus sont très peu présentes dans les communes de Saint-Gilles (12%), de Saint-Josse-Ten-Noode (11%), de Bruxelles (14%) et d'Ixelles (13%), elles sont bien plus implantées dans les communes où les supports électroniques sont moins utilisés comme à Berchem-Sainte-Agathe (20%), Ganshoren (22%), Woluwe-Saint-Pierre (24%), Evere (20%) ou encore Watermael-Boitsfort (26%)⁷.

Carte 7 : Utilisation des Titres-Services électroniques par commune (sur base du nombre d'utilisateurs total) en RBC en 2020



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

⁷ Selon les données de l'ISBA au 1^{er} janvier 2020.

6.2.3 L'utilisation des Titres-Services « aide à la maternité »

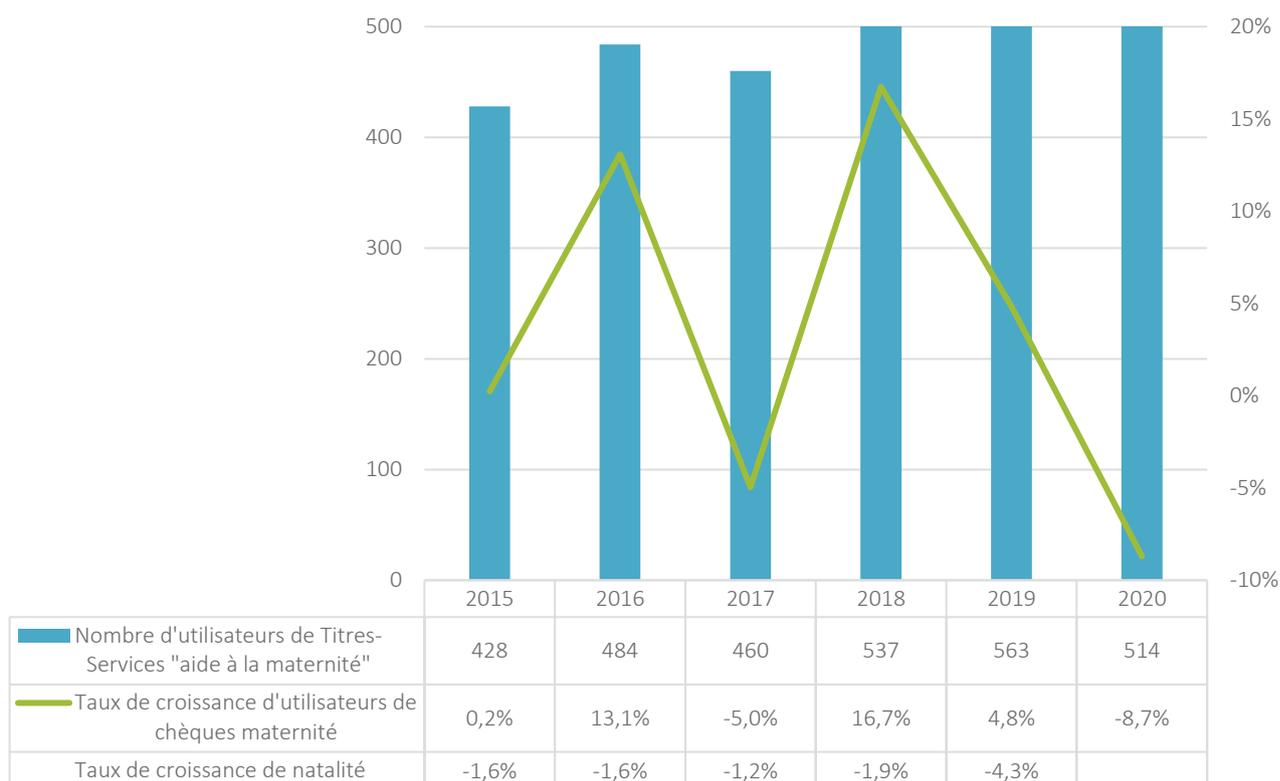
Le nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité » est faible et en diminution

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

En 2020, la Région de Bruxelles-Capitale comptabilisait 514 utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité ». Elles représentent une très faible part (0,5%) de l'ensemble des utilisateurs de Titres-Services bruxellois.

Nous constatons à la figure ci-dessous que le nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité » a diminué en 2020 (-8,7%) après deux années consécutives de progression (+16,7% en 2018 et + 4,8% en 2019). Il semblerait donc que l'effet engendré sur l'évolution du nombre d'utilisatrices de ces Titres-Services par le changement de régulation opérée au le 1er septembre 2017 (une demande de la femme indépendante auprès de sa caisse d'assurance sociale n'est plus nécessaire pour obtenir des Titres-Services « aide à la maternité ») se soit déjà estompé.

Figure 43 : Evolution du nombre d'utilisateurs de Titres-Services « aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2020)



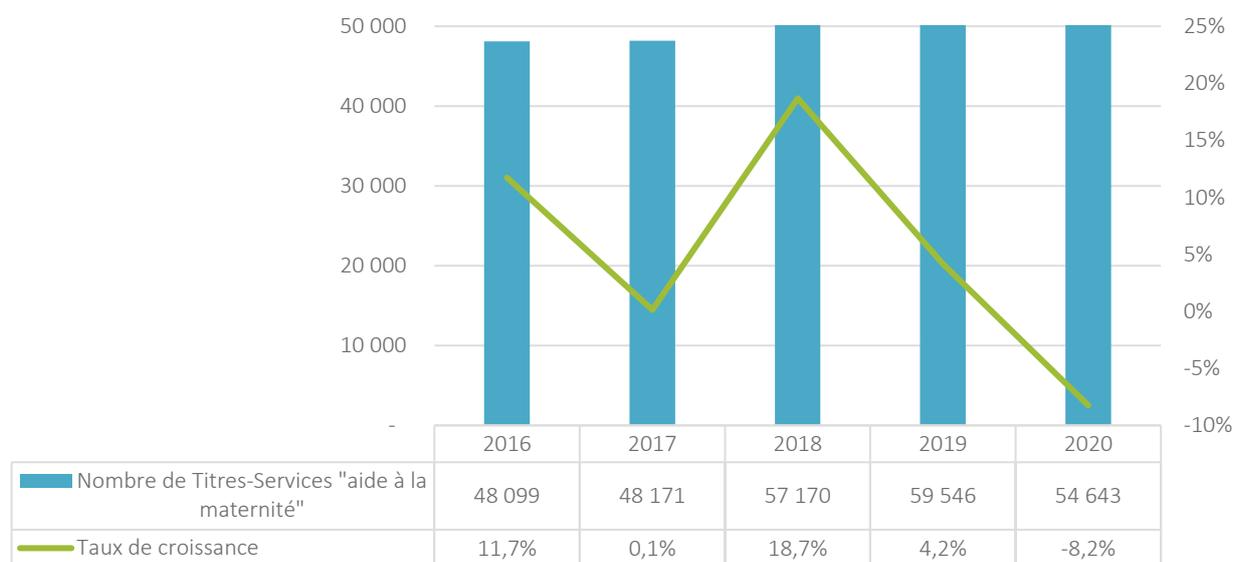
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

Moins de Titres-Services « Aide à la maternité » ont été attribués en 2020 par rapport à 2019

La figure suivante recense le **nombre de Titres-Services « aide à la maternité »** attribués de 2016 à 2020. Les 54.643 Titres-Services « aide à la maternité » attribués en 2020 représentent 0,4% de l'ensemble des Titres-Services achetés. A titre de comparaison, cette proportion était en 2017 de 0,5% en Région wallonne et de 0,4% en Région flamande⁸.

De 2016 à 2020, le nombre de Titres-Services « aide à la maternité » a évolué plus ou moins dans les mêmes proportions que le nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité ». En effet, nous observons entre autres que le nombre de Titres-Services « aide à la maternité » achetés en 2020 a diminué de 8,2% par rapport à 2019.

Figure 44 : Evolution du nombre de Titres-Services « Aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2020)



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

⁸ Source : IDEA Consult, Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons, 2016, janvier 2019 ; Werk en sociale economie pour la Région flamande.



PARTIE 3

La qualité de l'emploi Titres-Services



1 / Introduction

La deuxième partie du rapport a été consacrée à l'importance du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020. Nous y avons abordé en détail le nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs et de Titres-Services achetés.

Dans cette partie du rapport, nous abordons la [qualité de l'emploi dans le dispositif des Titres-Services](#) sur base de données administratives et des données issues de l'enquête travailleurs. Les thématiques traitées sont les suivantes :

- ▶ [Le nombre d'heures de travail](#) : et plus particulièrement le nombre d'heures de travail hebdomadaire des travailleurs Titres-Services sur base des données administratives de l'ONSS et des données issues de l'enquête travailleurs.
- ▶ [Le salaire](#) : et plus particulièrement le salaire horaire brut des travailleurs Titres-Services sur base des données administratives de l'ONSS.
- ▶ [Le contenu et les conditions de travail](#) : Le type de tâches prestées, dans quel environnement et avec quel matériel sur base des données issues de l'enquête travailleurs.
- ▶ [La triangulation de services](#) : Le soutien apporté par l'entreprise aux travailleurs Titres-Services pour leur assurer de bonnes conditions de travail et l'accompagnement dont ils ont besoin sur base des données issues de l'enquête travailleurs.
- ▶ [La qualité des relations](#) avec les collègues et les clients sur base des données issues de l'enquête travailleurs.
- ▶ [La formation des travailleurs Titres-Services](#) : et plus particulièrement le nombre de travailleurs Titres-Services qui ont participé à une formation et le nombre de formations qui ont été remboursés par le Fonds de formation régional bruxellois des Titres-Services. Ces informations sont également complétées par des données issues de l'enquête travailleurs.
- ▶ [La satisfaction au travail](#) : sur base des résultats de l'enquête auprès des travailleurs.
- ▶ [La crise sanitaire et la prévention en la matière](#) : sur base des résultats de l'enquête auprès des travailleurs.

Lorsque cela s'avère possible, nous distinguons les résultats par type d'entreprises, en faisant la distinction entre les entreprises commerciales et non commerciales. En raison du nombre trop faible d'entreprises «économique sociale et démocratiques » qui ont participé à l'enquête, nous ne pouvons faire de focus particulier sur ces entreprises.



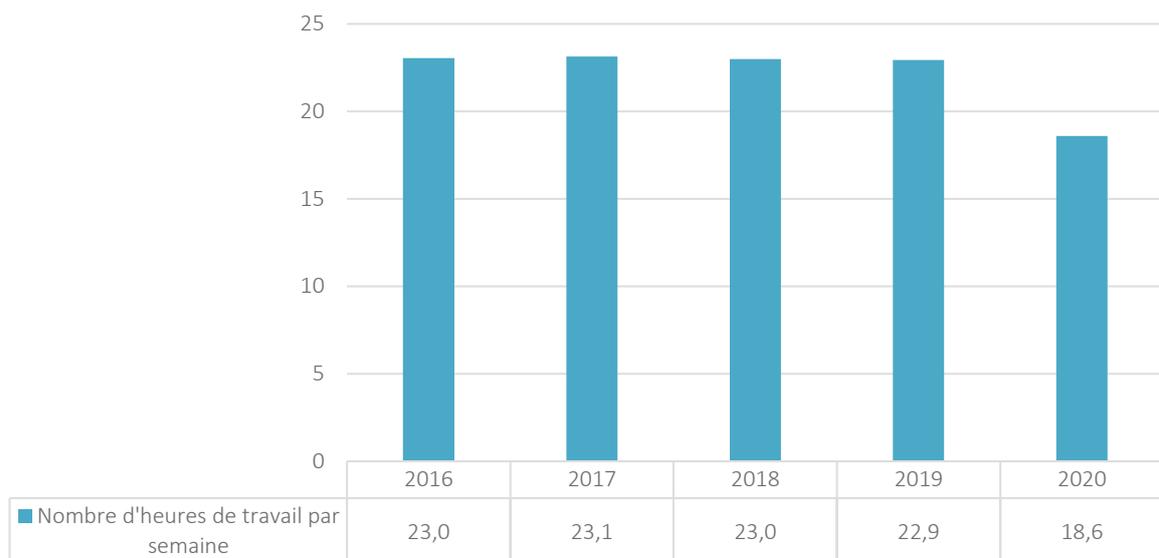
2 / Le nombre d'heures de travail

Cette section concerne le nombre d'heures de travail des travailleurs Titres-Services, sur base des données administratives de l'ONSS et complétées par plusieurs données issues de l'enquête travailleurs.

Forte baisse du nombre d'heures de travail des travailleurs Titres-Services en 2020

La figure suivante présente l'évolution du nombre d'heures rémunérées par semaine entre 2016 et 2020 des travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles⁹. Il apparaît qu'en 2019, un travailleur Titres-Services se voyait être rémunéré, en moyenne, pour 22,9 heures de travail par semaine. Cette moyenne est plus élevée que dans les deux autres régions du pays. En ce qui concerne l'année 2020, nous constatons cependant une diminution marquée du nombre d'heures rémunérées par semaine du fait de la crise sanitaire. Cette dernière a porté un coup dur au temps de travail effectué puisque le nombre hebdomadaire d'heures rémunérées ne s'élève plus qu'à 18,6 en 2020 (soit une diminution de 18,8% par rapport à 2019).

Figure 45: Evolution du nombre d'heures de travail prestées par les travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale (201-2020)



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

Une analyse plus fine permet de constater que ce nombre chute très fortement pour s'établir à 12 heures hebdomadaires au deuxième trimestre de l'année 2020 (voir annexe), c'est-à-dire pendant la phase de confinement stricte de la population. Il repart ensuite à la hausse et parvient à se stabiliser légèrement en dessous des 22 heures par semaine, un niveau qui reste toutefois en deçà de la moyenne annuelle observée les années précédentes.

⁹ Sur base des données de l'ONSS. Ces données fournissent le nombre d'heures de travail correspondant au temps de travail couvert par une rémunération avec paiement de cotisations de sécurité sociale, y compris les vacances légales, les heures supplémentaires non récupérables et exemptées de cotisations de sécurité sociale, les jours fériés légaux, les jours de maladie couverts par une rémunération ainsi que les jours d'absence payés par l'employeur, et les temps de formation qui donnent lieu à des Congés-Éducation payé. Il convient cependant de souligner que les données concernant le temps de travail ne sont qu'une approximation. Le nombre d'heures moyen par travailleur étant calculé en divisant le nombre d'heures réénumérés par le nombre de travailleur actif sur une base trimestrielle, ce nombre moyen peut être tiré vers le bas par les personnes engagées en cours de trimestre ou qui ont quitté le dispositif en cours de trimestre.

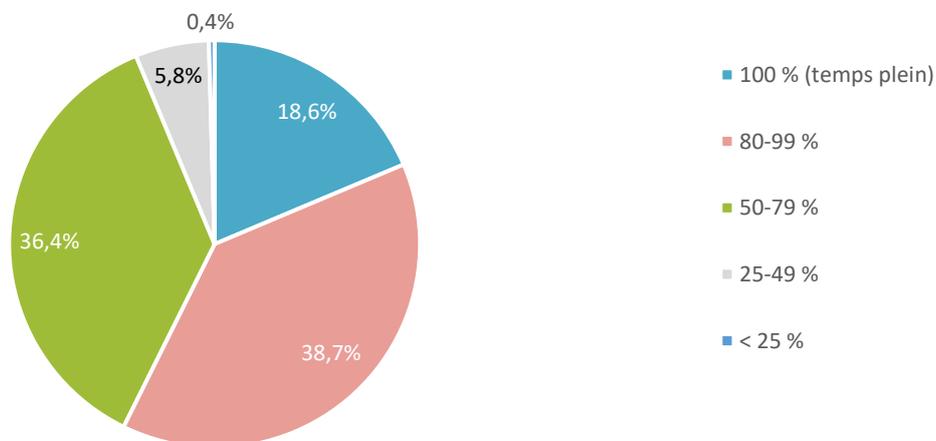
La majorité des aide-ménagèr.e.s travaillent à temps partiel

Sur base des résultats de l'enquête auprès des travailleurs Titres-Services, la **moyenne du temps de travail** dans le dispositif des Titres-Services bruxellois est de 29,5 heures par semaine, soit l'équivalent d'un trois-quarts temps. Cette forte différence entre les données d'enquête et les données administratives peut s'expliquer de plusieurs manières :

- ▶ Le temps de travail sur base des données de l'ONSS correspond au temps de travail effectivement presté tandis que les données d'enquête concernent le temps de travail rémunéré tel que repris sur le contrat de travail.
- ▶ Le temps de travail sur base des données de l'ONSS est une approximation qui peut être tirée vers le bas par les personnes engagées en cours de trimestre, qui ont quitté le dispositif en cours de trimestre ou qui sont absentes de longue durée.

Sur base des données d'enquête il apparait donc que seul un cinquième des aide-ménagèr.e.s actif dans le dispositif des Titres-Services bruxellois travaille à temps plein (18,6%). La majorité des autres répondants travaillent, pour moitié, entre un 50% et 79% d'un temps plein (36,4% des répondants) et, pour l'autre moitié, entre 80% et 99% d'un temps plein (38,7%). En conséquence, seule une minorité des répondants travaillent moins d'un mi-temps (5,8% sont entre un quart et un mi-temps ; 0,4% travaillent moins d'un quart-temps).

Figure 46 : Classe de temps de travail



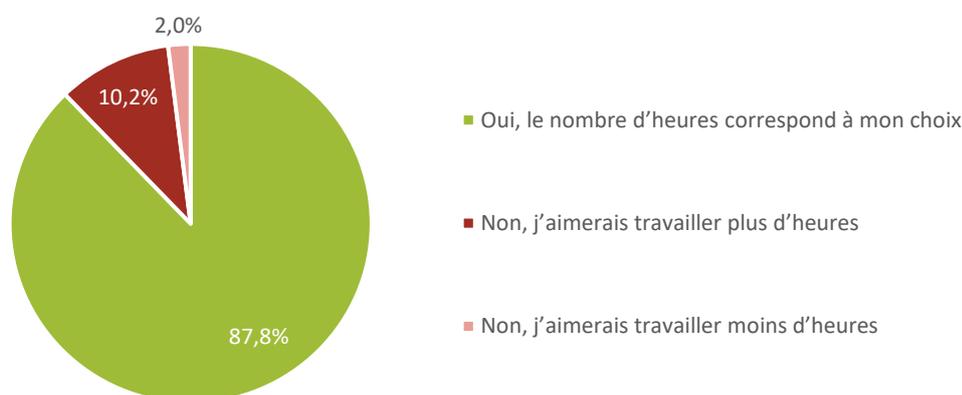
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Finalement, sur base des croisements réalisés, il est encore intéressant de noter que le temps plein est davantage représenté au sein des personnes ayant 10 ans d'ancienneté ou plus dans le dispositif (voir Tableau 18 en annexe). Comment peut-on expliquer ce résultat ? D'une part, nous pouvons penser à un effet de sélection, à savoir que ce sont les travailleurs qui ont réussi se maintenir longtemps en emploi dans le dispositif qui sont les travailleurs les plus satisfaits, motivés, résilients et qui offrent un service de qualité suffisante. D'autre part, il est possible que le temps passé dans le dispositif permette aux travailleurs d'être plus efficaces dans l'organisation et la réalisation de leur travail tout en bénéficiant d'une clientèle avec laquelle ils entretiennent une relation cordiale.

La majorité des aide-ménagèr.e.s choisissent de travailler à temps partiel

Si la majorité des travailleurs Titres-Services ne travaillent pas à temps plein, c'est la **plupart du temps par choix**. En effet, la grande majorité des répondants (87,8%) indiquent avoir choisi eux-mêmes leur temps de travail même si 10,2% souhaiteraient travailler davantage et 2% moins d'heures.

Figure 47 : Avez-vous choisi vous-même votre nombre d'heures de travail par semaine ?



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Si les aide-ménagèr.e.s choisissent de travailler à temps partiel, nous pensons que c'est la plupart du temps pour des raisons d'organisation familiale, ou parce qu'elles estiment que ce travail est trop éprouvant physiquement que pour être exercé à temps plein. De plus, le fait que le temps de déplacement entre deux clients constitue une part non-négligeable de leur travail peut également expliquer pourquoi une grande partie des travailleurs n'optent pas pour un temps plein puisque si les déplacements sont censés, légalement, être inclus dans le temps de travail de l'aide-ménagèr.e, c'est encore trop peu souvent le cas dans la pratique comme en témoignent les verbatims ci-dessous.

« J'adore mon métier mais le salaire pour le travail que nous faisons n'est vraiment pas suffisant, de plus nous passons minimum au moins 2 heures à 2h30 de bus ou métro par jour, c'est vraiment fatiguant, c'est un métier très lourd et vraiment sous payé »

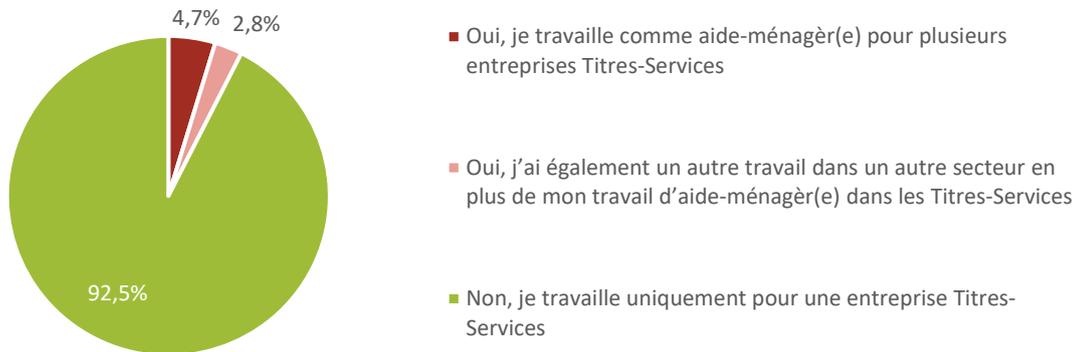
« On n'est pas payés pour le déplacement entre deux clients. Il me faut 2h15 entre les clients pour ne pas être payé. C'est scandaleux... »

- Verbatims issus de l'enquête

Une très petite minorité d'aide-ménagèr.e.s travaillent pour plusieurs entreprises

Pour compléter leur horaire de travail, les travailleurs Titres-Services pourraient avoir **plusieurs emplois ou travailler pour plusieurs entreprises** Titres-Services. Dans la pratique, nous observons cependant que la grande majorité des travailleurs (92,5%) travaille exclusivement pour une entreprise. Un pourcentage minime de répondant travaille pour d'autres entreprises Titres-Services (4,7%), ou encore dans un autre secteur (2,8%).

Figure 48 : Travaillez-vous pour plusieurs entreprises ?

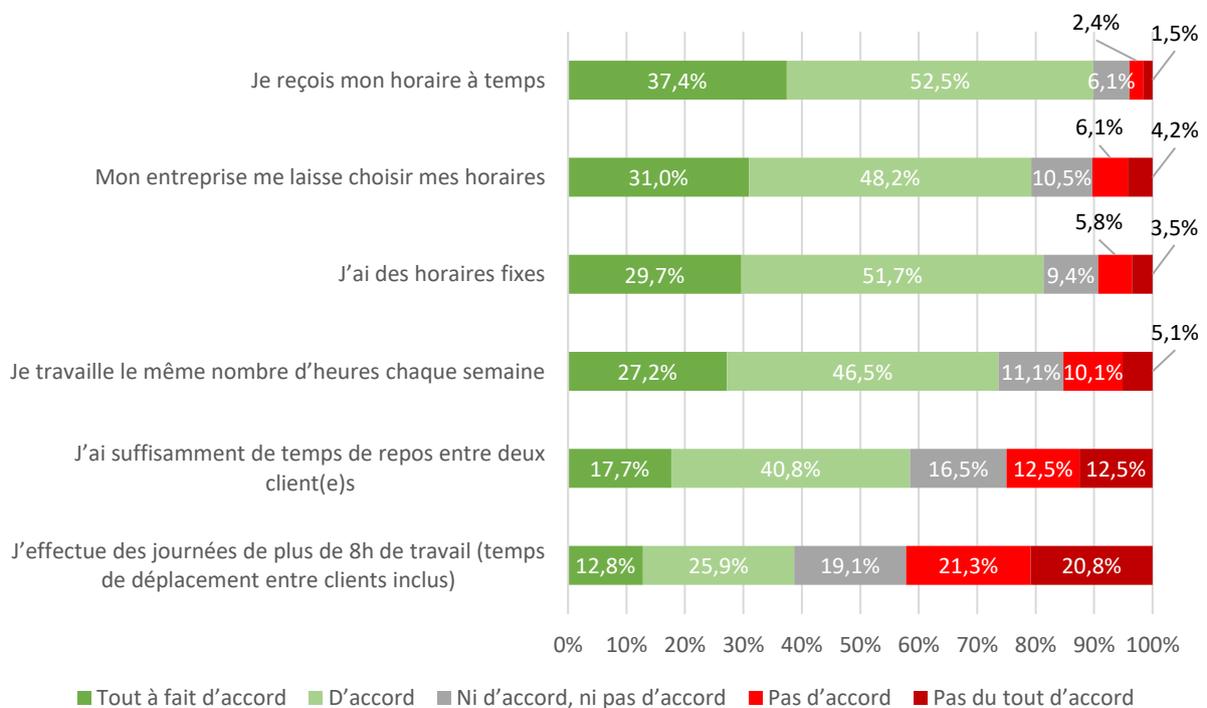


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Un quart des travailleurs estime ne pas avoir suffisamment de temps de repos

La figure suivante nous donne des informations plus détaillées concernant la question [des heures et des horaires de travail des travailleurs](#) actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois qui ont répondu à l'enquête. Sur base de cette figure, nous pouvons observer que la majorité des répondants semble avoir une situation plutôt satisfaisante en matière d'horaires. En effet, la majorité des répondants déclare recevoir son horaire de travail à temps (89,9%), avoir le choix de ses horaires (79,2%), avoir des horaires fixes (81,4%) et travailler un même nombre d'heures chaque semaine (73,7%).

Figure 49 : Les heures de travail dans les Titres-Services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Deux aspects sur lesquels les répondants sont plus mitigés concernent le **temps de repos entre deux clients**, et la **durée des journées de travail**. D'une part, si la majorité des répondants indique généralement avoir suffisamment de temps de repos entre deux clients (58,5%), ils sont quand même un quart à estimer que celui-ci est insuffisant. D'autre part, plus d'un tiers des travailleurs (38,7%) indique effectuer des journées de travail de plus de 8h (temps de déplacement entre clients inclus).



3 / Le salaire

Cette section analyse l'évolution du salaire horaire brut des travailleurs Titres-Services sur base des données administratives de l'ONSS.

Un salaire horaire brut en augmentation constante depuis 2016

En 2020, un travailleur Titres-Services domicilié à Bruxelles gagnait en moyenne **12,10 euros brut par heure**. Ceci correspond à une augmentation salariale de 2,2% entre 2019 et 2020.

Ce salaire horaire a augmenté de manière constante depuis 2016. Notons par ailleurs que depuis le 1^{er} novembre 2018, le salaire horaire brut minimum prévu dans la Commission paritaire 322.01 (sans aucune ancienneté) était de 11,04 euros.

Compte tenu de la moyenne hebdomadaire de 18,6 heures de travail en 2020, le salaire brut mensuel d'un travailleur Titres-Services bruxellois s'élevait à 975 euros en 2020. Ce montant ne tient cependant pas compte de l'éventuel chômage économique perçu par les travailleurs Titres-Services en 2020 suite à la crise sanitaire.

Figure 50: Evolution du salaire horaire brut des travailleurs titres-services domiciliés à Bruxelles



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

4 / Le contenu et les conditions de travail

Cette section analyse plus en détail le contenu et les conditions de travail dans les Titres-Services, sur base des données issues de l'enquête travailleurs. Plusieurs éléments en lien avec le contenu et les conditions de travail y sont abordés :

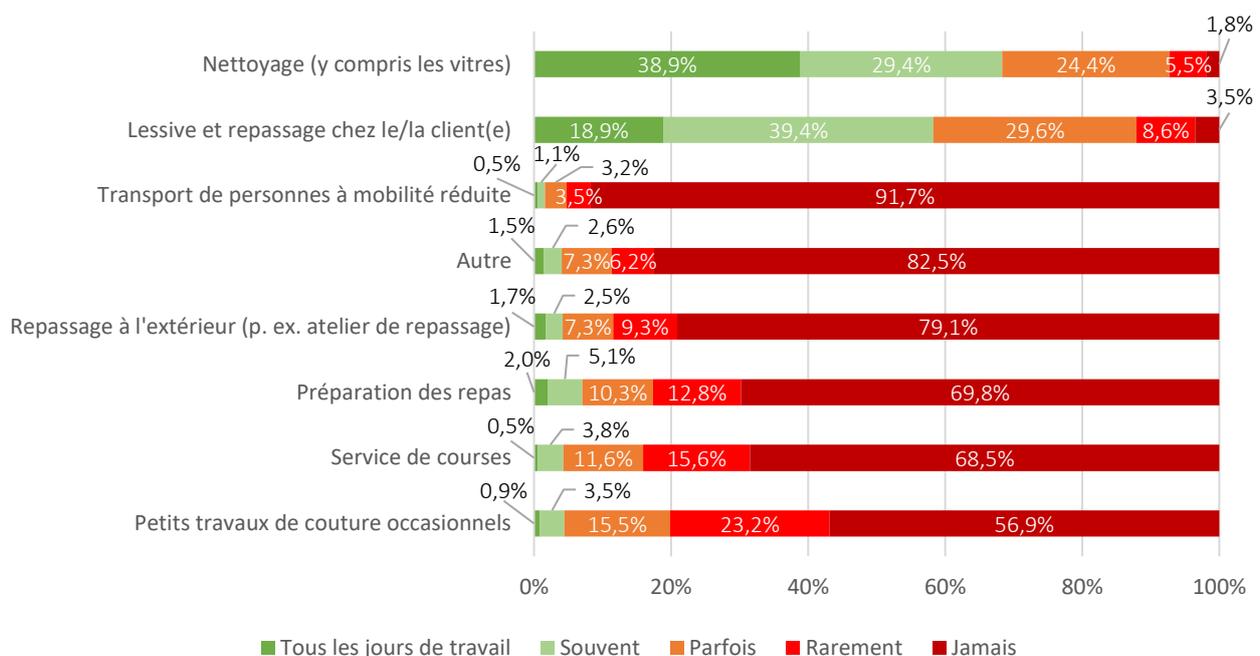
- ▶ Les tâches effectuées ;
- ▶ Les attentes des clients ;
- ▶ Les produits utilisés ;
- ▶ Le matériel utilisé ;
- ▶ L'environnement de travail ;
- ▶ Le contenu du travail.

Le travail d'aide-ménager se concentre principalement sur les tâches de nettoyage, lessive et repassage chez le ou la client(e)

Les résultats recensés à la figure suivante viennent confirmer ce que nous avons déjà pu observer précédemment : la grande majorité des **tâches effectuées** par les travailleurs Titres-Services sont des tâches de nettoyage du domicile, de lessive et de repassage du linge chez le client.

Cependant, nous observons tout de même que plus de 15% des travailleurs déclare effectuer, parfois, souvent, ou tous les jours, des petits travaux de couture occasionnel (19,9%), de la préparation de repas (17,4%) et des courses ménagères (15,9%). Plus surprenant et à l'inverse, ils ne sont que 1,6% à déclarer travailler souvent ou tous les jours dans une centrale de repassage ce qui est équivalent au pourcentage de travailleurs Titres-Services qui déclarent exercer régulièrement une activité de transport de personnes à mobilité réduite.

Figure 51 : Fréquence de réalisation de certaines tâches dans le cadre du travail dans les Titres-Services



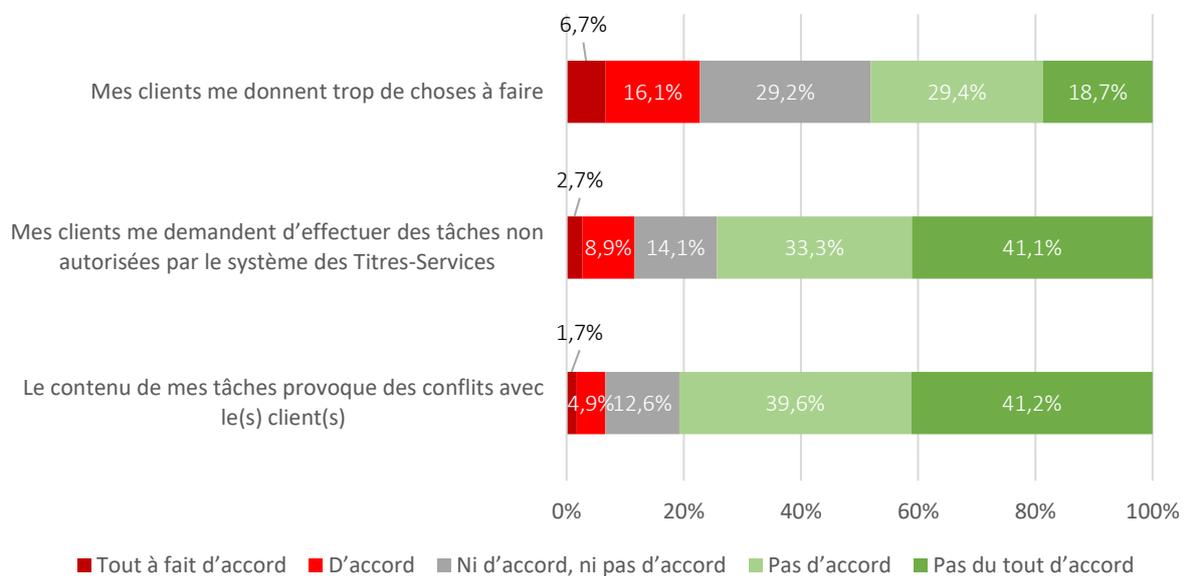
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Finalement, il est encore intéressant d’observer que 11,4% des répondants déclarent exercer, au moins parfois, des tâches « autres ». Les tâches renseignées sont majoritairement non autorisées dans le dispositif des Titres-Services. Il s’agit, notamment, de la garde d’enfants, du nettoyage des terrasses, du débouchage des siphons, du nettoyage de la voiture, ou encore de sortir les animaux.

Plus d’un travailleur sur dix indique aussi devoir effectuer des tâches non autorisées dans le dispositif

Il est ensuite intéressant d’aborder la question des **attentes des clients** pour savoir si celles-ci sont réalistes, si elles rentrent bien dans le cadre du métier d’aide-ménager Titre-Service, et si elles sont sources de conflit avec le client. La figure ci-dessous nous informe que près d’un quart des travailleurs jugent que leurs clients leur demandent trop de choses à faire durant la prestation (22,8%). De plus, plus d’un travailleur sur dix indique aussi devoir effectuer des tâches non autorisées dans le dispositif (11,6%). Toutefois, outre ces deux spécificités, la majorité des travailleurs déclarent faire des tâches autorisées (74,4%) ou ne pas avoir de conflits concernant le contenu des tâches avec le client (80,8%).

Figure 52 : Les tâches demandées par les clients



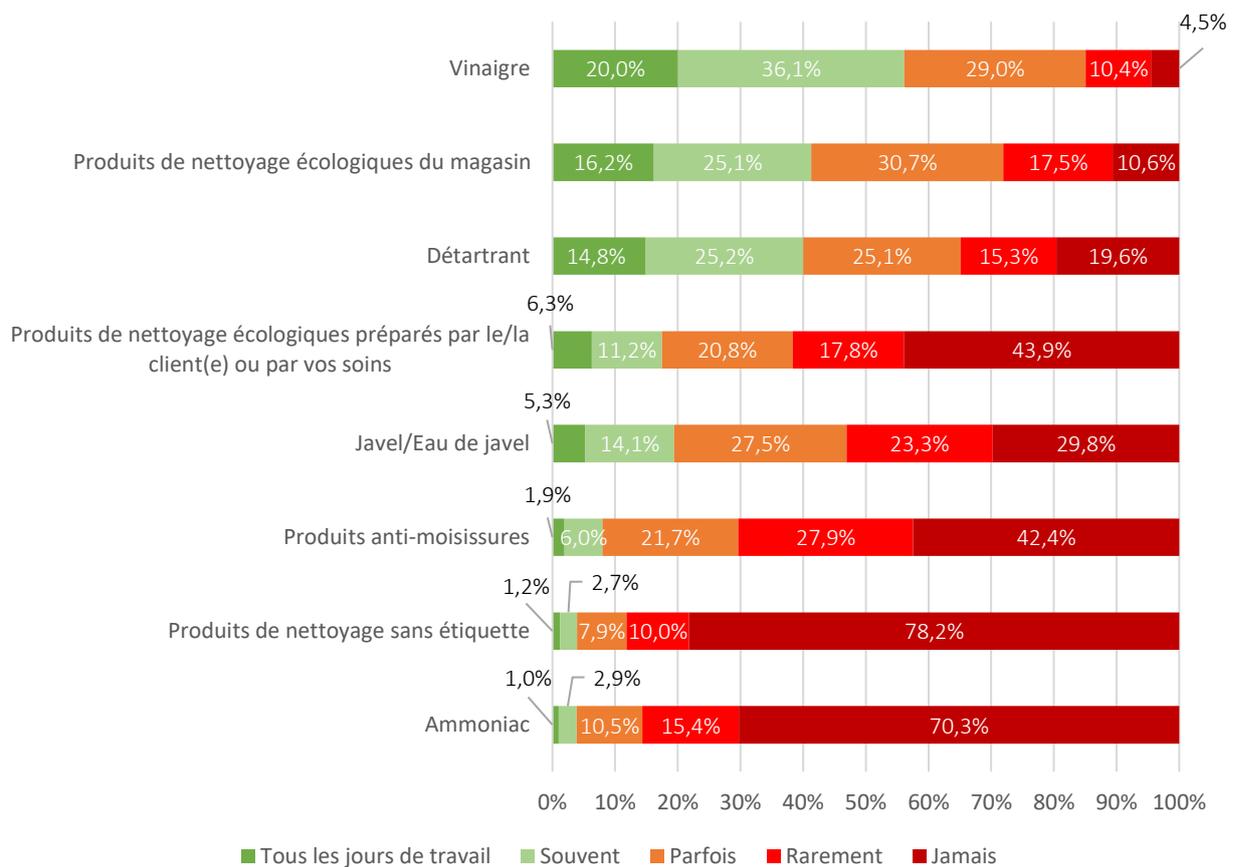
Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

La majorité des produits utilisés par les travailleurs Titres-Services sont autorisés et sans danger pour leur santé

L'enquête que nous avons menée permet également de cerner quels étaient les produits utilisés par les travailleurs Titres-Services pour effectuer leurs différentes tâches. Comme nous pouvons le voir à la figure suivante, les répondants utilisent de manière plutôt régulière les produits qui sont ceux autorisés et qui ne présentent donc pas un risque important pour la santé de leurs utilisateurs. Il s'agit, dans l'ordre, du vinaigre, de produits de nettoyage écologiques achetés en magasin ou encore de détartrant. Il est aussi intéressant de noter que 38,3% des travailleurs déclarent également utiliser, au moins de temps en temps, des produits écologiques préparés par le/la client(e).

Si les produits interdits sont plus rarement utilisés, à l'image des produits de nettoyage sans étiquette ou des produits anti-moisissures qui ne sont jamais utilisés par respectivement 78,2% et 42,4% des travailleurs Titres-Services, il reste néanmoins qu'ils restent présents dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. De plus, il est encore important de signaler qu'environ un cinquième des répondants utilisent souvent – voire quotidiennement – de l'eau de javel (19,4%) qui, s'il n'est pas interdit, n'en reste pas moins un produit à manier avec beaucoup de précautions.

Figure 53 : Fréquence de l'utilisation de certains produits de nettoyage dans le cadre du travail dans les Titres-Services

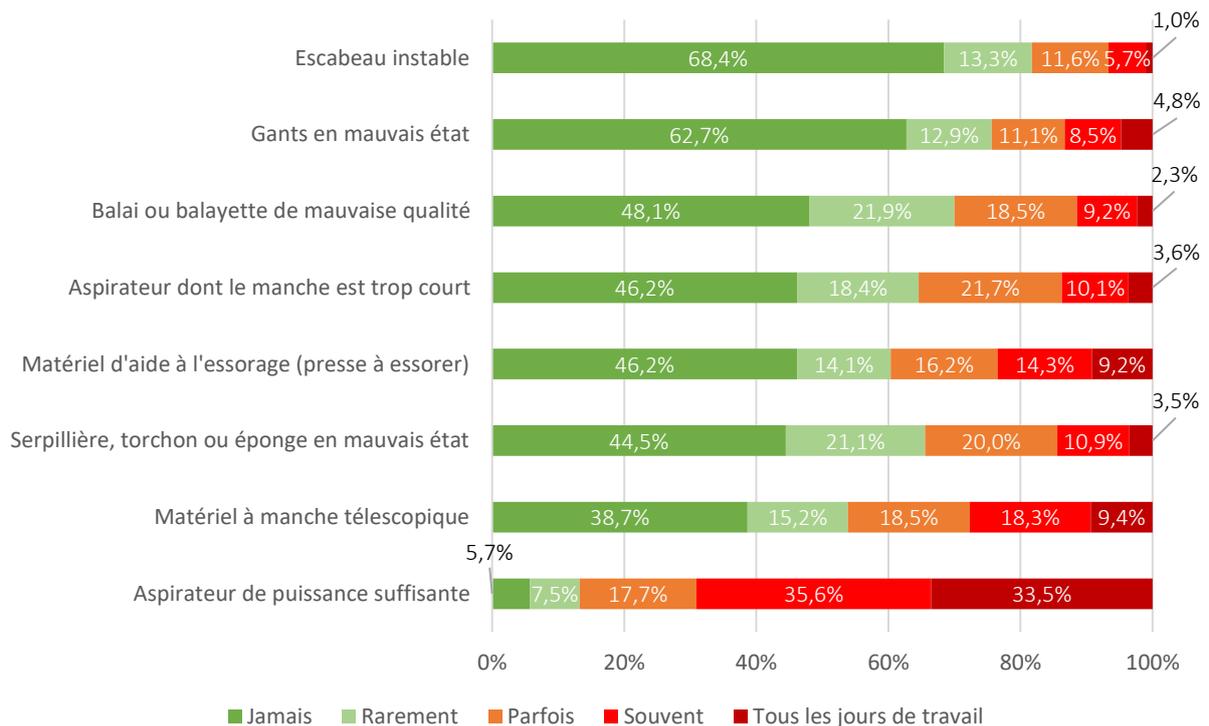


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

La majorité des travailleurs ont accès à un matériel de qualité suffisante

Concernant le **matériel employé**, nous observons dans la figure ci-dessous que la majorité des répondants à l'enquête travailleurs n'emploient jamais ou rarement d'escabeau instable, de matériel en mauvais état (que ça soit des gants, un balai ou un torchon), d'aspirateur à trop faible puissance ou encore avec un manche trop court. Il semblerait donc que la plupart des travailleurs Titres-Services ait accès à un matériel de qualité suffisante que pour réaliser leurs tâches dans de bonnes conditions. Certains ont même accès, au moins parfois, à du matériel à manche télescopique (46,2%) ou d'aide à l'essorage (39,7%).

Figure 54 : Fréquence de l'utilisation de matériel dans le cadre du travail dans les Titres-Services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Cependant, il ne faut pas nier qu'une part minoritaire mais non négligeable des travailleurs Titres-Services, déclare être toujours confronté à du matériel de mauvaise qualité. En particulier, ils sont nombreux à déclarer utiliser, parfois, souvent ou tous les jours, un aspirateur à manche trop court (39,2%), une serpillère, un torchon, ou une éponge en mauvais état (34,4%) ou encore un balai ou balayette de mauvaise qualité (30%). Le verbatim ci-dessous illustre ce cas où certains travailleurs emploient des produits non autorisés ou manquent de matériel pour exécuter leur travail :

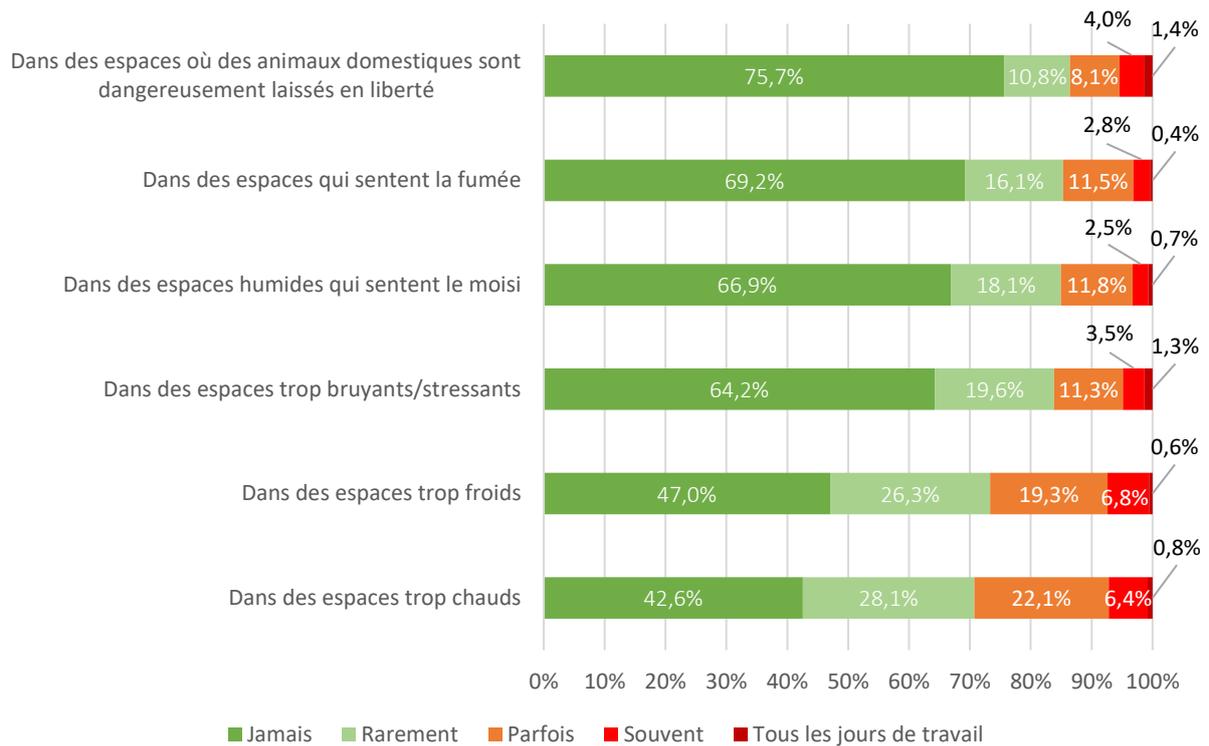
« J'ai eu des cas où il n'y avait pas d'aspirateur, pas de vadrouille. De plus, un client voulait que je nettoie les fenêtres à l'ammoniaque dans une salle de bain qui était petite et il n'y avait pas assez d'air. Les clients décrivent à l'avance exactement ce qu'ils veulent. »

- Verbatim issu de l'enquête

La majorité des travailleurs exercent leurs activités dans un environnement salubre et sans risque pour la sécurité

Enfin, la figure suivante nous informe quant à la **qualité de l'environnement de travail** des aideménagères actives, dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. La grande majorité des travailleurs ne travaillent jamais dans des espaces avec des animaux dangereusement laissés en liberté, sentant la fumée, présentant de l'humidité, particulièrement bruyants ou stressants. Par contre, environ un cinquième des travailleurs indiquent travailler, au moins parfois, dans des espaces trop chauds (29,3%) ou trop froids.

Figure 55 : Fréquence de travail dans certains lieux dans le cadre du travail dans les Titres-Services

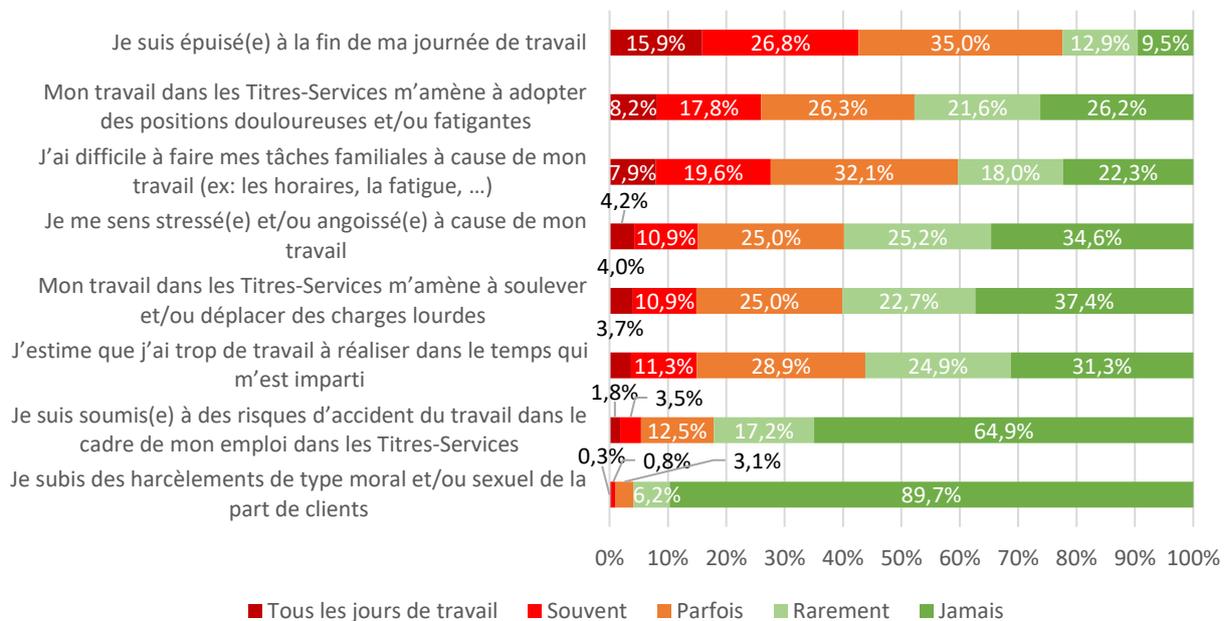


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Près de la moitié des travailleurs se sentent régulièrement épuisés par leur travail et sont amenés à adopter des positions douloureuses et/ou fatigantes

Le figure ci-dessous nous informe quant à la fréquence à laquelle les travailleurs du dispositif ressentent des situations problématiques en ce qui concerne le contenu de leur travail.

Figure 56 : Occurrence des situations concernant le contenu du travail dans le dispositif des Titres-Services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Un premier constat majeur est que près de la moitié des travailleurs (42,7%) indique se sentir **épuisé à la fin de la journée de travail** et ce, souvent voire quotidiennement. En outre, un quart des travailleurs (26%) déclarent adopter des **positions douloureuses et/ou fatigantes** de manière régulière ou quotidienne.

Le travail dans le dispositif des Titres-Services semble également avoir un impact sur **la vie privée des travailleurs** puisque plus d'un quart des travailleurs (27,5%) déclarent que leur travail, de par la fatigue générée, les horaires, etc., les freine dans l'exécution de leurs tâches familiales.

Enfin, environ un quart des travailleurs déclarent se sentir parfois **stressés ou angoissés** par le travail (15,1%), devoir **soulever ou déplacer des charges lourdes** (14,9%), ou encore ne pas avoir **suffisamment de temps** pour exécuter leurs tâches (15%). Ce dernier constat fait écho aux résultats observés dans les résultats en lien avec le temps de travail.

De manière plus positive, une large majorité des répondants estime n'être jamais ou rarement soumis à des **risques d'accidents du travail** (82,1%) ou n'être **victime de formes de harcèlement moral ou sexuel** (95,9%).

Par ailleurs, sur base des croisements réalisés, nous apprenons que les personnes ayant 10 ans d'ancienneté ou plus sont davantage susceptibles de déclarer se sentir fatiguées à la fin de la journée (49,0% contre 42,7% pour l'ensemble des répondants). Aucune différence significative sur base de l'âge ou des autres durées d'ancienneté n'a été identifiée (voir tableau en annexe).



5 / La triangulation de services

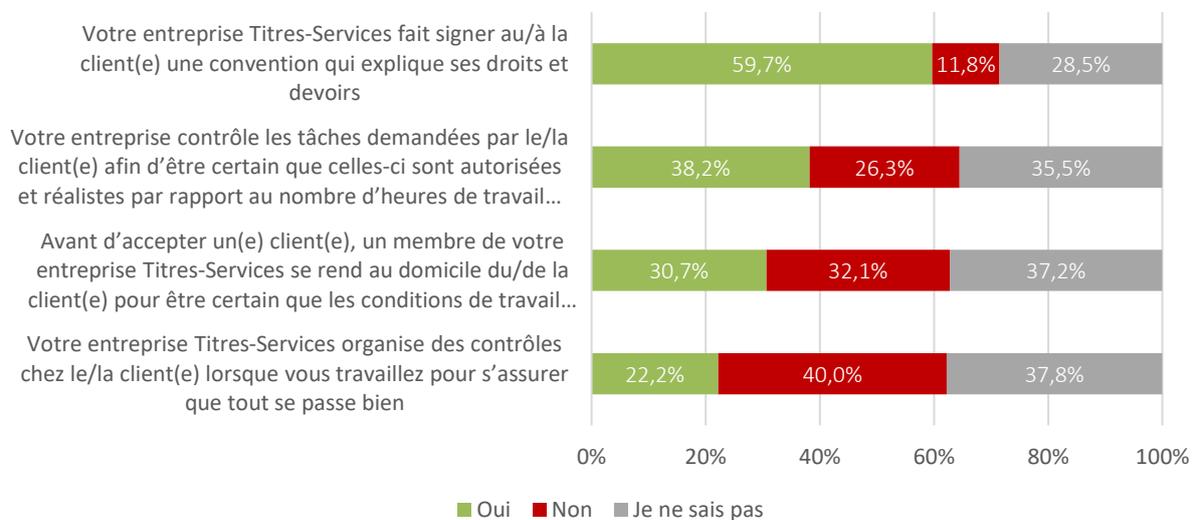
Cette section concerne le soutien apporté par les entreprises Titres-Services à leurs travailleurs, sur base des résultats de l'enquête travailleurs. Il s'agit donc d'analyser les pratiques des entreprises et non plus les conditions de travail des aide-ménagè.e.s. En conséquence, pour cette section, notre unité d'analyse doit être l'entreprise et non le travailleur. De ce fait, nous avons agrégé les réponses données par les travailleurs d'une même entreprise dans le but d'attribuer un score à chaque entreprise dont des travailleurs ont participé à notre enquête. Plus spécifiquement, l'encadrement suivant des entreprises y est décrit :

- ▶ Les pratiques d'encadrement mises en place par l'entreprise Titres-Services ;
- ▶ Les pratiques des entreprises en cas d'annulation d'une prestation ;
- ▶ L'organisation de réunions d'équipe ;
- ▶ L'organisation d'entretiens individuels ;

Plus d'un quart des travailleurs ne sont pas au courant des pratiques mises en place par leur entreprise Titres-Services

La figure ci-dessous s'intéresse aux [pratiques mises en place par les entreprises](#) pour assurer à leurs aide-ménagè.e.s de bonnes conditions de travail au domicile des utilisateurs.

Figure 57 : Est-ce que votre entreprise Titres-Services effectue les actions préventives suivantes ?



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Tout d'abord, un constat important est que plus d'un quart des travailleurs ne sont pas au courant des pratiques mises en place par leur entreprise Titres-Services. Ceci est potentiellement un indicateur du manque d'information quant aux pratiques de gestion de l'entreprise. En ce qui concerne les entreprises qui ont des travailleurs qui semblent être au courant de leurs pratiques, la plupart des constats qui peuvent y être tirés sont plutôt négatifs :

- ▶ Seulement un peu plus d'un tiers des entreprises effectue un [contrôle des tâches demandées par le/la client\(e\)](#) afin de s'assurer que celles-ci sont bien autorisées et réalisables dans le temps de travail prévu (38,2%). À l'opposée, un quart des entreprises n'effectue pas ce contrôle (26,3%).

- ▶ *A minima* un tiers des entreprises **contrôle le domicile, avant d’accepter un client**, afin de s’assurer que les conditions de travail y soient suffisantes pour que l’aide-ménagèr.e puisse y travailler en toute sécurité.
- ▶ Enfin, concernant l’existence de **contrôles occasionnels**, ceux-ci semblent plutôt rares puisqu’à peine un quart des entreprises font ce type de contrôles (22,2%), la majorité n’en faisant pas (39,1%).

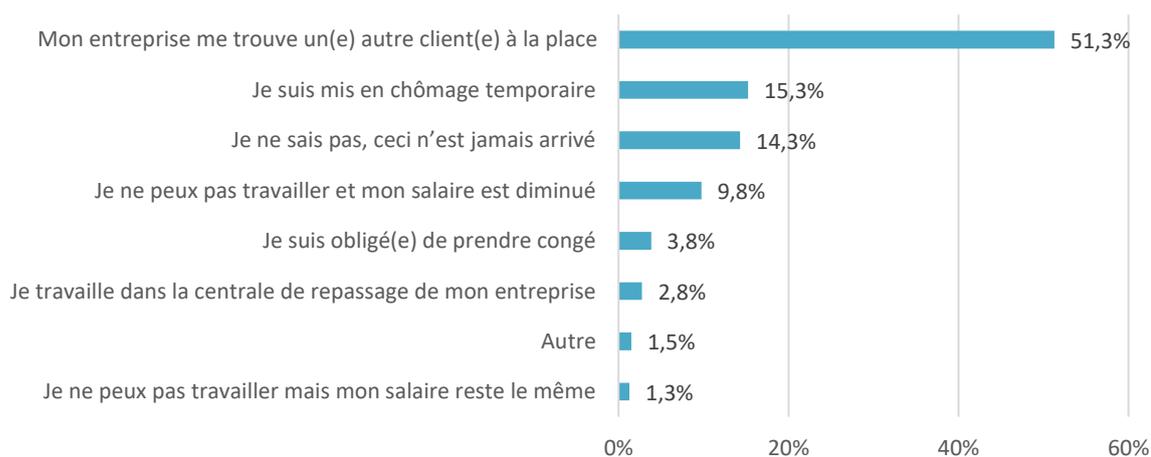
Un constat positif doit néanmoins être mis en évidence : plus de la moitié des entreprises Titres-Services actives en Région de Bruxelles-Capitale font **signer une convention à leurs clients** pour lui expliquer ses droits et devoirs et s’assurer de leur engagement à les respecter (59,7%). À peu près un dixième ne le fait toutefois pas (11,8%).

Par ailleurs, sur base des croisements effectués avec la taille et le type d’entreprise, nous apprenons que les entreprises non-commerciales¹⁰ sont significativement plus nombreuses à faire signer une convention à leurs clients (90,6% contre 59,7% pour l’ensemble). Ces entreprises sont également plus nombreuses à effectuer des contrôles ponctuels pour s’assurer que tout se passe bien (49,3% contre 22,2% pour l’ensemble). Aucune autre différence significative sur base du type ou de la taille d’entreprise n’a été identifiée (voir le Tableau 23 en annexe).

30% des travailleurs voient leurs revenus diminuer en cas d’annulation d’une prestation par le client

Nous nous sommes ensuite intéressés au rôle joué par l’entreprise pour limiter les impacts négatifs générés sur les travailleurs en cas **d’annulation d’une prestation** prochaine par le client. Si l’aide-ménagèr.e était auto-employeur.se (à l’image de ce qui se fait dans le dispositif des chèques emplois services en France), elle devrait se débrouiller pour trouver une prestation de remplacement en dernière minute ou accepter une diminution de ses revenus pour le mois concerné. La question qui se pose est donc de savoir si le dispositif des Titres-Services bruxellois qui impose une triangulation de services, et donc que l’aide-ménagèr.e soit salarié par une entreprise, offre-t-il d’autres solutions plus positives pour l’aide-ménagèr.e en cas d’annulation d’une prestation ?

Figure 58 : Que se passe-t-il le plus souvent lorsqu’un(e) client(e) appelle pour annuler une de vos prestations ?



Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

¹⁰ Les « entreprises non-commerciales » désignent les entreprises qui sont sous statut d’asbl, les agences locales pour l’emploi, les entreprises qui ressortent de l’économie sociale, etc.



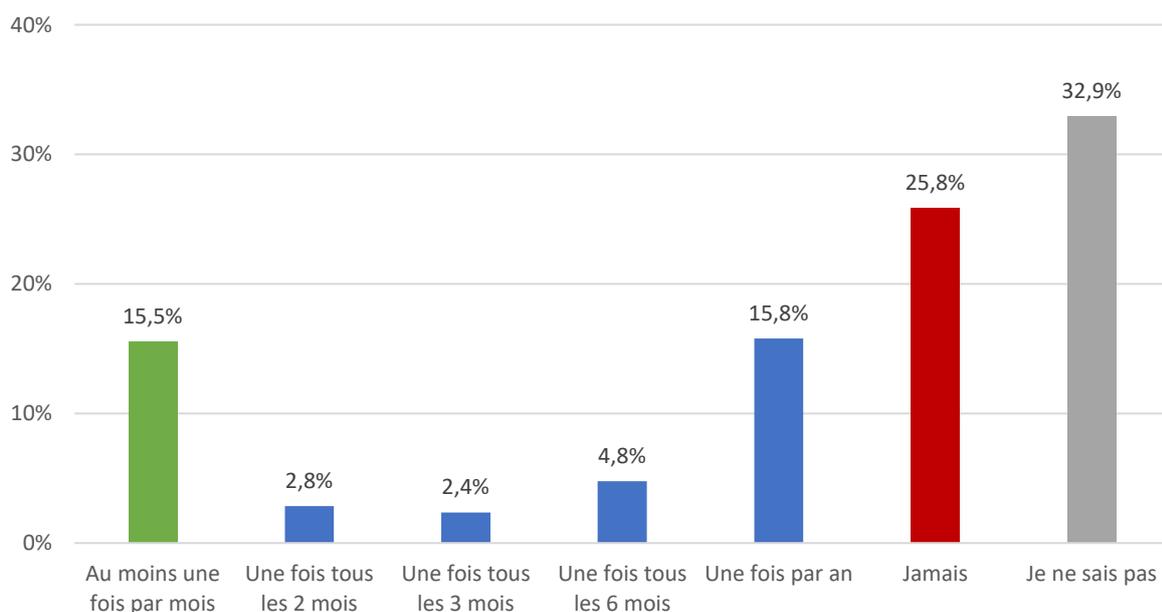
La pratique la plus récurrente dans plus de la moitié des entreprises est d'essayer de **trouver une prestation de remplacement** pour le travailleur au domicile du client (51,3%) ou dans la centrale de repassage (2,8%). En d'autres termes, plus d'une entreprise sur deux arrive la plupart du temps à faire en sorte que leurs travailleurs Titres-Services ne soient pas impactés par une annulation de prestation par le client (si ce n'est peut-être au niveau temps de trajet ou des horaires). Autre aspect positif, 14,3% des travailleurs n'ont (presque) **jamais été confrontés à une annulation de prestation**. Nous pouvons également citer, même si c'est une pratique très peu fréquente, que certaines entreprises (1,3%) garantissent un **revenu stable** à leurs travailleurs sans pour cela essayer de lui trouver systématiquement des prestations de remplacement.

Cependant, malgré ces bons résultats, certaines entreprises ont plus tendance à privilégier des **pratiques moins avantageuses** pour leurs travailleurs Titres-Services et, surtout, qui sont interdites par la loi. En effet, en cas d'annulation de prestation par le client, 25,1% des entreprises semblent privilégier une **réduction du temps de travail** et **des revenus** de leurs salariés, soit en les mettant au **chômage temporaire** (15,3%), soit en **réduisant tout simplement leur temps de travail** (9,8%). Enfin, une petite part des entreprises (3,8%) demande la plupart du temps à leurs travailleurs de **prendre congé** en cas d'annulation de la prestation. En outre, 1,5% des travailleurs indiquent une situation autre qui est, généralement, celle où eux-mêmes trouvent un autre client. En conclusion, dans plus ou moins 30% des cas, le travailleur voit ses revenus diminuer en cas d'annulation d'une prestation par le client ce qui peut s'avérer très vite problématique pour une majorité d'entre eux au vu de la faiblesse de leurs revenus.

Seules 41,3% des entreprises organisent une réunion d'équipe au moins une fois par an

Un autre rôle attribué à l'entreprise Titre-Service est de faire en sorte que l'aide-ménagère.e puisse se sentir **faire partie d'une équipe** de travail avec laquelle elle peut échanger sur ses expériences et difficultés rencontrées et ainsi obtenir le soutien et les idées de bonnes pratiques de collègues. Dans le but d'appréhender cette dimension, nous nous sommes interrogés quant à la fréquence des réunions d'équipe organisées par les entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois ; ces réunions étant également l'occasion de faire remonter les besoins des équipes de terrain à l'équipe de management.

Figure 59 : En dehors du contexte du COVID, à quelle fréquence votre entreprise Titres-Services organise-t-elle des réunions du personnel avec les aide-ménagère.e.s (environ) ?



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



Comme l'indique la figure précédente, ces réunions n'ont jamais lieu dans un peu plus d'un quart (25,8%) des entreprises et un peu moins d'un tiers des travailleurs ne sont même pas au courant de la fréquence à laquelle ces réunions sont organisées (32,9%). Il est toutefois important de noter que ce taux de personnes « non informées » est particulièrement élevé au sein des personnes ayant moins d'1 an d'ancienneté (48,0%). Il oscille entre 30,4% et 32% pour les personnes ayant une ancienneté de plus de 10 ans, et celles ayant une ancienneté entre 1 et 5 ans.

En d'autres termes, une minorité des travailleurs (41,3%) ont déjà eu l'occasion de participer à une réunion d'équipe organisée par leur entreprise. La situation est relativement polarisée dans les entreprises qui organisent des réunions du personnel puisque 15,5% des entreprises organisent une telle réunion, au minimum, une fois par mois ; tandis que 15,8% organisent plutôt une réunion sur une base annuelle. Les entreprises restantes se situent entre ces deux extrêmes avec 2,8% des entreprises qui ont des réunions bimestrielles, 2,4% des réunions trimestrielles et 4,8% des réunions biannuelles.

47,2% des entreprises organise, *a minima*, un entretien annuel entre le travailleur et son supérieur hiérarchique

Dans le but d'assurer un certain suivi de l'encadrement des travailleurs Titres-Services, une pratique managériale courante et souvent utile, est l'**entretien d'évaluation**. Selon les résultats de notre enquête en ligne, 47,2% des entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois organisent un entretien annuel entre les travailleurs et leur supérieur hiérarchique. À noter qu'aucun type d'entreprise ne semble se démarquer par rapport à cette pratique (voir le Tableau 20 en annexe). Par ailleurs, la figure suivante nous informe quant à ce qui est discuté lors de ces entretiens pour celles et ceux en faisant l'expérience.

Figure 60 : Les entretiens d'évaluation avec votre supérieur(e) vous permettent...



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

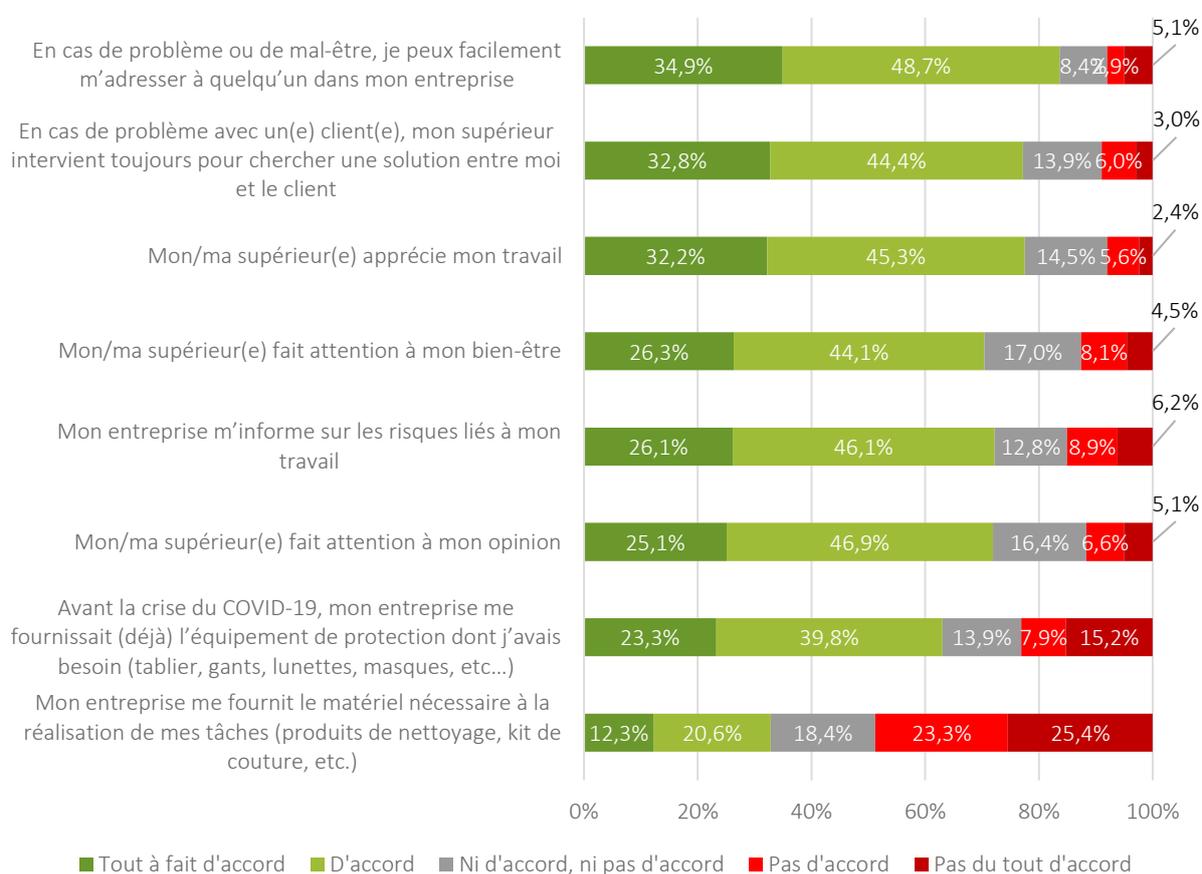
Dans l'ordre d'occurrence, ces entretiens sont l'occasion de :

- ▶ discuter de **problèmes rencontrés** sur le terrain (concernant le client, le matériel, etc.) (78,4%) ;
- ▶ d'avoir un **retour sur le bon et moins bon travail** réalisé par le travailleur durant l'année (73,1%) ;
- ▶ discuter des besoins et/ou envies en termes de **formations** (70,2%) ;
- ▶ discuter de **l'avenir professionnel** (maintien à l'emploi, promotion, heures de travail) (68,1%) ;
- ▶ discuter des **éventuels problèmes personnels** pour qu'ils soient pris en compte par l'employeur (68,0%).

Plus de 70% des entreprises semblent offrir un encadrement suffisant à leurs travailleurs

Enfin, la figure ci-dessous nous informe quant à la présence ou non d'une série de **pratiques d'encadrement** divers et variés dans les entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois.

Figure 61 : Indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les affirmations suivantes concernant le soutien de votre entreprise/supérieur(e)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Parmi les éléments positifs de cette figure, il ressort que :

- ▶ Plus de trois quarts des entreprises ont des travailleurs qui savent à qui s'adresser dans l'entreprise au cas où ils rencontreraient un problème (83,6%), qui estiment que leur supérieur apprécie leur travail (77,5%), et qui déclarent que leur employeur intervient pour trouver une solution en cas de désaccord avec un(e) client(e) (77,2%) ;
- ▶ Plus de 70% des entreprises ont des travailleurs qui déclarent être informés par leur employeur quant aux risques liés au métier (72,2%), qui estiment que leur employeur fait attention à leur opinion (71,9%), et leur bien-être au travail (70,4%).

Parmi les éléments plus mitigés, il ressort principalement que 48,8% des entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois ne fournissent pas à leurs travailleurs le matériel nécessaire à la réalisation de leurs tâches. Cependant, il est important de noter que la régulation du dispositif des Titres-Services bruxellois prévoit, contrairement au secteur du nettoyage industriel, que le matériel soit fourni par le client et non par l'employeur à l'exception du matériel de protection (e.g. gants, tablier, etc.) qui n'était pas du tout fourni dans 23,1% des entreprises Titres-Services avant la crise sanitaire.

En conclusion, une majorité des entreprises semble mettre en place un encadrement de leurs travailleurs Titres-Services qui apparaît comme suffisant. Il ne faut néanmoins pas négliger le fait que ça ne semble pas être le cas dans plus de 20% de ces entreprises comme l'illustre le verbatim ci-dessous :

« J'ai le sentiment que quoi qu'il se passe l'employeur se met toujours du côté des utilisateurs, surtout s'il y a un souci. On leur demande s'ils sont contents de mon travail. On ne me demande jamais si je suis contente de mes clients. La majorité des utilisateurs pensent que 3 heures 2 fois par mois c'est suffisant pour tout nettoyer, repasser, etc. presque jamais ils font le ménage, ils attendent que je vienne le faire. Le mot merci ne connaissent pas. »

- Verbatim issu de l'enquête



6 / La qualité des relations avec les collègues et les clients

Les analyses suivantes nous informent quant à la qualité des relations que les travailleurs Titres-Services entretenaient avec leurs collègues ainsi qu’avec leurs clients, avant la crise de la covid-19, sur base des informations collectées dans l’enquête auprès des travailleurs.

Près d’un quart des aide-ménagèr.e.s Titres-Services déclarent se sentir seuls au travail

Concernant les **relations avec les collègues**, le constat est nuancé comme le montre la figure suivante. Tout d’abord, la majorité des répondants indique bien s’entendre avec ses collègues (61,2%) et ils ne sont que 23,2% à déclarer se sentir seul au travail. Ces résultats sont très positifs quand on considère que le travail d’aide-ménager n’offre pas nécessairement beaucoup d’opportunités aux travailleurs d’être en contact avec leurs collègues comme l’illustrent les deux verbatims ci-dessous :

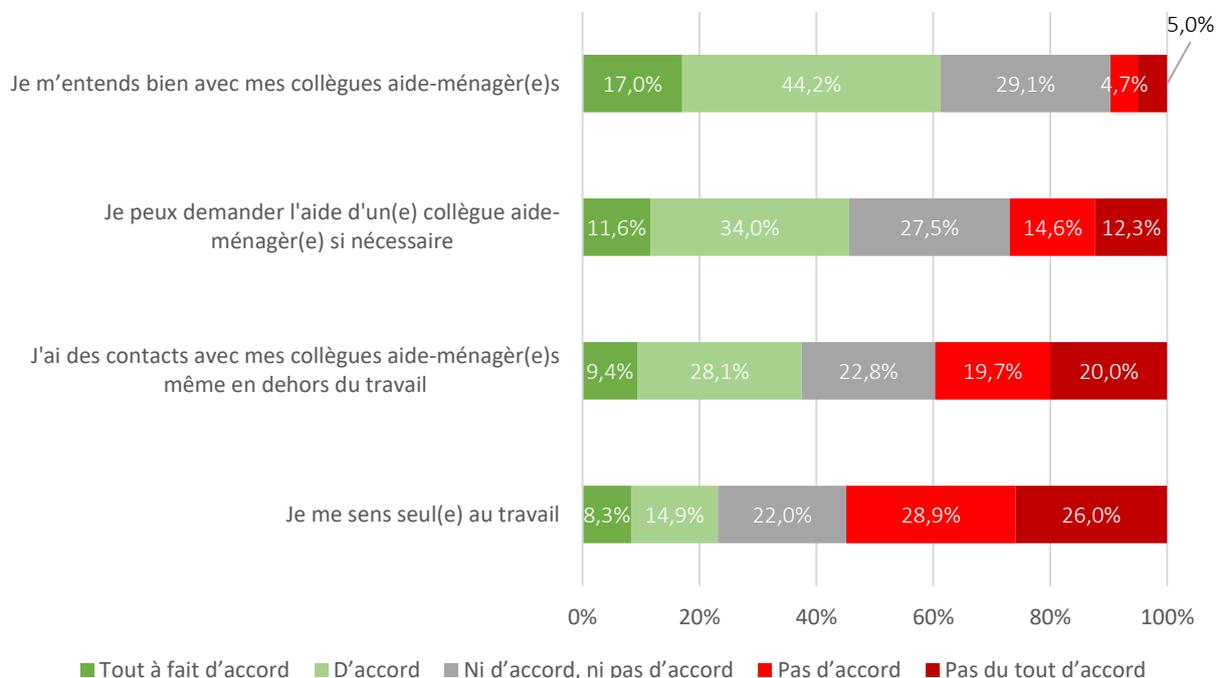
« Comme dans le titre service on travaille toute seule je ne vois pas comment on peut partager des choses avec notre collègue. Chez les clients je fais mon travail et je garde ma place [pour] pas trop déranger. Je respecte et je suis respectée. »

“My work is fairly solitary, which I like, but it would be nice to meet other people who work at the same agency now & again.”

- Verbatims issus de l’enquête

Cependant, ils ne sont que 45,6% à estimer qu’ils peuvent facilement demander de l’aide à leur collègue en cas de besoin, et 37,5% à entretenir des relations collégiales en-dehors du travail.

Figure 62 : Les relations avec les collègues avant la crise de la COVID-19



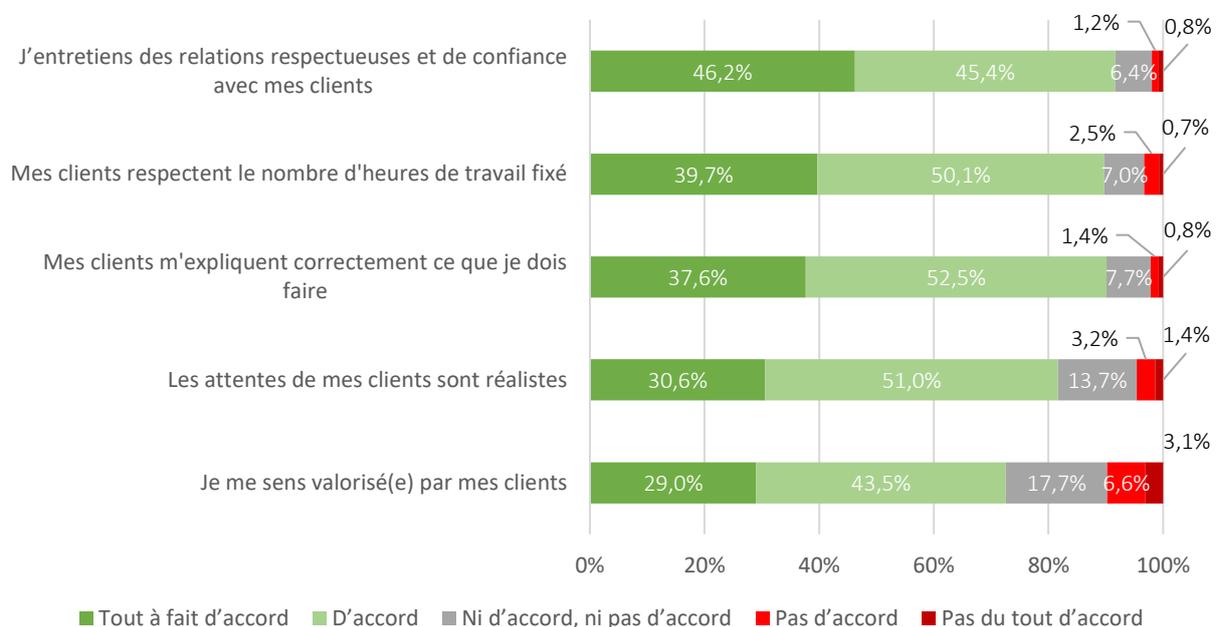
Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Finalement, nous avons également voulu savoir si les relations avec les collègues variaient selon le type d'entreprise et la taille de l'entreprise. Sur base des croisements réalisés, nous pouvons confirmer qu'aucune différence significative n'existe sur base de ces indicateurs (voir le Tableau 21 en annexe).

Les travailleurs Titres-Services entretiennent, la très grande majorité du temps, des relations respectueuses et de confiance avec leurs clients

Concernant les **relations avec les clients**, la grande majorité des répondants déclarent entretenir des relations respectueuses et de confiance avec les clients (91,6%). En cohérence avec ce résultat, ils sont également très nombreux à énoncer que leurs clients valorisent leur travail (72,5%), respectent le nombre d'heures de travail convenu (89,7%), et expliquent clairement leurs attentes (90,1%), qui en outre apparaissent comme réalistes aux yeux des travailleurs (81,6%). À noter, toutefois, que 9,4% des travailleurs déclarent ne pas se sentir (du tout) valorisés par leurs clients.

Figure 63 : Les relations avec les clients avant la crise de la COVID-19



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



7 / La formation des travailleurs Titres-Services

Cette section analyse les données relatives aux formations dispensées aux travailleurs Titres-Services occupés par les entreprises ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale sur base des [données administratives du fonds de formation régional des Titres-Services](#) et des [données issues de l'enquête dédiée aux travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois](#) que nous avons organisée.

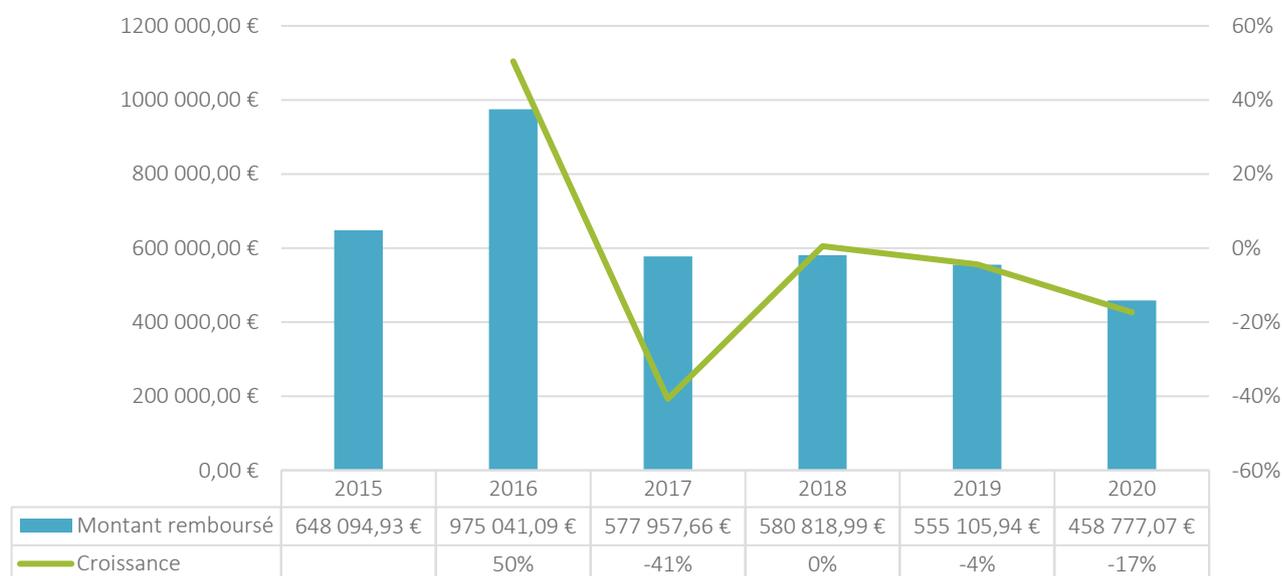
Le montant remboursés aux entreprises par le Fonds de formation régional a diminué de 17% en 2020

Nous nous intéressons tout d'abord ici aux [formations qui relèvent du fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale](#) et pour lesquelles les entreprises peuvent bénéficier d'un subside¹¹. Les entreprises Titres-Services agréées en Région de Bruxelles-Capitale bénéficient chaque année d'un budget de formation. Les formations qui font l'objet d'un remboursement consistent en :

- ▶ Une formation sur le terrain durant laquelle le travailleur preste pour un client et perçoit des Titres-Services ;
- ▶ Une formation classique lors de laquelle le travailleur ne perçoit pas de Titres-Services.

En début de chaque année, le fonds de formation de la Région de Bruxelles-Capitale communique à chaque entreprise agréée le montant de son budget de formation. En effet, depuis le 1er janvier 2017, un budget est accordé aux entreprises qui ont remis au moins 2.000 Titres-Services auprès de la société émettrice durant l'année précédente en fonction du nombre de Titres-Services qu'elles ont remis à la Région de Bruxelles-Capitale.

Figure 64 : Evolution des montants remboursés pour les formations à Bruxelles de 2015 à 2020



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

Le fonds de formation dispose chaque année civile X d'un budget spécifique pour rembourser les formations. Ce budget couvre les formations pour lesquelles les demandes de remboursement ont été introduites entre le 1er juillet de l'année X-1 jusqu'au 31 décembre de l'année X. Ces dossiers

¹¹ Arrêté Royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services.

concernent donc à la fois des formations de la même année civile et des formations qui ont eu lieu l'année civile précédente. Pour l'année 2020, le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale a remboursé 458.777,07€ aux entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois qui en ont fait la demande. Cela correspond à une **décroissance importante** de 17% par rapport à 2019. Cette évolution négative s'explique bien entendu suite aux mesures prises pour lutter contre la crise sanitaire du Covid-19 qui ont interdit, pendant certaines périodes temps, aux professionnels de se réunir physiquement pour suivre une formation. Au vu qu'habituellement la majorité de l'argent remboursé aux entreprises par le Fonds de formation régional concerne les formations qui ont été données durant l'exercice précédent, il est fort probable que l'impact des mesures sanitaires se fassent encore plus ressentir en 2021 qu'en 2020.

Le nombre de personnes formées annuellement continue de diminuer depuis 2015

Le tableau ci-dessous montre que 777 formations rassemblant 4.770 travailleurs Titres-Services ont été financées en 2020 par le fonds de formation Titres-Services de la Région bruxelloise : pour la première fois depuis 2015, le nombre de formations dispensés a augmenté (+7,5% en 2020). Cependant, nous continuons à observer une diminution du **nombre de travailleurs Titres-Services formés** annuellement (-12,3% en 2020).

Tableau 6 : Evolution du nombre de formations et du nombre de travailleurs formés sur base du budget du fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de formation par année de formation	1.128	931	861	827	723	777
Nombre de travailleurs formés	10.354	6.658	5.938	6.548	5.441	4.770

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

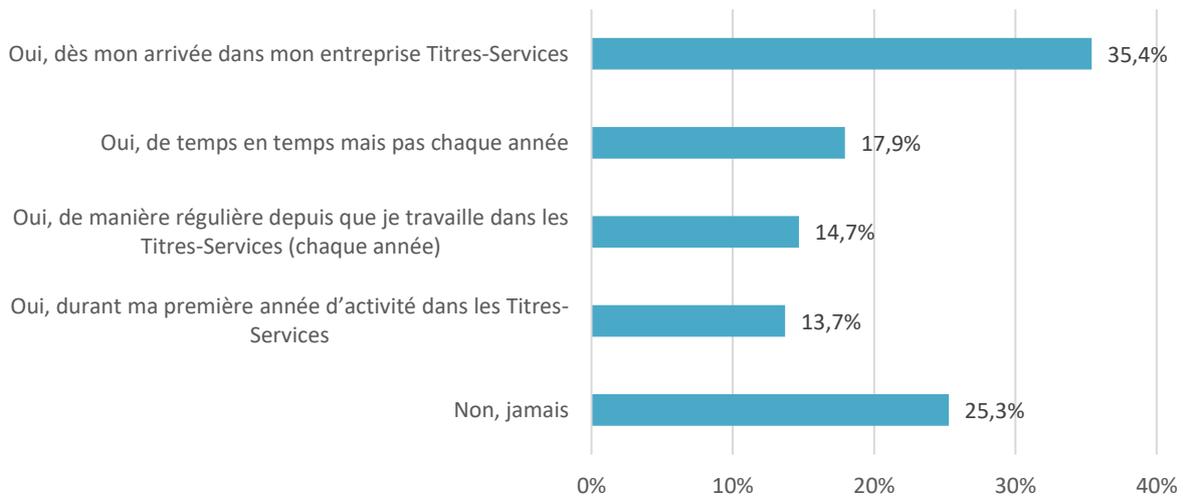
Un quart des répondants n'a jamais participé à une formation dans le cadre de son travail dans le dispositif Titres-Services

Toutes les formations dispensées dans le secteur ne font cependant pas office d'un remboursement par le Fonds régional Titres-Services, soit parce que les entreprises n'en font pas la demande, ont déjà utilisé tout leur budget, font appel à d'autres Fonds de formation ou dispensent des formations qui ne donnent pas droit à un remboursement. L'enquête auprès des travailleurs nous permet d'avoir **davantage d'informations quant aux formations dispensées** dans le dispositif des Titres-Services. Comme le montre la figure ci-dessous, si un tiers des travailleurs déclarent avoir reçu une formation dès leur arrivée dans le dispositif (35,4%), seuls 14,7% ont accès à la formation continue qui leur permet de suivre à *minima* une formation annuelle. Encore plus alarmant, un quart des répondants (25,3%) déclarent n'avoir jamais suivi de formation depuis leur arrivée dans les Titres-Services. Cette proportion est significativement plus élevée chez les personnes ayant 10 ans d'ancienneté ou plus (29,85%).

À noter que le type et la taille des entreprises ne semblent avoir aucun effet significatif sur leurs pratiques en matière de formation (voir le Tableau 22 en annexe).



Figure 65 : Avez-vous suivi une ou des formations dans le cadre de votre travail dans les Titres-Services ?

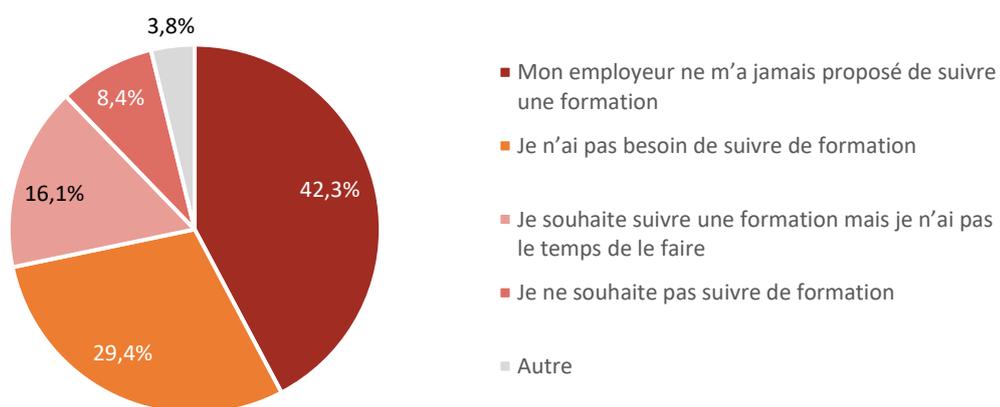


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

L'absence de proposition de l'employeur (42,3%) et le sentiment de ne pas en avoir besoin (29,4%) sont les raisons principales qui ont amené les travailleurs à ne jamais suivre de formations

Parmi le quart de répondants ayant déclaré n'avoir jamais suivi de formations, la principale raison est le fait que l'employeur n'a jamais proposé de formation (42,3%). Toutefois, près d'un tiers des travailleurs (29,4%) n'ont pas suivi de formation parce qu'ils estiment tout simplement ne pas en avoir besoin. Les autres raisons mentionnées sont le manque de temps (16,1%) ou d'envie (8,4%). À noter que 3,8% des répondants mentionnent une réponse « Autre » pour expliquer leur non-participation. Il s'agit principalement de celles et ceux entrés dans le dispositif en 2020, soit durant la crise sanitaire au cours de laquelle les formations n'ont pas été organisées ou alors dans une très moindre mesure.

Figure 66 : Pourquoi n'avez-vous jamais suivi de formations ? (N=608)



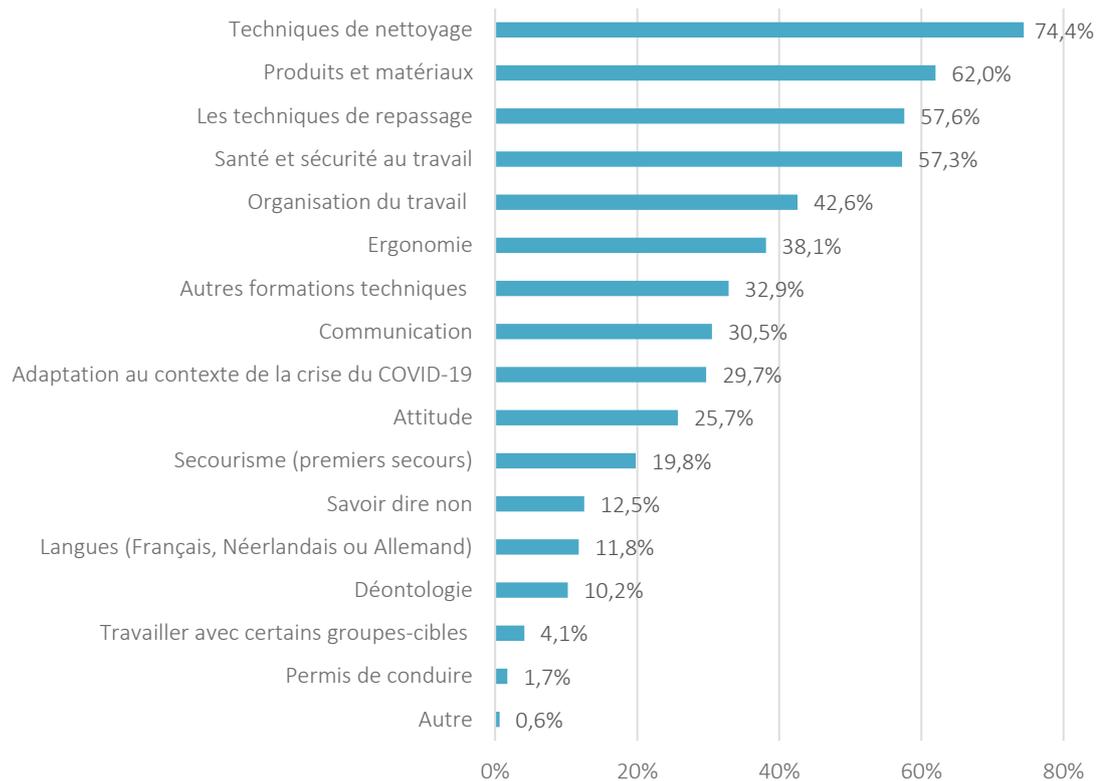
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



Les formations suivies ont trait, pour trois quarts des travailleurs, aux techniques de nettoyage... mais, pour seulement environ un tiers, à l'ergonomie

Concernant le contenu de formation, celui-ci est le plus souvent en lien direct avec le contenu de la tâche d'une aide-ménagère. Titre-Service: techniques de nettoyage (74,4%), produits et matériaux (62,0%), techniques de repassage (57,6%) et autres compétences techniques (couture, etc.) (32,9%).

Figure 67 : Quelle(s) formation(s) avez-vous suivie(s) dans le cadre de votre travail dans les Titres-Services (pour celles et ceux ayant suivi des formations) ? (N=1.753)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Plus de la moitié a également suivi une formation en lien avec la [santé et la sécurité au travail](#) (57,3%). Par contre, ils ne sont que 38,1% à avoir pu avoir une formation sur [l'ergonomie](#) ce qui semble peu compte tenu du fait que les problématiques musculosquelettiques ressortent de manière importante dans les soucis rencontrés par les travailleurs (voir partie suivante du rapport).

D'autres formations sont également suivies par un nombre significatif de travailleurs formés comme celles qui ont traités à la communication (30,5%), à la crise sanitaire (29,7%), à l'attitude (25,7%), ou encore aux premiers secours (19,8%). Les formations les moins suivies sont plutôt celles sur l'affirmation de soi (12,5%), les langues (11,8%), la déontologie (10,2%), le travail avec certains groupes cibles (4,1%), ou encore l'obtention du permis de conduire (1,7%).

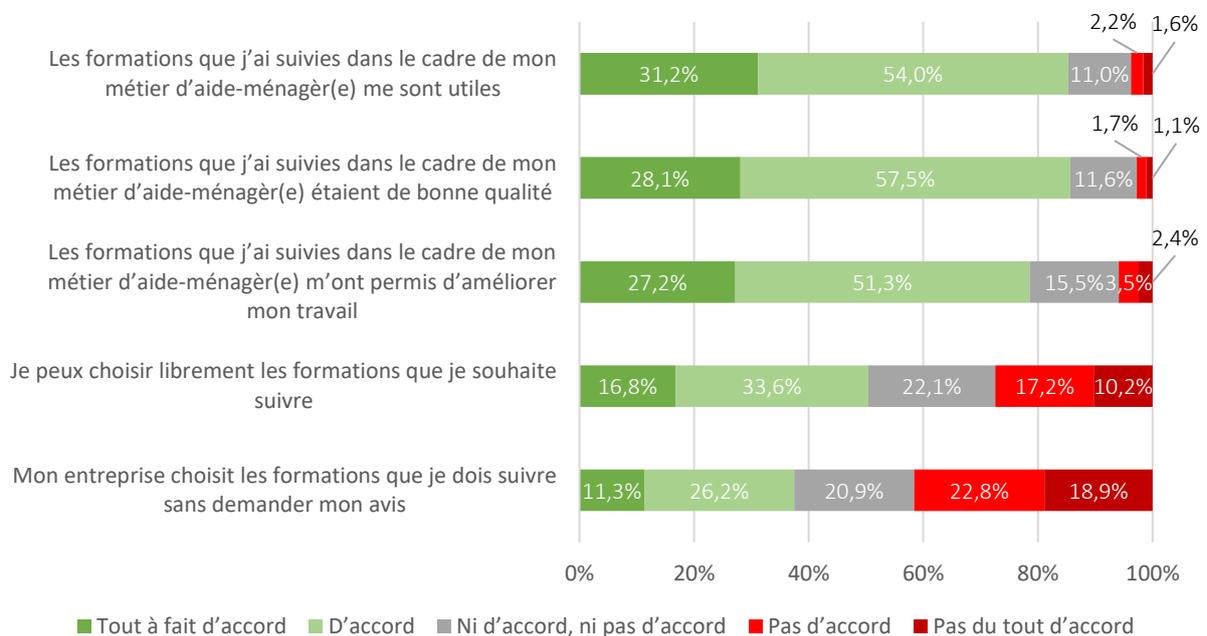


Les travailleurs estiment que les formations sont utiles et de qualité

La figure ci-dessous nous renseigne l'appréciation des formations par les travailleurs qui ont été formés dans le cadre de leur emploi dans les Titres-Services. La majorité d'entre eux jugent que les formations auxquelles ils ont eu accès étaient de **bonne qualité** (85,6%) et **utiles** (85,2%). De plus, 78,5% des travailleurs Titres-Services déclare que les formations suivies leur ont permis de concrètement **améliorer leurs pratiques de travail**.

La figure nous permet également d'identifier qui est à l'origine du choix des formations qui ont été suivies par les travailleurs Titres-Services. Si la moitié (50,4%) des travailleurs choisissent librement leurs formations, ils sont 37,5% à déclarer que c'est leur employeur qui détermine les formations à suivre sans les consulter.

Figure 68 : Indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les affirmations suivantes concernant les formations que vous avez suivies (N=1.745)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

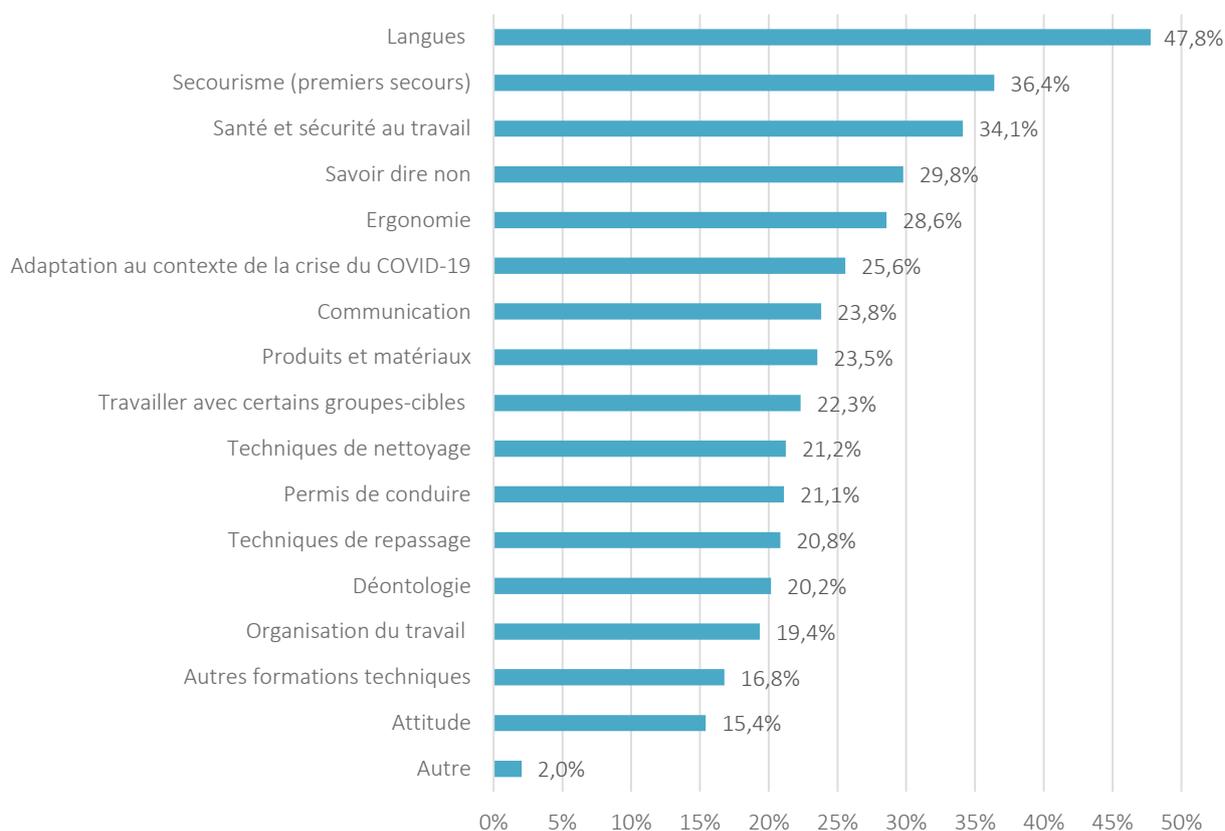
À peine un tiers des travailleurs estiment qu'ils devraient suivre des formations supplémentaires ... avec un intérêt particulier pour les formations en langues

Enfin, la majorité des travailleurs estiment qu'ils ne devraient **pas suivre davantage de formations** pour améliorer leur travail. Par ailleurs, ce taux est plus élevé parmi celles et ceux n'ayant jamais suivi de formations (72,2%) que parmi celles et ceux en ayant déjà suivies (66,4%).

Parmi le tiers de personnes qui aimerait toutefois suivre des formations additionnelles, il est intéressant d'observer, à la figure ci-dessous, que celles qui sont le plus souhaitées sont, d'une part, celles qui sont généralement le moins suivies : les **formations en langues** (47,8%) et les **premiers secours** (36,4%) et, d'autre part, les formations en matière de **santé et sécurité au travail** (34,1%).

L'ensemble des autres formations rencontrent un intérêt globalement similaire, attirant entre un tiers (pour l'ergonomie, notamment, avec 28,6%) et un quart des répondants (pour l'organisation du travail avec, notamment, 19,4%).

Figure 69 : Quelles formations pensez-vous qu'il serait important de suivre dans le cadre de votre travail dans les Titres-Services ? (N=739)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Les réponses ouvertes à l'enquête nous permettent de compléter les données présentées ci-avant. Comme en témoignent les verbatims ci-dessous, plusieurs travailleurs sont en demande de formation pour pouvoir évoluer, notamment vers d'autres emplois. Toutefois, elles expliquent que le temps manquent pour suivre ces formations.

« J'aimerais pouvoir évoluer dans ma société mais on verra avec le temps. En tout cas je ne sens pas à ma place depuis que je suis là. »

« Cela serait intéressant de proposer aux aides ménagères des opportunités des formations type Master, accessibles pour qu'elles [...] puissent développer leurs talents et trouver un travail satisfaisant. Je fais cette remarque car j'ai déjà cherché différentes options, mais les horaires ne sont pas adaptés au fait de travailler et étudier au même temps. Vraiment c'est triste car cela enferme les femmes, surtout de certains pays, dans des emplois qui ne sont pas à la hauteur de leurs talents. »

« L'aide-ménagère n'a jamais une chance d'évoluer. il n'y a aucune aide pour étudier, faire de la formation, apprendre une langue. Toujours nettoyer et nettoyer. Si vous voulez changer votre vie, vous devez choisir : travailler ou étudier. et étudier sans aide n'est malheureusement pas possible. Pensez-vous que si l'agence a besoin d'une secrétaire, elle la récupérera au milieu de l'aide ménagère ? Bien sûr que non ! Personne ne nous regarde, si demain nous ne pouvons pas faire notre travail, quelqu'un d'autre le fera. Et à la fin, nous avons perdu notre santé et n'avons pas acquis de connaissances ! »

- Verbatims issus de l'enquête



8 / La crise sanitaire et la prévention en la matière

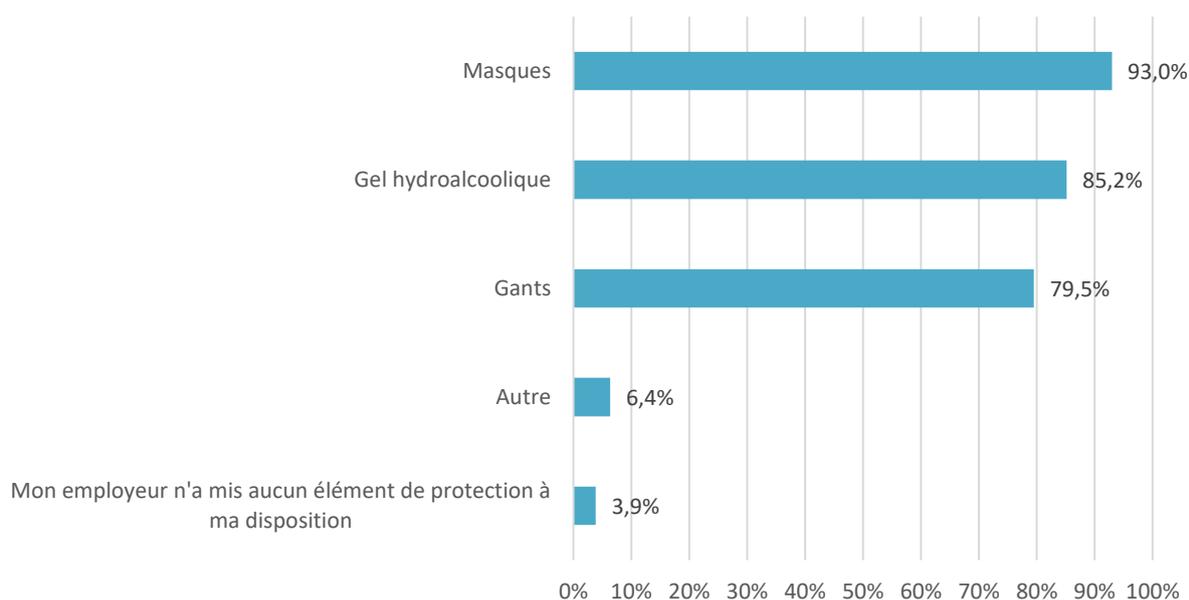
Cette section fait un focus sur la crise sanitaire et la prévention en la matière, en analysant plus en détail les éléments de protection mis à disposition des travailleurs durant la crise sanitaire ainsi que l'impact de la crise sur plusieurs éléments liés à l'emploi dans le secteur, sur base des informations collectées dans l'enquête auprès des travailleurs.

La majorité des répondants ont reçu des éléments de protection face à la crise sanitaire, mais pas forcément en suffisance

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire de la Covid-19. Celle-ci a mis à l'arrêt l'économie pendant plusieurs semaines. Le dispositif des Titres-Services a toutefois été considéré comme essentiel, impliquant un retour au travail rapide des travailleurs. Nous avons interrogé les travailleurs sur les éléments de protection reçus au cours de cette période.

Comme nous l'observons à la figure ci-dessous, la majorité des répondants ont été équipés de masques (93,0%), gel hydroalcoolique (85,2%), et de gants (79,5%) pour exécuter leur travail. Seuls 3,9% des répondants indiquent n'avoir reçu aucun élément de protection. 6,4% des répondants indiquent avoir reçu d'autres éléments de protection ou de confort dont des vêtements de protection, de la crème hydratante, etc.

Figure 70 : Quels sont les éléments de protection qui ont été mis à votre disposition par votre entreprise Titres-Services dans le contexte de la crise sanitaire du COVID-19 ?



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Ces résultats au demeurant positifs demandent toutefois une nuance qui nous est apportée par les réponses ouvertes suivant cette question. Si la majorité des répondants a reçu des éléments de protection, un certain nombre de répondants indiquent avoir reçu un nombre insuffisant de protections ou n'en avoir reçus qu'en début de pandémie. Il convient donc de conclure que les répondants ont reçu des éléments de protection, sans pour autant savoir si cela s'est poursuivi en suffisance tout au long de la pandémie. Les verbatims ci-dessous, issus de l'enquête, témoignent de cette situation.

« Mais je n'ai reçu qu'un masque, une paire de gants, un gel et un paquet de mouchoirs depuis le début de la pandémie pour autant de mois de travail quotidien. »

« Depuis cette situation j'ai reçu une seule fois : un masque, deux paires des gants et 100ml du gel désinfectant. »

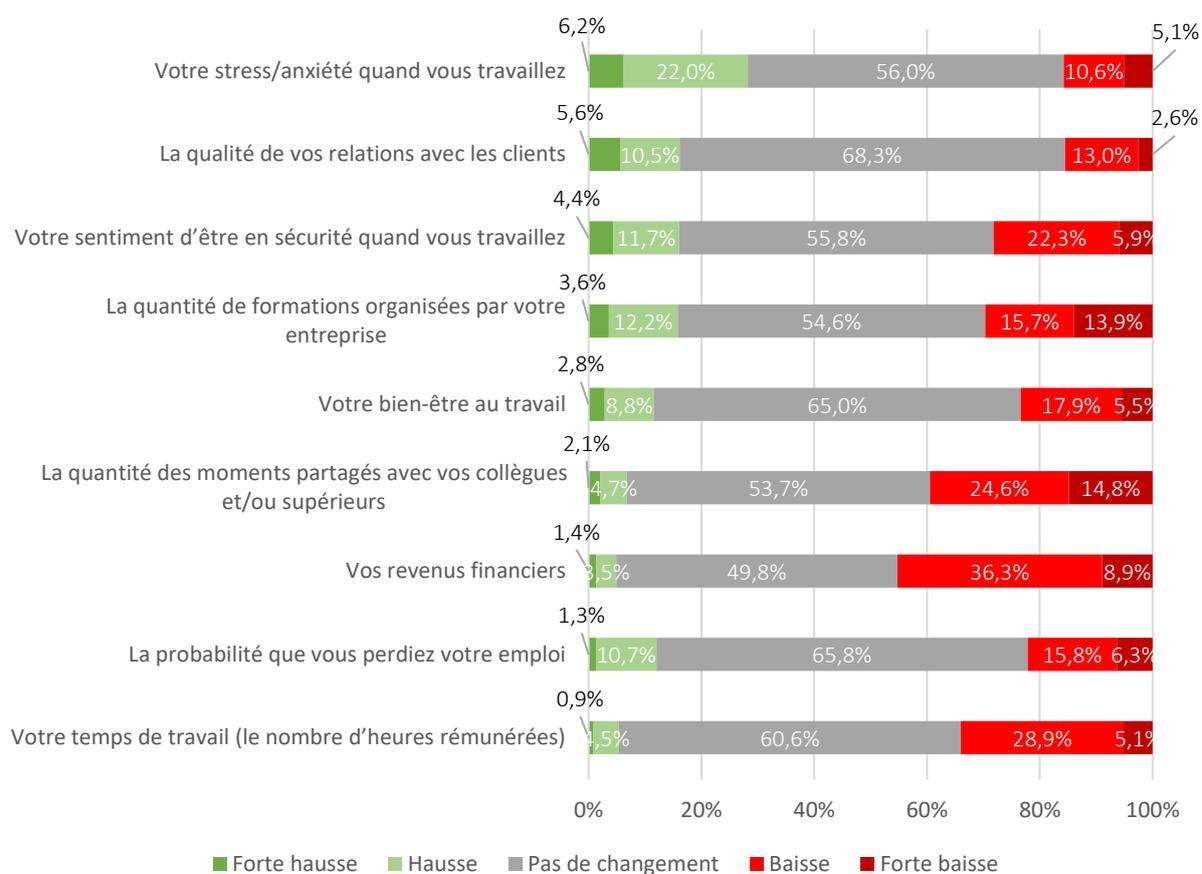
« Le matériel fourni après le covid : gants et masques sont comptés en fonction des jours qu'il reste à prester du mois !!! Donc si je vais un demi-mois, ils vont compter les jours de prestations qu'il me reste à faire du mois !! Trop de chipotage ! Cela m'a obligé à me déplacer plus à l'agence pour le matériel plus souvent ! A force, j'ai décidé d'acheter mon propre matériel !!! »

- Verbatims issus de l'enquête

La crise sanitaire a principalement dégradé la fréquence des rencontres avec les collègues, les revenus financiers, le stress, le sentiment de sécurité et la formation des travailleurs

Enfin, la figure ci-dessous nous informe quant aux éléments qui ont changé suite à la crise sanitaire. Le constat est d'observer que la **crise sanitaire** a eu soit un impact plutôt neutre sur ces **éléments de bien-être** pour la majorité des travailleurs, mais qu'elle a eu un impact négatif pour d'autres. La crise a donc eu rarement – voire jamais – un impact positif sur les éléments de bien-être.

Figure 71 - Comment les éléments suivants liés à votre travail ont-ils évolué suite à la crise du COVID-19 ?



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Plus précisément, on observe que plus d'un quart des répondants (28,2%) déclarent une **hausse du stress ou de l'anxiété au travail** suite à la crise. Environ un quart des répondants déclare également une **diminution de leur sentiment de sécurité au travail** (28,2%), des **formations** organisées par l'entreprise (29,6%), et de leur **bien-être** au travail (23,4%).

De manière plus prononcée, on observe qu'un tiers à près de la moitié des répondants observent une diminution des **moments passés avec leurs collègues et/ou supérieurs** (39,4%), une diminution de leurs **revenus financiers** (45,2%), ainsi qu'une diminution du **temps de travail** (34%).

La probabilité de perdre l'emploi semble, elle, avoir diminué pour 22,1% des répondants. Ceci peut s'expliquer, peut-être, par le fait que ce métier de contact a été rapidement remis en place durant la crise sanitaire, au même titre que des métiers dits « essentiels ». La **qualité des relations avec les clients** ne semble, quant à elle, pas avoir connu de changement notable suite à la crise.



9 / La satisfaction au travail

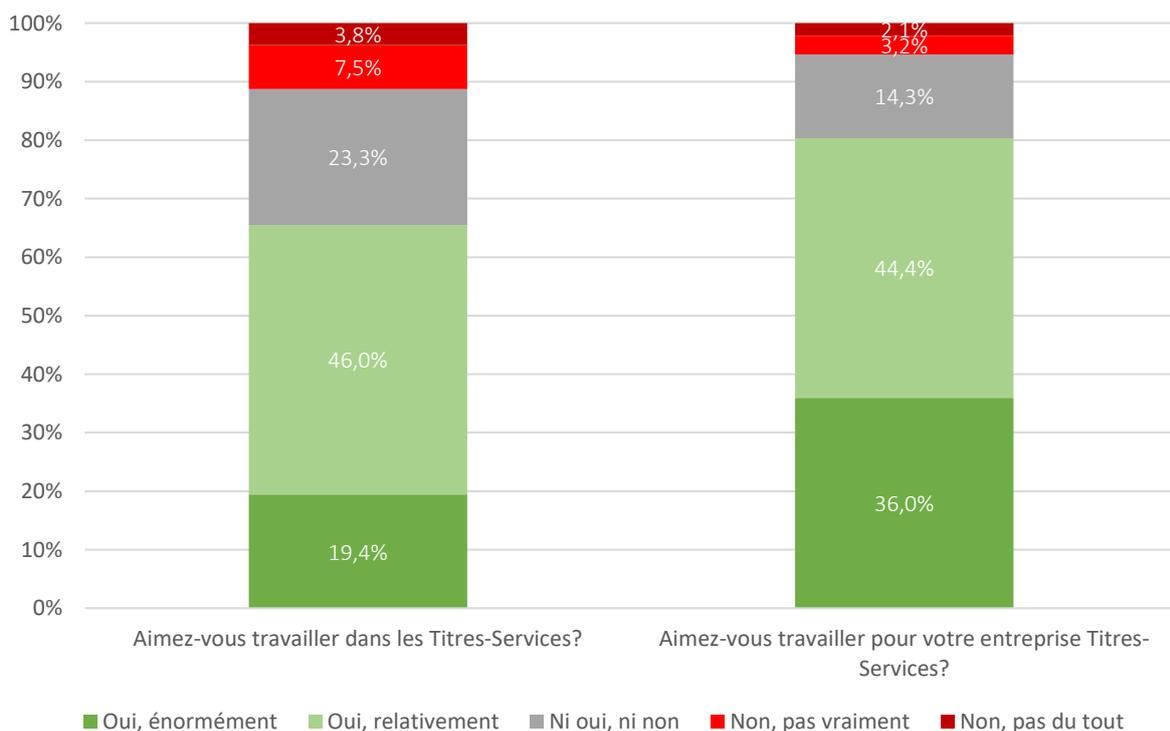
Enfin, nous terminons cette partie en faisant un focus sur la satisfaction des travailleurs Titres-Services, sur base des informations collectées dans l'enquête auprès des travailleurs. Plus particulièrement nous y abordons la satisfaction générale des travailleurs, la satisfaction concernant plusieurs aspects liés à l'emploi dans les Titres-Services et enfin la volonté des travailleurs de rester dans le secteur des Titres-Services jusqu'à la fin de leur carrière.

Plus de 80% des répondants sont (très) satisfaits de l'entreprise pour laquelle ils travaillent

Afin d'évaluer la satisfaction dans l'emploi des travailleurs, nous les avons interrogés dans l'enquête sur leur **satisfaction dans l'emploi** mais également leur **satisfaction dans leur entreprise Titres-Services**.

Comme l'illustre la figure ci-dessous, nous observons que 65,4% des travailleurs sont (très) satisfaits de leur emploi. Ils sont encore plus nombreux à être (très) satisfaits de l'entreprise dans laquelle ils travaillent : 80,4%. Un peu plus de 10% sont, cependant, (très) insatisfaits de leur emploi dans les Titres-Services. Ils sont environ 5% à exprimer le même degré d'insatisfaction par rapport à leur entreprise.

Figure 72 : Satisfaction dans l'emploi et l'entreprise des travailleurs



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Par ailleurs, sur base des croisements réalisés, nous apprenons que les personnes sont significativement plus satisfaites de leur emploi lorsqu'elles ont **moins d'1 an d'ancienneté** (77,5% contre 65,5% pour l'ensemble des répondants) ou lorsqu'elles travaillent dans une **entreprise non commerciale** (80,6% contre 65,5%). Elles sont également significativement moins satisfaites de leur entreprise lorsqu'elles ont **plus de 10 ans d'ancienneté** (75,6% contre 80,3% pour l'ensemble des répondants). Aucune



différence significative sur base de l'âge, des autres types d'entreprises ou des autres durées d'ancienneté n'a été identifiée (voir le Tableau 28 en annexe).

Les deux verbatims ci-dessous illustrent les deux extrêmes en termes de satisfaction : le cas d'un travailleur très satisfait de son métier, et le cas d'un travailleur pas du tout satisfait.

« Par rapport à ce que racontent les autres aide-ménagères de leurs employeurs, personnellement j'étais satisfaite et je n'avais pas de problèmes avec mon employeur et pour mon travail comme aide-ménagère, je l'ai toujours considéré mieux que plusieurs autres m » tiers qui m'étaient accordés par rapport à mes performances. »

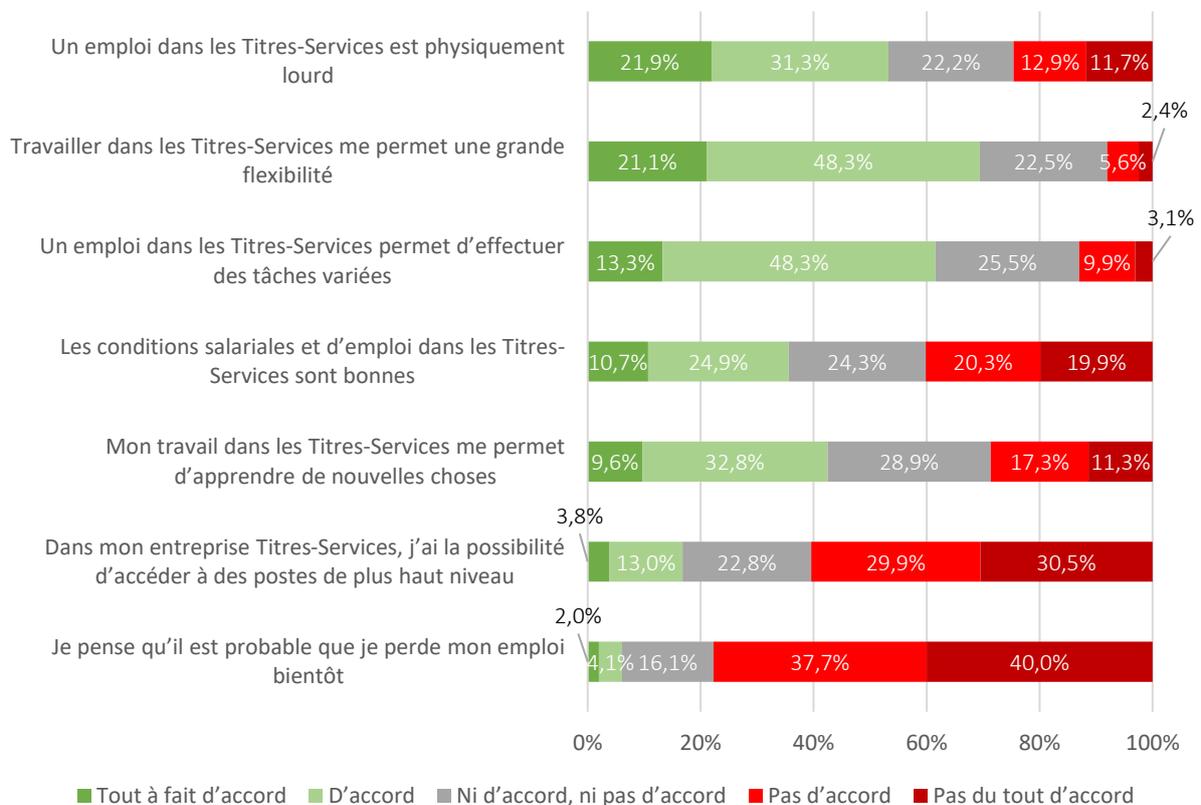
« Ce travail ne me procure aucun plaisir et aucune reconnaissance du client. Je me sens extrêmement seule. Toujours la peur du client pas satisfait (et ça va vite, un oubli et ils téléphonent pour se plaindre). Je me sens comme une manutentionnaire à déplacer les meubles alors que pas de machine pour. Trop souvent à quatre pattes pour aller en dessous des lits, meubles etc. Un salaire vraiment miséreux pour le travail fourni. Faut le faire au moins une semaine pour comprendre. D'un client à l'autre les consignes et manières de travailler sont différents. »

- Verbatims issus de l'enquête

Travailler dans les Titres-Services offre une grande flexibilité mais est physiquement lourd

Au-delà du degré général de satisfaction, la figure ci-dessous nous permet d'aborder différents aspects contribuant à la satisfaction dans l'emploi, notamment.

Figure 73 : Indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les affirmations générales suivantes concernant votre travail dans les Titres-Services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Concernant les aspects rencontrant le plus **d'insatisfaction**, comme nous l'observons, plus de la moitié des répondants estime que le métier d'aide-ménagère est un **métier physiquement lourd** (53,2%). Plus de 40% estiment aussi que les **conditions salariales et d'emploi** ne sont pas (du tout) bonnes. Enfin, plus de 60% estiment ne pas avoir la possibilité **d'évoluer verticalement dans l'entreprise**.

Concernant les éléments plus **satisfaisants**, la majorité des répondants trouvent que le travail dans les Titres-Services permet une **grande flexibilité** (69,4%) et permet d'effectuer des **tâches variées** (61,6%). Les répondants semblent également avoir un sentiment de **sécurité dans l'emploi** puisque 77,7% ne pense pas (du tout) être à risque de perdre leur emploi prochainement.

Par ailleurs, sur base des croisements réalisés, nous apprenons plusieurs choses. Les personnes de **moins de 30 ans** sont moins nombreuses à trouver que l'emploi est physiquement lourd, et sont davantage à penser que les conditions salariales sont bonnes et que leur emploi leur permet d'apprendre de nouvelles choses. C'est tout l'inverse pour les personnes ayant **plus de 10 ans d'ancienneté** : elles trouvent davantage que leur métier est pénible, et sont moins satisfaites de leurs conditions salariales, et moins nombreuses à trouver que leur métier leur permet d'apprendre de nouvelles choses.

Les personnes ayant **moins d'un an d'ancienneté** font les mêmes observations que les personnes de moins de 30 ans : elles trouvent moins que le métier est lourd, et elles sont plus nombreuses à trouver les conditions salariales bonnes et à penser que leur métier leur permet d'apprendre de nouvelles choses (tout comme les personnes ayant moins de 5 ans d'ancienneté). En outre, elles sont également plus nombreuses à dire que leur métier leur permet d'effectuer des tâches diversifiées, et à penser qu'il est possible d'accéder à des postes de niveau plus élevé. Aucune autre différence significative sur base de l'âge, des autres durées d'ancienneté ou du type d'entreprise n'a été identifiée (voir le Tableau 29 en annexe).

Un peu moins de la moitié des travailleurs n'envisage pas de travailler dans les Titres-Services jusqu'à la retraite, en particulier en raison de la pénibilité du métier et des conditions salariales

La satisfaction dans l'emploi Titres-Services est donc très nuancé avec certains aspects procurant de la satisfaction et d'autres de l'insatisfaction. Il en résulte qu'un peu moins de la moitié (45,9%) des répondants n'envisagent pas de **poursuivre le travail dans ce secteur jusqu'à la retraite**. Logiquement, ce sont les personnes de moins de 30 ans qui sont les moins nombreuses à penser travailler dans les Titres-Services jusqu'à leur retraite (voir le Tableau 30 en annexe). C'est également le cas des personnes ayant entre 1 et 5 ans d'ancienneté. À l'inverse, les personnes de plus de 50 ans ou ayant plus de 10 ans d'ancienneté sont plus nombreuses à penser travailler dans les Titres-Services jusqu'à leur retraite.

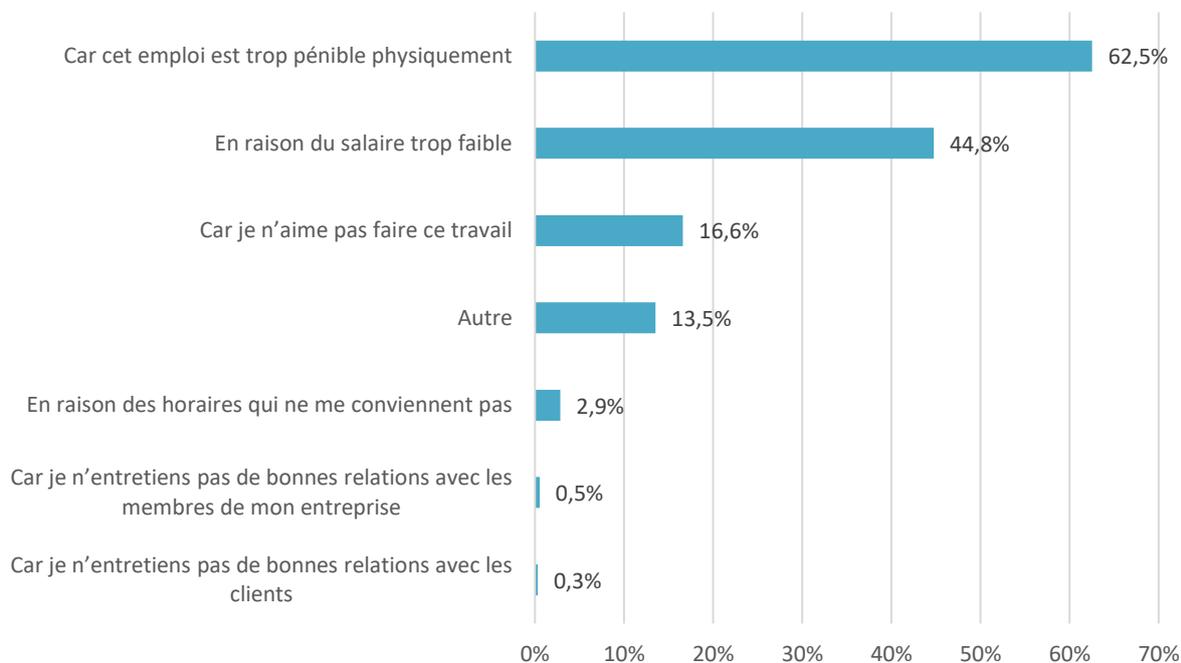
Au vu de ces nombreux travailleurs qui ne souhaitent pas faire carrière dans les Titres-Services, il est intéressant de s'interroger, à la figure suivante, quant aux raisons qui les poussent à prendre cette position. La première raison concerne la **pénibilité physique du travail**. En effet, près de deux tiers des travailleurs (62,5%) envisageant ne pas rester dans le dispositif le justifient par le fait que le métier est trop pénible. La deuxième raison qui est très évoquée concerne les **conditions salariales** puisque 44,8% des répondants estiment que le salaire est trop faible que pour envisager de travailler dans le dispositif des Titres-Services bruxellois jusqu'à la retraite. Ces résultats viennent donc confirmer que la faible rémunération et les difficultés physiques rencontrées dans les Titres-Services sont les principales causes d'insatisfaction et de départ des travailleurs de ce dispositif.

Enfin, d'autres raisons sont mentionnées mais semblent peser moins lourd dans la perspective de ne pas poursuivre l'emploi : le fait de ne pas aimer le travail (16,6%) ou encore d'autres raisons



personnelles comme le souhait de reprendre des études, de repartir vivre dans le pays d'origine, etc. (13,3%). Un constat positif peut néanmoins être tiré : moins de 3% des répondants envisagent de quitter le dispositif à terme en raison des horaires, ou des mauvaises relations avec les collègues ou clients.

Figure 74 : Pourquoi n'envisagez-vous pas de travailler dans les Titres-Services jusqu'à votre retraite ? (N=945)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs





PARTIE 4

La trajectoire professionnelle et les incapacités de travail des travailleurs Titres-Services



1 / Introduction

La troisième partie du rapport a été consacrée à la qualité de l'emploi dans le dispositif des Titres-Services. Dans la partie 4, nous nous intéressons à la [trajectoire professionnelle et à la problématique des incapacités de travail](#) des travailleurs Titres-Services bruxellois. Pour ce faire, nous faisons principalement appel aux données de la BCSS. Pour la première fois, nous avons sur base de cette source de données accès à des données individuelles pour tous les bruxellois.es qui ont travaillé comme aide-ménagèr.e Titres-Services entre 2004 (année de lancement du dispositif) et 2019 (dernière année pour laquelle les données étaient disponibles), ce qui nous permet de mener des analyses fines concernant la trajectoire professionnelle et les incapacités de travail des travailleurs depuis l'introduction du dispositif. Ces données administratives sont par ailleurs complétées par les résultats de l'enquête qui était destinée à toutes les personnes sous contrat Titres-Services dans le dispositif bruxellois en 2021 et agrémentés par les informations collectées lors des focus groupes. Les thématiques suivantes sont traitées dans cette partie :

- ▶ [La trajectoire professionnelle des travailleurs Titres-Services](#) : et plus particulièrement la situation professionnelle antérieure des travailleurs Titres-Services, le maintien à l'emploi et les débouchées en cas de sortie du dispositif. Nous nous basons pour ce chapitre principalement sur les données individuelles de la BCSS, agrémentées par les résultats de l'enquête travailleurs et des focus groupes.
- ▶ [Les situations d'incapacité de travail des travailleurs Titres-Services](#): sur base des données individuelles de la BCSS complétées par les résultats de l'enquête travailleurs.
- ▶ [Les facteurs déterminants des incapacités de travail dans les Titres-Services](#) : enfin, afin d'identifier les éléments qui affectent la probabilité de rencontrer des problèmes de santé pour les aide-ménagèr.e.s Titres-Services, nous avons développé un modèle de régression sur base des données de l'enquête menée sur base des données d'enquête auprès des travailleurs. Les résultats de cette régression permettent d'identifier les leviers d'action pour réduire les incapacités de travail dans le secteur.



2 / La trajectoire professionnelle des travailleurs Titres-Services

Dans ce chapitre, nous nous intéressons à la situation professionnelle antérieure des travailleurs Titres-Services, le maintien à l'emploi et les débouchés en cas de sortie du dispositif. Nous nous basons pour ce faire sur les données individuelles de la BCSS, agrémentées par les résultats de l'enquête travailleurs et des focus groupes.

2.1. La situation professionnelle précédant l'emploi dans les Titres-Services

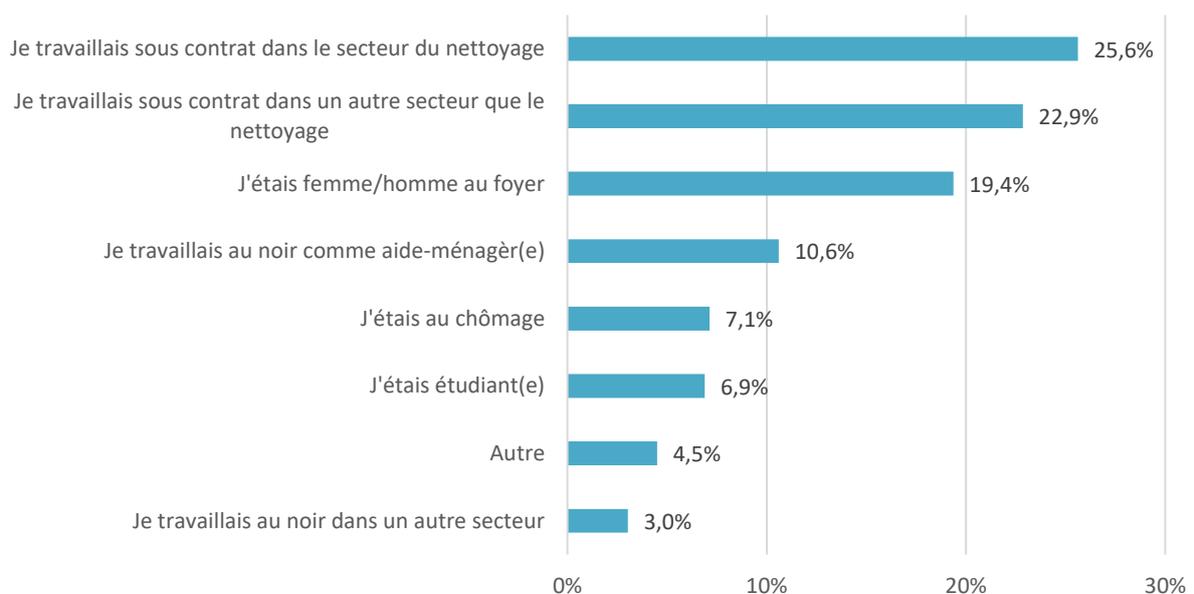
Près d'un travailleur sur deux était actif avant d'intégrer le dispositif

Lorsqu'on s'intéresse à la situation professionnelle des travailleurs avant qu'ils n'intègrent le dispositif des Titres-Services, on observe que près de la moitié d'entre eux étaient déjà à l'emploi, que ce soit dans le secteur du nettoyage (pour 25,6% des répondants) ou dans un autre secteur (pour 22,9% des répondants). Ce résultat est quelque peu interpellant quand on considère que l'un des objectifs du dispositif est d'offrir un travail à des personnes éloignées du marché de l'emploi.

En ce qui concerne les travailleurs Titres-Services qui n'étaient pas préalablement en emploi, un peu moins de 15% travaillait de manière non déclarée et ce majoritairement comme aide-ménagère (10,6%), un quart était inactif en tant que femme/homme au foyer (19,4%) ou comme étudiant(e) (6,9%) et, enfin, 7,1% étaient au chômage.

À noter qu'un peu moins de 5% des répondants était dans une situation « Autre », indiquant être par exemple en congé maternité ou encore comme étant à l'étranger.

Figure 75 : Situation professionnelle précédant l'emploi dans les Titres-Services bruxellois des aide-ménagères activées en 2021



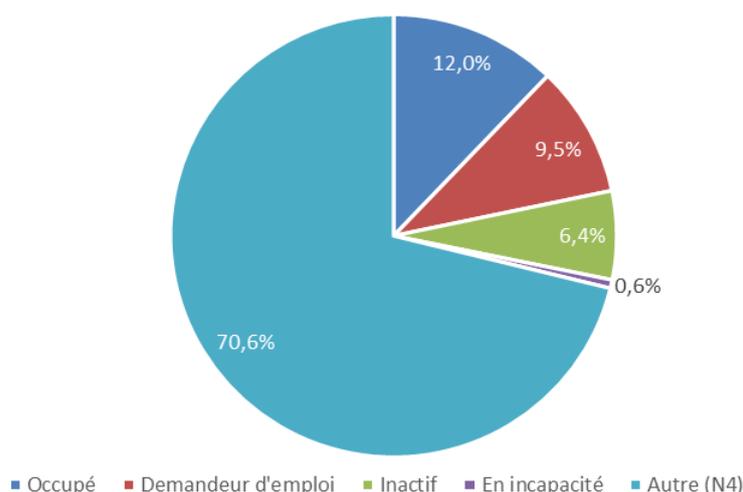
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

La situation antérieure des travailleurs Titres-Services varie cependant fortement selon l'ancienneté des travailleurs (voir le Tableau 31 en annexe). Ainsi, le pourcentage de travailleurs déclarant travailler au noir comme aide-ménagère est surtout le fait des travailleurs actifs dans le dispositif depuis plus de 10 ans (15,9% contre 4,7% pour les travailleurs actifs depuis moins d'un an).

Depuis la création du dispositif, une minorité de bruxellois exerçaient une activité déclarée avant d'opter pour un emploi d'aide-ménager dans les Titres-Services

Au vu du pourcentage élevé de personnes qui ont déclaré être déjà à l'emploi avant d'intégrer les Titres-Services, il nous paraît important de confirmer ce résultat en s'intéressant, non plus aux travailleurs actifs en 2021 dans le dispositif Titres-Services bruxellois, mais à l'ensemble des bruxellois qui ont été actifs comme aide-ménager Titres-Services pendant au moins un an entre 2005 et 2019 (dernière année pour laquelle les données sont disponibles à la BCSS). La figure suivante recense donc la situation professionnelle de ces bruxellois au 31 décembre de l'année précédant leur entrée dans le dispositif des Titres-Services.

Figure 76 : Situation professionnelle des bruxellois précèdent leur engagement dans les Titres-Services entre 2005 et 2019



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 43.655)

Le résultat marquant est que 70,6% des bruxellois avaient une position caractérisée de « Autre » avant leur entrée dans les Titres-Services. Une position « Autre » est attribuée à une personne qui n'appartient à aucune des catégories de la nomenclature de la BCSS, c'est-à-dire qu'elle n'est ni occupée (que ça soit en tant que salariée, indépendante ou aidante), ni demandeuse d'emploi bénéficiant d'allocation, ni inactive bénéficiant d'allocation (crédit-temps complet, revenu d'intégration, (pré)pension) ni en incapacité de travail ou en situation d'handicap reconnu. Les bruxellois appartenant à cette catégorie devaient donc être plus que probablement être des hommes/femmes au foyer, des chômeurs suspendus, avoir travaillé comme personnel domestique non déclaré à l'ONSS¹² ou encore ne

¹² D'autres situations professionnelles composent la catégorie « Autre » mais elles ne nous apparaissent pas comme des situations probables pour un nombre significatif de futurs aide-ménagère.s Titres-Services. Ces situations professionnelles sont les suivantes : les personnes qui travaillent en Belgique pour une organisation/entreprise qui n'est pas redevable de cotisations à la sécurité sociale belge, les marins de la marine marchande belge, les personnes déclarées à l'Office de sécurité sociale d'outre-mer, les fonctionnaires et diplomates internationaux, les coopérants, les enfants bénéficiaires qui ne sont pas enregistrés dans le cadastre de l'ONAFIS ou qui ne sont pas connus auprès de l'INASTI, les personnes âgées dont le partenaire bénéficie de la pension de ménage, les rentiers, les personnes qui sont uniquement connues dans le DWH MT&PS à travers le registre national ou le mini-RN, Les personnes occupées auprès d'une ALE en la Région flamande et la Communauté germanophone (depuis 2018) et les travailleurs frontaliers sortants

pas être domiciliés en Belgique. En d'autres termes, nous pouvons conclure que 70,6% des bruxellois ayant travaillé dans les Titres-Services ne bénéficiaient d'aucun revenu déclaré (en Belgique) avant d'être engagé comme aide-ménagère.

Ensuite, nous observons également à la figure ci-dessus que le pourcentage de bruxellois occupant un emploi déclaré avant leur entrée dans les Titres-Services est très peu élevé (12%), de même que le nombre de demandeurs d'emploi (9,5%). Ces résultats sont donc en contradiction avec les résultats recensés à la figure précédente qui montraient que 48,7% des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021 bénéficiaient d'un emploi déclaré avant d'accepter un emploi d'aide-ménagère Titres-Services.

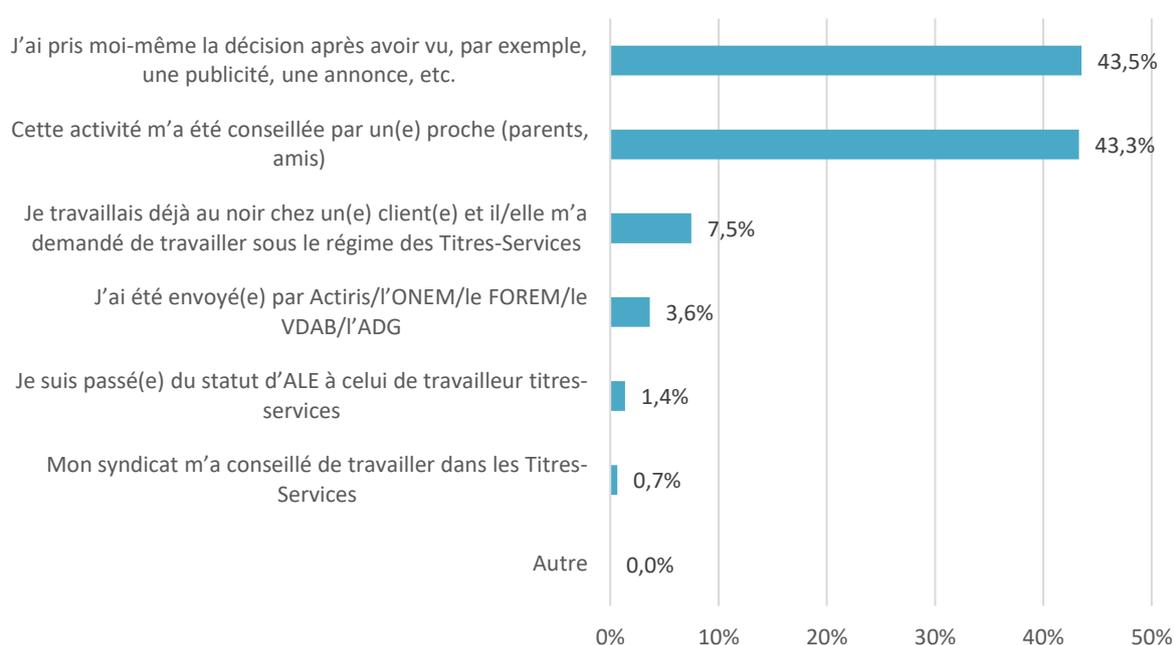
Ces résultats distincts semblent nous indiquer que les Titres-Services ont permis, durant les premières années, d'essentiellement [mettre à l'emploi des bruxellois qui ne bénéficiaient d'aucun revenu ou d'un revenu non-déclaré](#). Si le lancement des Titres-Services a donc permis d'atteindre son objectif de lutte contre le travail au noir, la demande adressée au secteur, qui est en constante augmentation, pousse les employeurs Titres-Services à continuer d'embaucher des personnes, que celles-ci soient occupés, inactives ou demandeuses d'emploi ; ce qui expliquerait pourquoi nous observons que près de la moitié des aide-ménagères actives dans les Titres-Services bruxellois en 2021 étaient déjà en emploi avant d'obtenir ce travail (même si l'on peut supposer que ce chiffre est quelque peu surestimé, certaines aide-ménagères n'ayant pas osé déclarer des prestations au noir ou encore d'autres ayant considéré leur emploi précédent plutôt que la période de chômage intermédiaire qu'ils ont pu vivre entre cet emploi et leur engagement dans les Titres-Services).



Plus de 85% des répondants ont rejoint le dispositif des Titres-Services bruxellois après s'être renseigné personnellement ou sur conseil d'un proche

Comme l'illustre la figure ci-dessous et sur base des réponses à l'enquête, deux canaux principaux permettent d'expliquer comment les travailleurs ont rejoint le dispositif. D'une part, 43,5% d'entre eux ont décidé de travailler comme aide-ménagère dans les Titres-Services suite à une démarche personnelle (après avoir vu une annonce, par exemple). D'autre part, pour 43,3% d'entre eux ou elles, l'entrée dans le dispositif s'est faite sur les conseils d'un proche. Enfin, 7,5% des travailleurs ont rejoint le dispositif des Titres-Services à la demande d'un client pour lequel ils travaillaient déjà de manière non déclarée. De façon quelque peu surprenante, seulement 3,6% des travailleurs déclarent avoir opté pour les Titres-Services suite aux conseils qu'ils ont pu obtenir de la part d'un organisme publique d'aide à l'emploi comme Actiris ou encore le Forem ou la VDAB.

Figure 77 : De quelle manière avez-vous décidé de travailler dans les Titres-Services ?



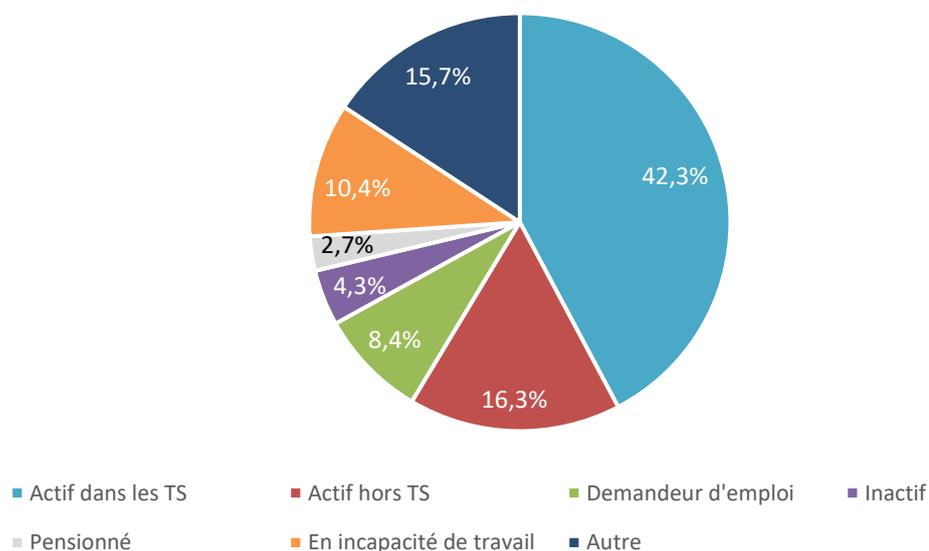
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

2.2. Maintien à l'emploi et débouchés professionnels

En 2019, les Titres-Services ont permis à 61,3% de bruxellois ayant exercé le métier d'aide-ménager de retrouver une situation professionnelle stable

Les données de la BCSS nous permettent d'identifier la situation professionnelle 2019 de tous les bruxellois qui ont travaillé dans les Titres-Services entre 2004 et 2019. C'est sur base de ces données, que nous pouvons affirmer que 42,3% des bruxellois.es qui répondent à ces conditions sont toujours salariés comme aide-ménagère Titres-Services en 2019. En d'autres termes, près d'un bruxellois sur deux qui s'est investi dans sa fonction d'aide-ménager n'a jamais changé de métier (même s'il se peut qu'ils aient changé d'employeur). De plus, 16,3% des bruxellois ayant travaillé dans les Titres-Services ont réussi à obtenir un emploi (salarié ou indépendant) dans un autre secteur d'activité et 2,7% ont pris leur pension.

Figure 78 : La situation professionnelle, en 2019, de tous les bruxellois qui ont eu un emploi d'aide-ménager Titres-Services depuis 2004



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 54.356)

En définitive, les Titres-Services ont permis à 61,3% de bruxellois, exerçant ou ayant exercé le métier d'aide-ménager, de retrouver une situation professionnelle stable. Les 38,7% des bruxellois qui n'ont pas eu cette chance, sont, en 2019, soit dans une situation de demandeur d'emploi (8,4%), soit inactif avec revenu (4,3%) ou sans revenus (15,7%) déclarés, soit en situation d'incapacité de travail temporaire ou définitive (10,4%).

Près de 44,6% des bruxellois qui ont travaillé durant au moins un an dans les Titres-Services y restent actifs comme aide-ménagè.e sur une période de 10 ans ou plus

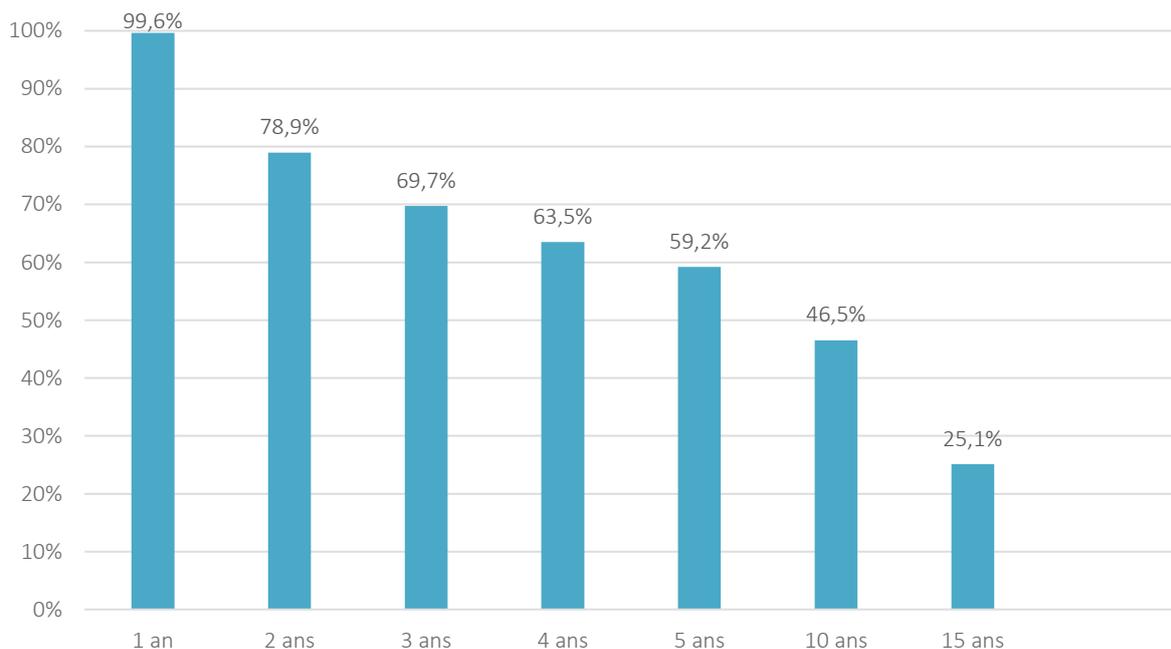
La figure ci-dessous a pour objet d'observer après combien d'années d'activités les bruxellois ont tendance à quitter ou perdre leur emploi dans les Titres-Services.

Tout d'abord, vu que nous n'avons retenu pour nos analyses que le bruxellois qui ont travaillé pendant une période minimale d'un an dans les Titres-Services entre 2004 et 2019, c'est en toute logique que nous observons que presque la totalité d'entre eux ont maintenu leur emploi Titre-Service au bout de leur première année de travail (à l'exception de 0,4% qui se sont retrouvés en incapacité de travail dès la première année d'activité).

Au bout de la deuxième année d'activité, le constat est tout autre puisque plus d'un cinquième (21,1%) de ces travailleurs ont déjà quitté le dispositif. Nous constatons, par la suite, que le pourcentage de bruxellois toujours actifs dans les Titres-Services diminue d'années en années mais de manière de moins en moins prononcée pour atteindre 59,2% au bout de 5 années d'activité comme aide-ménagè.e.

Durant les 5 années suivantes, la plupart maintiennent leur emploi dans les Titres-Services puisqu'ils sont encore 46,5% à y être présent au bout de 10 ans d'activité. Un seul bruxellois sur quatre est encore en emploi dans les Titres-Services après une période de 15 ans.

Figure 79 : Le pourcentage de bruxellois toujours actifs dans les Titres-Services en fonction du nombre d'années écoulées depuis leur premier jour de travail comme aide-ménagè.e



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 44.011)

En conclusion, si les Titres-Services permettent d'offrir un emploi sur une période de temps conséquente à un bruxellois sur deux qui intègre le dispositif, il paraît cependant difficile d'envisager une carrière complète dans le secteur pour la plupart d'entre eux. Ce résultat fait écho aux résultats de l'enquête auprès des travailleurs Titres-Services. En effet, 45,9% des répondants n'envisagent pas de poursuivre le travail dans ce secteur jusqu'à la retraite.



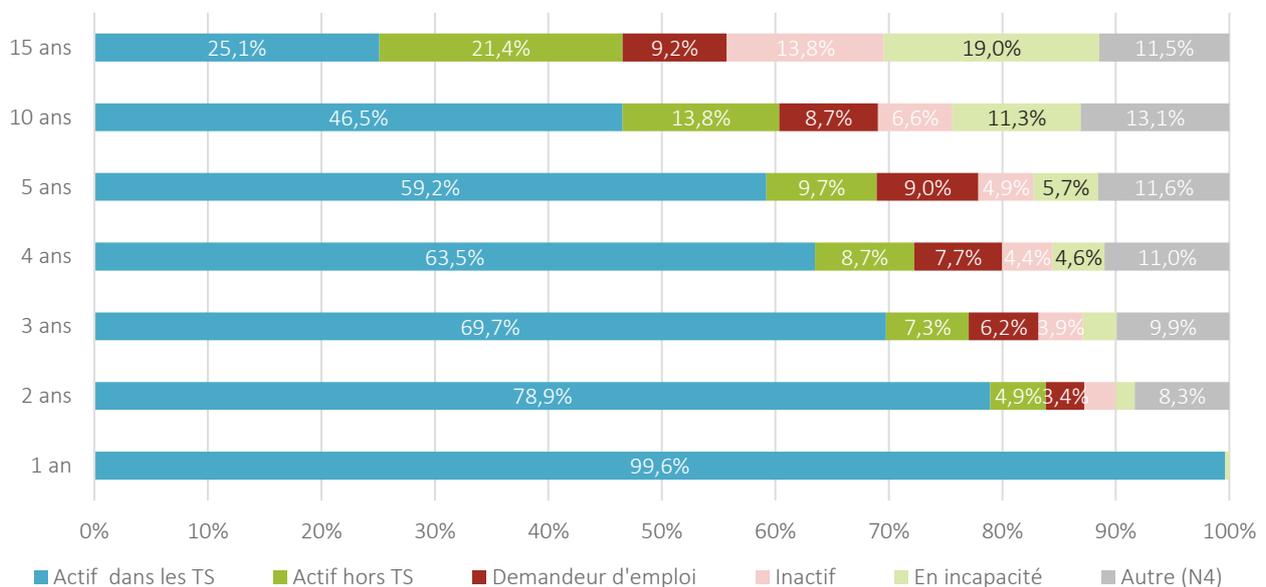
10 ans après leur premier jour de travail comme aide-ménagè.e Titres-Services, 13,8% des bruxellois sont actifs dans un autre secteur et 11,3% sont en incapacité de travail

La figure suivante s'intéresse à l'évolution de la situation professionnelle des bruxellois après qu'ils aient quitté le dispositif de Titres-Services. Dans un premier temps, nous pouvons y observer que les bruxellois qui quittent leur emploi d'aide-ménager durant leur 5 premières années d'activités se retrouvent majoritairement dans trois situations professionnelles possibles : 11,6% se retrouvent sans revenus déclarés (catégorie « Autre » de la nomenclature de la BCSS) et 9% (re)deviennent des chercheurs d'emploi bénéficiant d'allocations alors que 9,7% d'entre eux ont réussi à trouver un emploi, salarié ou indépendant, après leur passage dans les Titres-Services. Nous pouvons donc parler d'effet tremplin pour ces derniers.

Des constats différents peuvent être tirés si l'on s'intéresse à la situation professionnelle des bruxellois 10 ans après leur premier jour de travail comme aide-ménagè.e. En effet, si nous retrouvons toujours une grande proportion d'aide-ménagè.e.s qui ont trouvé un emploi dans un autre secteur d'activité (13,8%) ou qui se retrouvent sans revenus déclarés (13,1%) parmi les travailleurs qui ont quitté le dispositif, pas moins de 11,3% se retrouvent dans une situation d'incapacité de travail suite à un accident du travail, une maladie professionnelle, ou à une situation d'invalidité qui les a amenées à développer un handicap.

Au bout de 15 ans, la majorité des bruxellois qui sont sortis du dispositif Titres-Services ont, soit trouvé un emploi dans un autre secteur (21,4%), soit se retrouvent en incapacité de travailler (19%). À noter que les inactifs sont également beaucoup plus représentés que précédemment (13,8%), ce qui est toute somme normale puisque cette catégorie professionnelle se compose essentiellement des (pré)pensionnés et des bénéficiaires de revenu d'intégration.

Figure 80 : Evolution de la situation professionnelle des bruxellois qui ont été actifs comme aide-ménagè.e Titres-Services pendant une période d'au moins un an

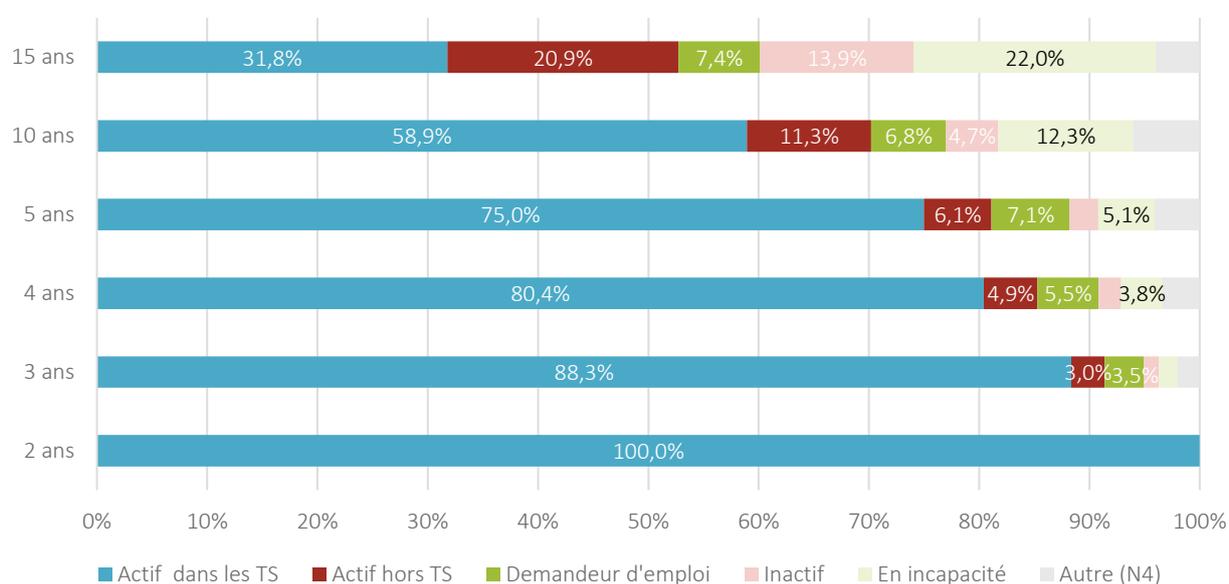


Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 44.011)

La figure suivante est identique à la précédente à l'exception près qu'elle s'intéresse uniquement aux bruxellois qui ont passé au minimum 2 ans dans les Titres-Services. Nous pouvons y observer que la proportion de bruxellois qui sont sorties du dispositif sont essentiellement en emploi dans un autre secteur ou en incapacité de travail, que ça soit 5 ans, 10 ans, ou 15 ans après leur premier jour de travail

en tant qu'aide-ménagère.e. Ces résultats nous permettent de mettre en évidence deux effets potentiellement générés par les Titres-Services sur l'employabilité des aide-ménagère.e.s : D'une part, nous pouvons nous réjouir d'observer qu'un effet tremplin existe dans le sens où un nombre conséquent d'aide-ménagère.e.s Titres-Services ont réussi à se reconvertir dans d'autres secteurs d'activité et que la probabilité de trouver un tel emploi est plus élevée pour ceux qui sont restés minima 2 ans dans les Titres-Services. D'autre part, il est possible que le fait de travailler dans les Titres-Services affecte négativement la santé d'une part non-négligeable des aide-ménagère.e.s jusqu'à amener 19% d'entre-elles à ne plus être en capacité de travailler 15 ans après leur premier jour de travail dans les Titres-Services. L'existence de cet effet est d'autant plus plausible quand on considère que les bruxellois qui sont restés à minima 2 ans dans les Titres-Services ont plus de probabilité de se retrouver, à terme, en situation d'incapacité de travail ou d'invalidité que celles et ceux qui ont travaillé moins de 2 ans comme aide-ménagère.e (voir figure ci-dessous).

Figure 81 : Evolution de la situation professionnelle des bruxellois qui ont été actifs comme aide-ménagère.e Titres-Services pendant une période d'au moins deux ans



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 33.250)

Nous proposons donc d'investiguer plus en profondeur ces deux effets générés par les Titres-Services dans la suite du rapport.



Les aide-ménagèr.e.s bruxellois.es se reconvertissent principalement dans des secteurs où ils/elles peuvent continuer à exercer une activité de nettoyage, dans l'intérim, ou en tant que vendeur dans le commerce de détail

Le tableau ci-dessous recense, dans un ordre décroissant, les commissions paritaires des secteurs d'activités dans lesquels on retrouve au moins 1% des bruxellois qui ont réussi à se reconvertir professionnellement après leur passage, d'une durée minimale d'un an, dans les Titres-Services. Nous pouvons y observer que deux types de métier leurs sont particulièrement accessibles.

Tableau 7 : Les secteurs d'activités, définies par leur commission paritaire, dans lesquels les bruxellois se sont principalement reconvertit après leur passage dans les Titres-Services

Commission paritaire	% des travailleurs bruxellois TS qui se sont reconvertis
302 - Industrie hôtelière	13,4%
200 - Commission paritaire auxiliaire pour employés	12,4%
121 - Les entreprises de nettoyage et de désinfection	12,4%
330 - Établissements et services de santé	9,6%
322 - Travail intérimaire	8,0%
323 - La gestion d'immeubles et les travailleurs domestiques	6,7%
100 - Commission paritaire auxiliaire pour ouvriers	4,4%
201 - Commerce de détail indépendant	4,1%
311 - Grandes entreprises de vente au détail	2,8%
318 - Services d'aides familiales et d'aides seniors	2,5%
337 - Commission paritaire auxiliaire pour le secteur non-marchand	2,2%
202 - Les employés du commerce de détail alimentaire	1,6%
314 - La coiffure et les soins de beauté	1,4%
152 - Les institutions subsidiées de l'enseignement libre	1,4%
110 - Entretien du textile	1,3%
119 - Commerce alimentaire	1,2%
329 - Le secteur socio-culturel	1,2%
319 - Les établissement et services d'éducation et d'hébergement	1,1%
140 - Le transport	1,0%
Autres	11,5%

Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 2.925)

D'une part, une proportion importante de bruxellois se reconvertissent dans des secteurs dans lesquelles ils peuvent continuer à exercer une profession liée au nettoyage. Tout d'abord dans des secteurs dont l'activité principale est le nettoyage puisque nous recensons 12,4% de travailleurs reconvertis dans les entreprises de nettoyage et de désinfection, 6,7% dans la gestion d'immeuble et le travail domestique, et 1,3% dans l'entretien du textile. Ensuite, dans des secteurs où des services de nettoyage doivent être prestés comme dans l'industrie de l'hôtellerie (13,4%), les établissements et services de santé (9,6%), les institutions subsidiées de l'enseignement libre (1,4%), et les établissement et services d'éducation et d'hébergement (1,1%). Il faut encore citer les services d'aides familiales et d'aides seniors dans lesquels il est possible qu'ils prestent des services de garde à domicile ou d'aide familiale en plus des services d'aide-ménager à tarification sociale (2,5%). À noter qu'on aurait pu s'attendre à une plus grande proportion d'aide-ménagèr.e.s Titres-Services reconverties dans ce secteur



d'activité mais il est probable que la longueur et l'intensité des formations qui donnent accès à ces métiers, le manque de confiance et d'estime de soi des aide-ménagèr.e.s, le manque de contacts et de liens entre les entreprises Titres-Services et les entreprises de ce secteur et les horaires difficiles (mouvant et parfois avant 6h00 ou après 20h00) aient convaincu la plupart des aide-ménagèr.e.s à ne pas se reconvertir dans ce secteur.

D'autre part, une proportion importante de bruxellois passés par les Titres-Services semblent se reconvertir dans un métier de commerçant et/ou de vendeur de détail puisque 4,1% sont actifs dans le commerce de détail indépendant, 2,8% dans les grandes entreprises de vente au détail, 1,6% sont employés du commerce de détail alimentaire et 1,2% du commerce alimentaire. Ensuite, il est encore important de mentionner que 8% des bruxellois reconvertis sont passés des Titres-Services au secteur intérimaire. Finalement, nous devons mentionner qu'un nombre non négligeable de bruxellois passés par les Titres-Services se sont reconvertis dans des activités que nous ne sommes pas en mesure d'identifier car ceux-ci appartiennent à des commissions paritaires auxiliaires : 12,4% dans la commission paritaire auxiliaire pour employés, 4,4% dans la Commission paritaire auxiliaire pour ouvriers, et 2,2% dans la commission paritaire auxiliaire pour le secteur non-marchand.

Plusieurs pistes d'action possibles pour stimuler l'effet tremplin généré par les Titres-Services

Les résultats précédents ont permis de mettre en évidence que les Titres-Services permettaient de générer un effet tremplin en permettant à 10-20% des bruxellois de trouver un emploi dans un autre secteur d'activité. Cependant, il faut relativiser ce résultat positif quand on considère que 12% des bruxellois étaient déjà à l'emploi avant d'entrer dans les Titres-Services (voir la Figure 76) et que la moitié d'entre eux finiront par redevenir demandeur d'emploi, inactif (avec ou sans revenus déclarés), ou en situation d'invalidité de long terme (voir la Figure 80). Face à ce constat, et malgré l'importance de plus en plus pressante pour les entreprises Titres-Services d'augmenter leur force de travail, il est important de se demander comment peut-on favoriser la reconversion des aide-ménagèr.e.s Titres-Services avant qu'elles ne retournent à des situations de non-emploi, voire d'incapacité de travailler. C'est la question que nous avons posés aux participants des focus groupes que nous avons organisés et voici les différentes réponses que nous avons pu obtenir :

Tout d'abord, en ce qui concerne la reconversion en interne, il est noté que l'évolution verticale dans l'entreprise est difficile puisque les entreprises Titres-Services ont peu d'autres métiers disponibles. La spécialisation de l'entreprise et du secteur ne permet pas la polyvalence et la diversité de métiers. Cependant, des opportunités existent même si elles restent des exceptions et ne sont souvent accessibles qu'à une minorité :

*« Les **activités d'administration, voire de gestion d'agence** etc. sont certes intéressantes mais cela requiert d'autres compétences. C'est un peu leur donner de **faux espoirs** que de leur parler de ces opportunités. De plus, il n'y a qu'une seule vraie fonction dans l'entreprise donc on ne sait pas offrir d'autres opportunités aux gens.»*

*« Certains offrent des **jobs de coach à temps partiel** qui sont des parrains/marraines des nouveaux pour les accompagner sur le terrain et venir faire des contrôles ponctuels mais les places sont limitées et ressources de la plupart des entreprises ne le permettent pas car cela nécessite de passer en CP 200 et que tout travailleur doit être rentable»*

*« Nous avons créé une cellule de reconversion dans **la création de produits de nettoyage bio** mais nous n'avons pas réussi à créer beaucoup d'emploi »*

- Verbatims issus du focus groupe dédié aux entreprises



Ensuite, d'après les experts consultés, il existe différents secteurs en pénurie dans lesquels les aide-ménagèr.e.s Titres-Services pourraient trouver un emploi sur le long terme. Ils ont notamment évoqué les secteurs de la vente, de la logistique et, surtout, de l'aide à domicile. Ils se sont également posé la question de savoir s'il ne fallait pas mieux financer les emplois dans ces secteurs qui en ont besoin plutôt que de vouloir maintenir tous les emplois qui répondent à une demande soutenue artificiellement par les pouvoirs publics et qui ne génèrent pas que des effets bénéfiques pour ceux qui les occupent.

*« Il serait intéressant aussi de communiquer auprès des entreprises les structures qui font de l'aide à domicile, etc. car **ces structures ne nous sont pas connues** et il pourrait être intéressant de rentrer en relation avec elles notamment pour préparer des transitions de clients âgés dont la dépendance s'aggrave avec le temps ou envisager une transition professionnelle progressive. La région pourrait aider les entreprises et les travailleurs à connaître leurs possibilités de reconversion, faire des ponts. »*

- Verbatims issus du focus groupe dédié aux entreprises

Le mécanisme préconisé par les experts et les entreprises pour favoriser la reconversion externe des aide-ménagèr.e.s Titres-Services est celui de la formation. Il s'agira, pour les employeurs Titres-Services, d'offrir de vraies opportunités de formation à leurs aide-ménagèr.e.s, durant leur temps de travail, et qui visent à développer des compétences valorisables dans des secteurs bien ciblés. Les entreprises se sont notamment rendues compte dernièrement de l'importance d'organiser des formations d'initiation à l'informatique tant dans une finalité de développement des compétences que pour maintenir le lien social avec les collègues et l'entreprise. De plus, il s'agira de leur offrir la possibilité de suivre de véritables parcours de formation certifiants comme ceux d'aide-familiale, d'assistante sociale, de gardienne d'enfants ou encore de garde malade, par exemple. Les entreprises mentionnent que ceci est uniquement possible en réduisant le temps de travail des travailleurs tout en maintenant leur niveau de rémunération intacte à l'aide d'un financement public. Cependant, les entreprises participantes ont évoqué certaines limites aux pratiques de formation qu'il sera important de pouvoir prendre en compte :

*« Beaucoup de travailleuses aiment leur métier par sécurité. La plupart de nos travailleuses n'ont pas fait d'études secondaires et se sentent **démotivées pour suivre des formations de réorientation**. Celles qui réussissent une transition sont celles qui font le choix conscient d'évoluer. Ce sont souvent les plus jeunes (la trentaine) qui prennent le risque »*

*« Pour la plupart, ce ne sont pas des personnes qui cherchent des formations classiques, elles sont plus dans **l'apprentissage par la pratique** »*

*« Un point d'attention porte sur **la langue** des formations qui est un frein potentiel à la participation aux formations organisées puisqu'elles ne la maîtrisent pas toutes. Une des premières choses à faire serait donc, surtout au vu des résultats que vous nous avez montré, d'offrir des formations de langue française ou néerlandaises »*

*« Les travailleurs n'envisagent de reprendre des études que durant leur **temps de travail** car elles ont leur vie en-dehors du travail (la plupart sont maman) ce qui ne permet pas (pour des questions de ressources et disponibilités) de suivre des cursus longs. »*

- Verbatims issus du focus groupe dédié aux entreprises



3 / Les situations d'incapacités de travail des travailleurs Titres-Services

Dans ce chapitre, nous analysons en détail les situations d'incapacité de travail des travailleurs Titres-Services sur base des données individuelles de la BCSS complétées par les résultats de l'enquête travailleurs.

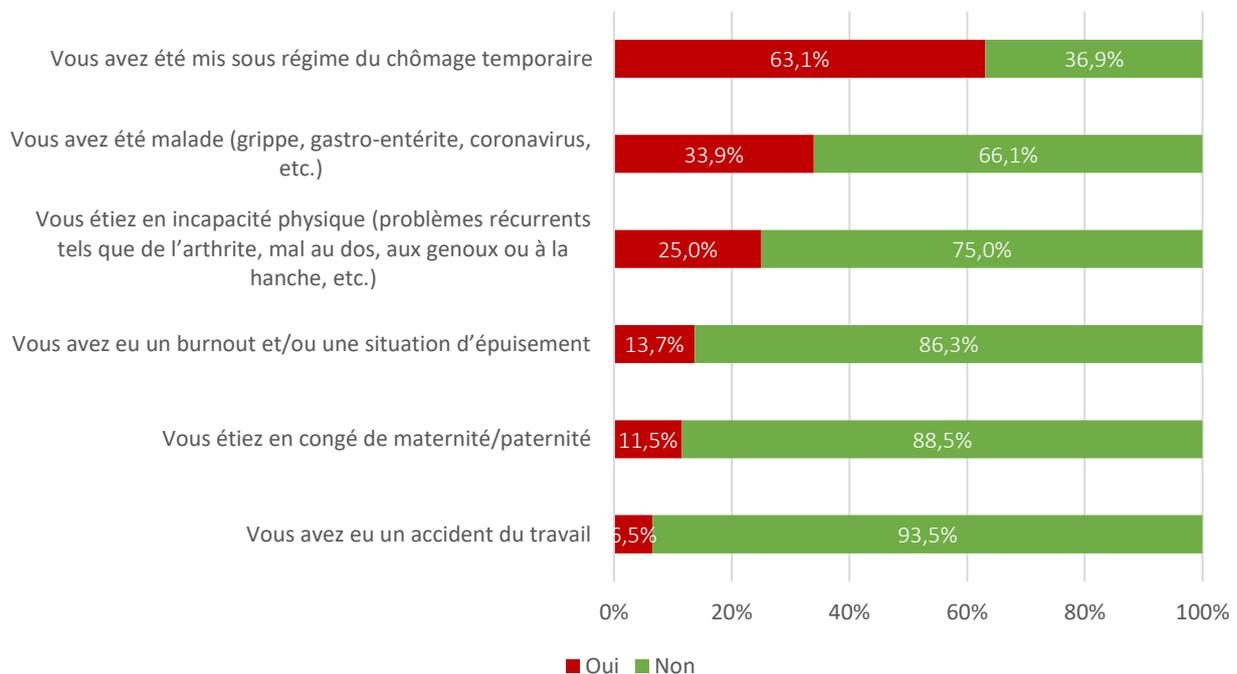
3.1. Les travailleurs Titres-Services en incapacité de travail

Un travailleur Titres-Services sur quatre a été absent pour incapacité physique de travail en 2020

Les données issues de l'enquête que nous avons menée auprès des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois nous permettent d'identifier les incapacités qu'ils ont encourues tout au long de l'année 2020 (et non seulement au 31 décembre 2019) ainsi que sur leur durée.

Comme l'illustre la figure ci-dessous, un répondant sur quatre a été en **incapacité physique de travail** en 2020. En outre, 25% des répondants déclarent avoir déjà été absents avant 2020 pour cause d'incapacité physique ou suite à un accident de travail. Ce taux est significativement plus faible pour les **personnes ayant entre 1 et 5 ans d'ancienneté** (15,8%) et plus élevé pour les personnes ayant **plus de 10 ans d'ancienneté** (36,9%) (voir le Tableau 25 en annexe).

Figure 82 : En 2020, avez-vous été absent(e) de votre travail dans les Titres-Services parce que vous vous trouviez dans une des situations suivantes ?



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Finalement, nous pouvons encore mentionner que 9,1% des répondants étaient en **incapacité de travail** au moment de répondre au questionnaire. Ces résultats viennent donc confirmer qu'une partie importante des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois, surtout ceux avec une ancienneté

importante, ne sont pas en bonne santé physique. C'est d'autant plus vrai si l'on pose l'hypothèse que les travailleurs en incapacité de travail au moment de répondre à cette enquête ont été relativement moins nombreux à y participer comparativement aux aide-ménagère.s qui étaient toujours actives à ce moment-là.

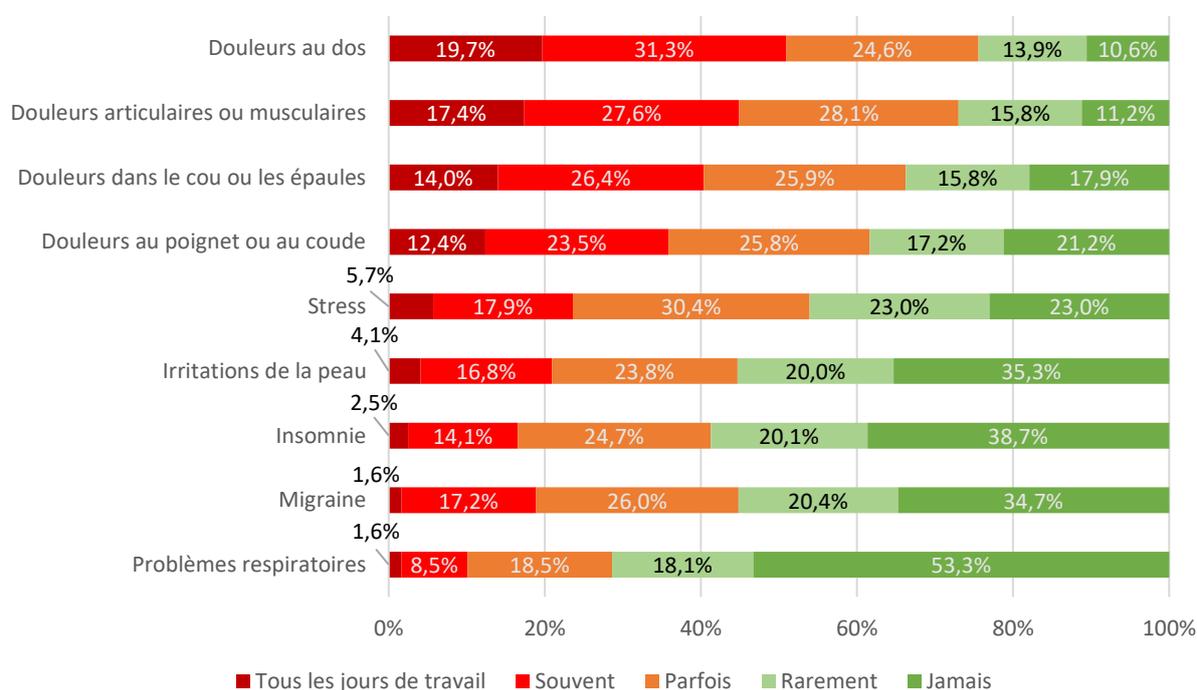
Par ailleurs, il est également intéressant de noter que 13,7% des répondants ont été absents en 2020 pour **burnout ou épuisement professionnel** et 33,9% pour **maladie**. De plus, sur base des croisements réalisés au Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Tableau 25 en annexe, nous apprenons que les personnes ayant **moins d'1 an d'ancienneté** sont significativement moins nombreuses à avoir été absentes pour maladie en 2020 (17,9% contre 33,9% pour l'ensemble des répondants) et, surtout, que les personnes **ayant 10 ans d'ancienneté ou plus** ont, par contre, davantage été nombreuses à être absentes pour incapacité physique (34,8% contre 25,0% pour l'ensemble des répondants).

La moitié des répondants souffrent régulièrement de douleurs de dos, ou plus généralement, articulaires ou encore musculaires

Les données d'enquête nous permettent également de caractériser les problèmes de santé encourus par les aide-ménagère.s du dispositif des Titres-Services bruxellois. La figure ci-dessous nous informe ainsi de la fréquence à laquelle les travailleurs du dispositif **souffrent de certains problèmes liés à leur santé**.

Figure 83 : Occurrence de problèmes de santé



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Nous pouvons observer qu'environ la moitié des répondants souffrent souvent – voire quotidiennement – de **douleurs au dos** (51%), ou plus généralement, de **douleurs articulaires ou musculaires** (45%). Les douleurs dans le **cou, les épaules, le poignet ou le coude** concernent également de manière régulière environ 40% des répondants. De façon plus étonnante, ils sont également 10% à renseigner des

problèmes respiratoires. Les problèmes liés au stress, aux irritations cutanées, aux insomnies et migraines concernent régulièrement, entre un cinquième et un quart des répondants.

Par ailleurs, sur base des croisements réalisés, nous apprenons que les personnes de moins de 30 ans et celles ayant moins d'1 an d'ancienneté sont significativement moins nombreuses à déclarer des douleurs de dos, articulaires ou musculaires, dans le cou ou les épaules, ou au poignet ou au coude (voir le Tableau 24 en annexe). Par contre, les personnes ayant 10 ans d'ancienneté ou plus sont significativement plus nombreuses à déclarer des douleurs de dos, articulaires ou musculaires, dans le cou ou les épaules, ou au poignet ou au coude.

Ces douleurs sont notamment mentionnées dans les réponses ouvertes à l'enquête, comme en témoignent les verbatims ci-dessous :

« Travail lourd physiquement et avec des années j'ai abîmé ma santé. Le dos, articulations, peau, problème avec les yeux suite à l'utilisation de produits ménagers. Et tout ça pour 1400-1500€. »

« En tant qu'aide-ménagère, j'espère pouvoir tenir encore 4 ans car la prépension n'est que dans 4 ans. Mais comme j'ai de temps en temps des problèmes de sciatique, et de tendine, plus un ancien déplacement de l'épaule, j'ai souvent de fortes douleurs ».

- Verbatims issus de l'enquête

L'ensemble de ces résultats nous laisse donc penser que le métier d'aide-ménager engendre plus que probablement l'apparition de douleurs physiques chroniques chez les travailleurs Titres-Services qui les amènent, pour certains d'entre eux, à ne plus être en capacité de travailler.

Les situations d'incapacités de travail ont de nombreuses répercussions négatives

Outre la perte de revenus et les problèmes de santé vécus par les travailleurs concernés, le focus groupe menée avec les entreprises Titres-Services nous ont permis de mieux appréhender les effets générés par les situations d'incapacité sur les autres parties-prenantes du secteur :

« Les clients sont insatisfaits quand on leur impose un changement d'aide-ménagère. Le pire c'est quand c'est plein de petits certificats qui se mettent bout à bout parce qu'on ne peut pas trouver de solutions de long terme pour le client qui voit défiler des aide-ménagères à chaque fois différentes chez lui (alors qu'une relation de qualité et la confiance s'établissent sur le long terme) ou, pire, pour lequel aucune prestation ne peut être assurée (ce qui peut être particulièrement problématique pour les utilisateurs âgés et/ou dépendants). »

« Le secteur souffre d'une très mauvaise image. Il est donc très difficile de remplacer des personnes absentes de longue durée. Avant, il y avait facilement 50 candidats pour un poste ; maintenant il y en a à peine 3. De plus, dès fois, il y a des gens qui postulent et on se demande ce qu'elles font là car c'est Actiris qui les a envoyés. En plus, la difficulté de recruter est également présente pour les travailleurs dans l'encadrement : les candidats sont rares. »

« Ce n'est pas évident pour les collègues de faire des remplacements car il n'a pas de connaissance du client, du lieu, des distances et il doit travailler à des horaires différents de d'habitude). »

« Des problématiques financières croissantes sont à anticiper pour les entreprises si on continue à avoir beaucoup d'absentéisme comme c'est le cas dans le contexte covid durant lequel le taux d'absentéisme pour maladie a fortement augmenté notamment suite à la vaccination des travailleurs qui a entraîné beaucoup de certificats médicaux. »



« En tant qu'asbl subsidiées en économie sociale, cela nous met également beaucoup de pression par rapport aux subsides puisque nous avons 6 mois maximum pour remplacer le travailleur si nous voulons conserver nos subsides.

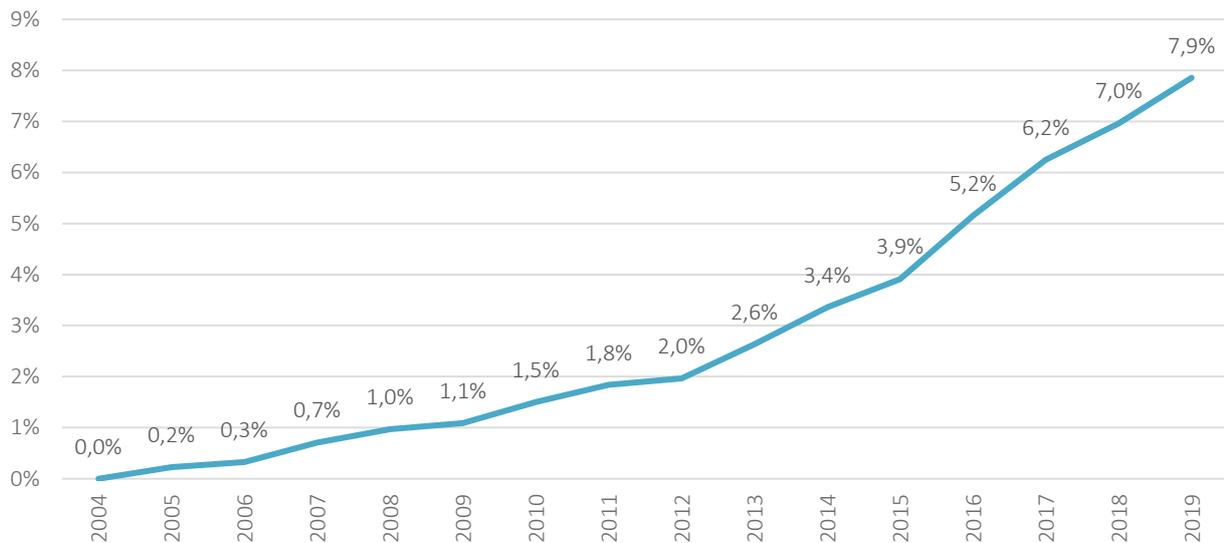
- Verbatims issus du focus groupe dédié aux entreprises

Croissance importante et exponentielle de la proportion de bruxellois sous contrat Titres-Services qui sont incapacité de travail

La figure ci-dessous montre l'évolution, au 31 décembre de chaque année, du pourcentage de bruxellois sous contrat Titres-Services qui étaient dans une situation d'incapacité de travail reconnue.

Nous observons que pas moins de 7,9% des bruxellois actifs dans les Titres-Services étaient dans l'incapacité de travailler au 31 décembre 2019. Il est par ailleurs intéressant de constater que ce pourcentage augmente de manière exponentielle dans le temps puisqu'il n'était que de 1,5% en 2010, de 3,9% en 2015 et de 7% en 2018. Si l'on considère que le nombre de bruxellois actifs dans les Titres-Services a également fortement augmenté de 2010 à 2019 (voir nos rapports d'évaluation précédents), les résultats recensés à la figure ci-dessous indique que de plus en plus de bruxellois se trouvent en incapacité de réaliser leur métier d'aide-ménager.

Figure 84 : Evolution du pourcentage de travailleurs bruxellois sous contrat Titres-Services qui se trouvent dans une situation d'incapacité de travail



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 54.356)

Les participants au focus groupe dédié aux entreprises confirment de façon unanime ces résultats. En effet, les entreprises confirment toutes avoir un nombre de plus en plus important de travailleurs en incapacité de travailler ou qui subissent des problèmes de santé, ce qui entraîne un taux de turnover important au sein de leur entreprise :

« Beaucoup de travailleurs sont absents de longue durée : des gens n'ont plus travaillé depuis 5 ans. »

« Très peu de travailleurs qui arrivent jusqu'à la pension »

« Depuis le début de la création de l'entreprise au début des Titres-Services, il ne reste plus que 2-3 aide-ménagères qui étaient déjà présentes »

- Verbatims issus du focus groupe dédié aux entreprises

Trois explications complémentaires peuvent justifier cette évolution.

- ▶ Certains travailleurs n'arrivent pas à retourner pleinement au travail après une période d'incapacité et se voient obligés, soit de ne reprendre que partiellement leur activité, soit de retourner dans une situation d'incapacité totale.
- ▶ L'ancienneté moyenne des travailleurs dans le dispositif des Titres-Services augmente également au cours du temps. En d'autres termes, une plus grande proportion de bruxellois ont une ancienneté importante dans les Titres-Services alors, qu'à priori, cette catégorie de travailleurs est plus soumise à des risques de subir des problèmes de santé.
- ▶ La loi du 26 décembre 2013 sur le statut unique qui supprime la possibilité de mettre fin à un contrat de travail à durée illimitée en raison du simple motif d'absence de longue durée pour maladie ou accident sauf s'il existe un autre motif légitime. Cette loi devrait donc déboucher sur une augmentation relative du nombre de travailleurs en incapacité de travailler qui sont toujours sous contrat de travail en comparaison avec ceux qui ont perdu leur contrat de travail.

La suite de cette partie du rapport a pour objet d'approfondir et de confirmer l'existence de ces trois effets. Pour ce faire, nous intéresserons à l'évolution, selon les années ou l'ancienneté, du pourcentage des bruxellois ayant travaillé dans les Titres-Services qui sont en incapacité de travail, qu'ils soient encore ou non sous contrat de travail (section 3.2), et au parcours professionnel qui a suivi leur situation d'incapacité (section 3.3.)

3.2. Les incapacités de travail avec ou sans contrat Titres-Services

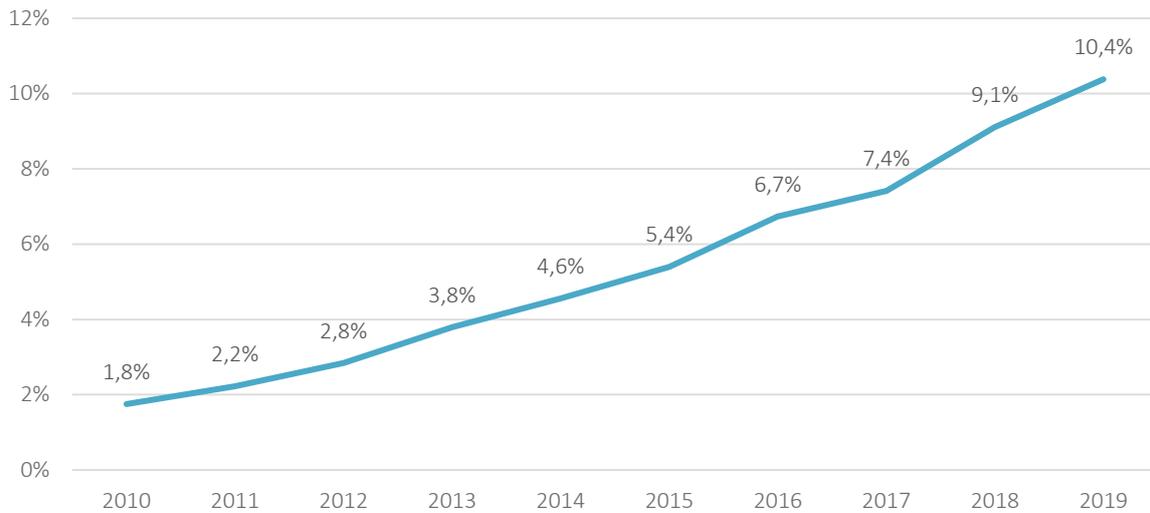
Dans cette section, nous allons prendre une perspective plus large pour analyser la problématique des incapacités de travail. En effet, nous n'allons plus nous contenter de prendre en considération les aide-ménagèr.e.s sous contrat dans le dispositif des Titres-Services bruxellois mais tous les bruxellois qui ont travaillé, entre 2004 et 2019, comme aide-ménagèr.e Titres-Services. Cette approche devrait nous permettre d'élargir nos connaissances sur les impacts générés par un travail d'aide-ménager sur la santé des travailleurs.

[Plus les années passent, plus une proportion importante des bruxellois passés par les Titres-Services sont en incapacité de travailler](#)

La figure suivante montre l'évolution du pourcentage de personnes en incapacité de travail ou en invalidité au 31 décembre de chaque année parmi tous les bruxellois qui ont travaillé dans les Titres-Services entre 2004 et 2019. Nous pouvons y observer que ce pourcentage est en très forte augmentation. En effet, le pourcentage de bruxellois qui ne sont pas en capacité de travailler est passé de 1,8% en 2010 à 5,4% en 2015 et 10,4% en 2019.



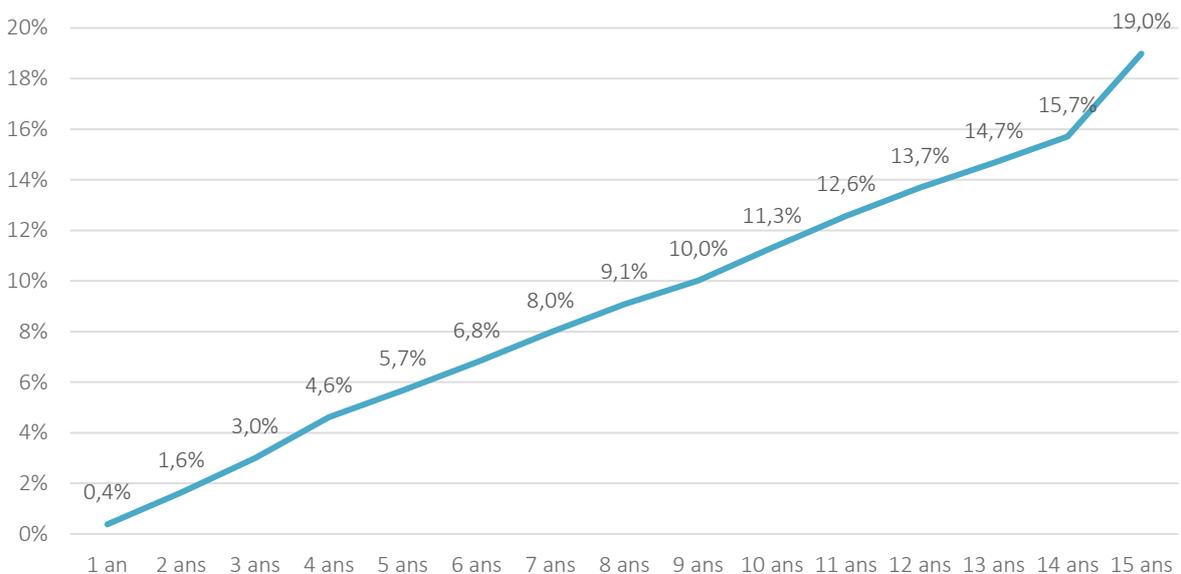
Figure 85 : Evolution de 2010 à 2019 du pourcentage de bruxellois en incapacité de travailler suite à leur passage dans les Titres-Services



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 54.356)

Cette croissance importante mise en évidence à la figure précédente s'explique principalement de par l'augmentation de l'ancienneté moyenne des aide-ménagèr.e.s Titres-Services actifs au cours du temps (combinée à la difficulté de reprendre son activité d'aide-ménager après une incapacité de travail, voir la section suivante). En effet, nous observons, à la figure ci-dessous, que la probabilité de se retrouver en incapacité de travail augmente avec l'ancienneté du travailleur : après 5 ans d'activités, ils ne sont que 5,7% en incapacité de travail, alors qu'ils sont respectivement 11,3% et 19% dix et quinze ans après leur premier jour de travail dans les Titres-Services.

Figure 86 : Evolution du pourcentage de bruxellois en incapacité de travailler suite à leur passage dans les Titres-Services en fonction du nombre d'années écoulées (minimum une) depuis leur 1er jour de travail



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 44.011)

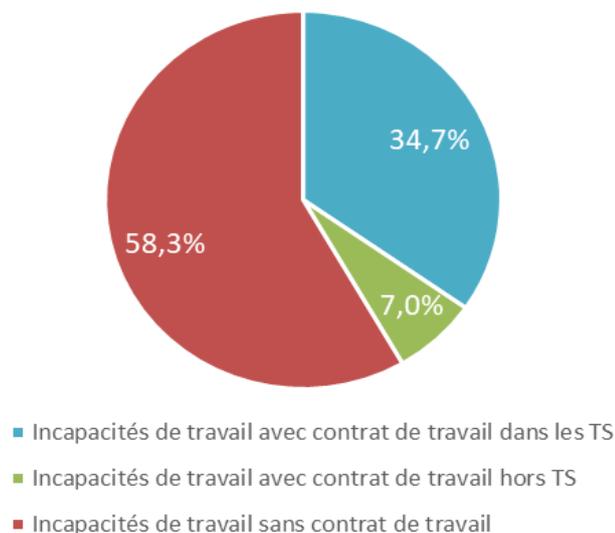
En 2019, plus de la moitié des bruxellois passés par les Titres-services et qui sont dans une situation d'incapacité de travail n'ont plus de contrat de travail

Nous avons observé à la Figure 87 que 10,4% des bruxellois qui ont travaillé dans les Titres-Services au cours de leur carrière professionnelle sont, au 31 décembre 2019, en incapacité de travailler. La figure ci-dessous s'intéresse à ces bruxellois en incapacité de travail en les distinguant en 2 catégories :

- ▶ 41,7% sont sous le régime d'incapacité de travail (totale ou partielle) ou d'invalidité (après un an d'incapacité de travail) mais bénéficient toujours d'un contrat de travail (34,7% auprès d'un employeur Titres-Services et 7% auprès d'un autre employeur).
- ▶ 58,3% sont considérées comme étant en incapacité de travail ou en invalidité et ont perdu leur contrat de travail

Il est important de distinguer ces deux situations d'incapacité/invalidité car ceux qui bénéficient toujours d'un contrat de travail ont l'opportunité, à tout moment et sous couvert d'une autorisation médicale, de reprendre, pleinement ou à temps partiel, leur travail aux mêmes conditions de rémunérations que précédemment. Ce n'est évidemment pas le cas des personnes en incapacité/invalidité qui ont perdu leur contrat de travail. Ces derniers se trouvent donc dans une situation souvent plus compliquée car ils doivent se remettre dans une démarche de recherche d'emploi sans possibilité de reprise à temps partiel. De plus, la recherche d'emploi peut s'avérer des plus compliquée pour un travailleur qui a été fragilisé physiquement et psychologiquement et au vu de la réticence des employeurs à embaucher un demandeur d'emploi qui sort d'une période prolongée d'incapacité de travail.

Figure 87 : Les différentes situations d'incapacité de travail (2019)

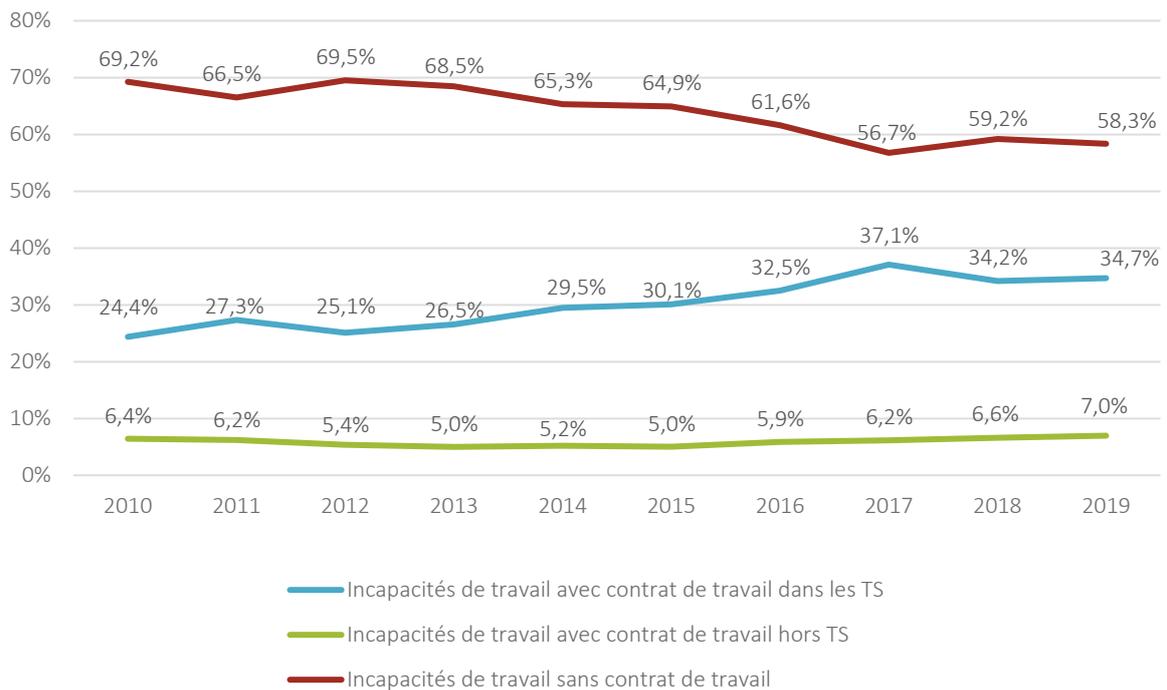


Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 5.642)

De plus en plus d'aide-ménagè.e.s conservent leur contrat malgré une incapacité de travail prolongée

La figure ci-dessous analyse les différentes situations d'incapacité de travail de 2010 à 2019. Il y apparaît clairement que la proportion de bruxellois en incapacité de travail ayant perdu leur contrat Titres-Services décroît à partir de 2013 au profit des bruxellois en incapacité de travail mais bénéficiant toujours d'un contrat de travail (Titres-Services ou autre s'ils sont sortis du dispositif). En effet, si les premiers ne représentaient pas moins de 69,5% des bruxellois en incapacité de travail après avoir exercé le métier d'aide-ménagè.e Titres-Services en 2010, ils ne sont plus que 58,3% en 2019.

Figure 88 : Evolution des différentes situations d'incapacité de travail de 2010 à 2019



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

Cette évolution s'explique par la loi du 26 décembre 2013 sur le statut unique qui supprime la possibilité de mettre fin à un contrat de travail à durée illimitée en raison du simple motif d'absence de longue durée pour maladie ou accident sauf s'il existe un autre motif légitime. Ce n'est qu'à la condition que le travailleur ait suivi un parcours de réintégration (en reprenant son activité à temps partiel sous avis du médecin conseil) qui débouche sur un certificat d'incapacité que le travailleur est automatiquement licencié. À noter que les participants à notre focus groupe dédié aux entreprises mentionnent que les parcours de réintégration ne mènent presque jamais à un retour total à l'emploi :

« Les parcours d'intégration posent problèmes aux entreprises car elles doivent trouver une clientèle pour ces travailleurs alors qu'il y a de fort risque d'être régulièrement absent, et que 9 fois sur 10 ça débouche sur le constat d'incapacité et l'octroi d'un C4. ».

- Verbatim issu du focus groupe entreprise

Si le constat que les bruxellois en incapacité de travail ayant perdu leur contrat de travail Titres-Services sont proportionnellement de moins en moins nombreux d'années en années est en soit une bonne nouvelle pour les travailleurs, cela implique également que les entreprises Titres-Services se voient dans l'obligation de garder sous contrat de plus en plus de travailleurs en incapacité de longue durée pour qui ils se doivent d'assurer un volume d'activité en cas de souhait de reprise d'activité.

3.3. L'évolution professionnelle après une période d'incapacité de travail

Un tiers des bruxellois qui se sont retrouvés en incapacité de travail suite à leur activité d'aide-ménagère Titres-Services le restent plus de 10 ans

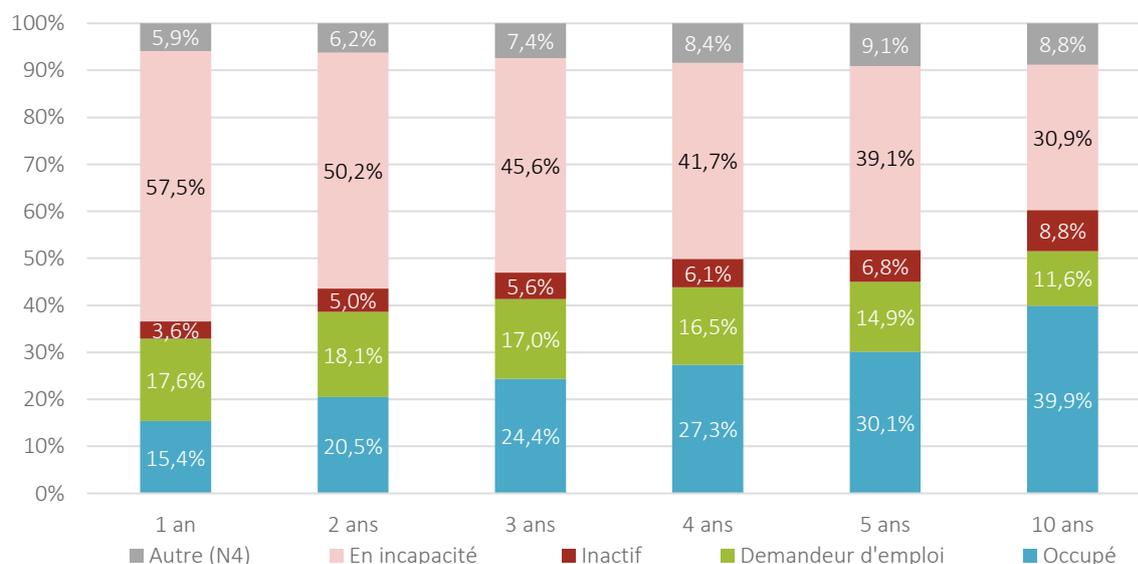
La figure ci-dessous s'intéresse aux bruxellois qui ont travaillé dans les Titres-Services et qui ont connu une incapacité de travail d'un mois minimum, et plus particulièrement à leur parcours professionnel après cette période d'incapacité.

Seulement 15,4% d'entre eux arrivent à retourner pleinement au travail après moins d'un an d'incapacité alors que 17,6% sont devenus chercheurs d'emplois et sont donc aptes à l'emploi mais probablement plus en tant qu'aide-ménagère (Titres-Services). À l'opposée, 3,6% ont opté pour une situation d'inactif, soit en obtenant une dispense d'inscription comme demandeur d'emploi, soit en obtenant leur prépension. Nous observons également que 5,6% sont retournés à un statut « autre » après un an ou moins d'incapacité de travail, ce qui signifie que ces travailleurs sont redevenus des inactifs sans revenus déclarés et qu'il est possible qu'une partie d'entre eux aient repris une activité au noir.

Ensuite, plus de la moitié (57,5%) ont une incapacité de travail d'une durée minimale d'un an et sont donc passés sous le régime d'invalidité. 39,1% restent même dans l'incapacité de travailler pendant au moins 5 ans et 30,9% pendant au moins 10 ans. En d'autres termes, il semblerait que plus ou moins un tiers des bruxellois qui se sont retrouvés en incapacité de travail suite à leur activité d'aide-ménagère Titres-Services le restent plus de 10 ans alors qu'un autre tiers arrive à retrouver pleinement l'emploi (30,1% après 5 ans et 39,9% après 10 ans). Le tiers restant se retrouvent, sur le long terme, soit dans une situation de demandeur d'emploi (14,9% après 5 ans et 11,6% après 10 ans) ; soit dans une situation d'inactivité, avec ou sans revenus déclarés (15,9% après 5 ans et 17,6% après 10 ans).

En conclusion, la croissance observée sur les dernières années (voir plus haut) de la proportion de bruxellois passés par les Titres-Services qui sont en incapacité de travail est encore plus inquiétante quand on considère que seulement 15,4% retrouvent l'emploi après un an, 30,1% après 5 ans et 39,9% en 10 ans.

Figure 89 : Evolution de la situation professionnelle des bruxellois après une période d'incapacité de travail connue dans les Titres-Services



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 6.784)

Les opportunités de reconversion professionnelle des aide-ménagèr.e.s Titres-Services après une période d'incapacité de travail

L'analyse précédente a mis en évidence qu'un certain nombre d'aide-ménagèr.e.s bruxelloises arrivent à retrouver pleinement l'emploi après avoir été en incapacité de travailler. Si une majorité récupère leur emploi d'aide-ménager Titres-Services, d'autres ont réussi à se reconvertir dans d'autres secteurs d'activités (voir le tableau ci-dessous). Ces secteurs d'activités sont sensiblement les mêmes que pour les bruxellois qui sont passés par le dispositif Titres-Services mais sans connaître de période d'incapacité de travail (voir le Tableau 7). Nous pouvons, toutefois, noter que les bruxellois ayant connu une période d'incapacité ont tendance à relativement plus souvent se tourner vers les secteurs « des entreprises de nettoyage et de désinfection » et « des établissements et services de santé » que vers « les secteurs de l'industrie hôtelière », « du travail intérimaire » ou « de la gestion d'immeubles et le travail domestique ».

Tableau 8 : Les secteurs d'activités, définies par leur commission paritaire, dans lesquels les aide-ménagèr.e.s bruxellois.es se sont principalement reconverti après leur période d'incapacité de travail

Commission paritaire	% des travailleurs bruxellois reconvertis après incapacité	% des travailleurs bruxellois reconvertis
121 - Les entreprises de nettoyage et de désinfection	19,3%	12,4%
302 - Industrie hôtelière	11,4%	13,4%
330 - Établissements et services de santé	10,9%	9,6%
200 - Commission paritaire auxiliaire pour employés	9,1%	12,4%
322 - Travail intérimaire	7,2%	8,0%
100 - Commission paritaire auxiliaire pour ouvriers	5,2%	4,4%
201 - Commerce de détail indépendant	4,4%	4,1%
318 - Services d'aides familiales et d'aides seniors	3,0%	2,5%
323 - La gestion d'immeubles et les travailleurs domestiques	3,0%	6,7%
Autres	26,7%	26,5%

Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS (N = 405)

La reconversion dans des métiers moins pénibles physiquement des aide-ménagèr.e.s qui ont vu leur santé être fragilisée, constitue bien évidemment la solution à favoriser aussi bien pour les experts que pour les représentants des entreprises qui ont participé à nos focus groupe. En plus de l'importance des pratiques de formations déjà mises en évidence plus haut, deux autres moyens ont été évoqués pour favoriser les reconversions professionnelles des travailleurs en incapacité de reprendre leur métier d'aide-ménager sur le long terme.

D'une part, il a été évoqué de leur laisser l'opportunité d'essayer, via le secteur intérim par exemple, d'autres métiers manuels moins pénibles pendant quelques semaines, voire quelques mois, sans pour cela encourir le risque de perdre leur contrat de travail via un parcours d'intégration. Ce mécanisme inciterait plus de travailleur en incapacité de travail à essayer de reprendre une activité car il ne subirait aucune conséquence si l'essai n'est pas significatif. De plus, il permettrait à ces travailleurs de trouver l'emploi qui leur convient le mieux parmi ceux qui lui sont accessibles.

D'autre part, la question de l'ouverture des Titres-Services à d'autres activités a de nouveau été abordée. Il pourrait s'agir d'une activité moins pénible physiquement, comme la garde d'enfant, qui permettrait aux aide-ménagèr.e.s d'une certaine ancienneté ou d'un certain âge de se reconvertir progressivement vers cette activité pour y terminer leur carrière.



4 / Les facteurs déterminants des incapacités de travail dans les Titres-Services

Un modèle permettant d'identifier les facteurs déterminants des incapacités de travail dans les Titres-Services

Les sections précédentes nous ont permis de nous rendre compte de l'importance de la problématique des incapacités de travail dans les Titres-Services. Il est donc essentiel de se mobiliser pour y apporter des réponses. Nous avons donc souhaité identifier les éléments qui affectent la probabilité de rencontrer des problèmes de santé pour les aide-ménagère.s Titres-Services dans le but de trouver des leviers d'action pour réduire, dans le futur, le nombre de travailleurs qui tombent sous le régime d'incapacité de travail ou d'invalidité. Nous avons opéré en plusieurs étapes pour ce faire :

1. Nous avons essayé d'identifier, avec l'aide des participants aux focus groupes entreprises et experts, toutes les pratiques et conditions de travail qui pouvaient influencer la probabilité d'être en incapacité de travail.
2. Nous avons mobilisé les réponses données à l'enquête menée auprès des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021 pour créer une variable pour chaque pratique et condition de travail préalablement identifiées. Quand une même pratique/condition de travail, ou des pratiques/conditions similaires, étaient appréhendées par plusieurs questions, nous les avons fusionnées après nous être assurés de leur cohérence interne (qu'elles corrèlent bien les unes avec les autres).
3. Nous avons créé la variable dépendante qui représente le fait d'avoir été, ou non, en incapacité de travail, en 2020 et/ou au moment de répondre au questionnaire, pour cause d'accident de travail ou d'incapacité physique.
4. Nous avons ensuite testé la corrélation de toutes les variables créées à l'étape 2 avec la variable dépendante.
5. Nous avons ensuite effectué un modèle de régression logistique (puisque notre variable dépendante est une variable binaire) en retenant comme variable indépendante toutes celles qui avaient une corrélation significative avec la variable dépendante.
6. Nous avons ensuite refait tourner le modèle de régression en ne retenant que les variables indépendantes qui démontraient un effet significatif sur la probabilité d'être en incapacité de travail (p -valeur inférieur à 0.10) et en prenant soin de limiter les problèmes de multicollinéarité et de surapprentissage. À noter que nous avons, par ailleurs, testé l'effet des variables non retenues sur les différentes variables indépendantes du modèle pour savoir si, à défaut direct, elles n'avaient pas un effet indirect sur la probabilité d'être en incapacité de travail. Les effets indirects identifiés sont mentionnés et expliqués dans les commentaires que nous faisons ci-dessous.



Tableau 9 : Régression sur le fait d'être, oui ou non, en incapacité de travail

Variables indépendantes	Force et significativité de l'effet (Erreur standard)
Constante	-0.777*** (0.257)
Age	0.014** (0.006)
Ancienneté	0.072*** (0.014)
Heures et horaires fixes	-0.186* (0.098)
Choix des horaires	-0.374** (0.178)
La qualité de l'environnement de travail	-0.051*** (0.018)
Niveau de charges physiques	0.148*** (0.024)
Pratiques de contrôles et de suivi	-0.085* (0.045)
Entraide entre collègues	-0.344** (0.149)
Isolement au travail	0.265* (0.148)

Notes : *** P-valeur <= 0.01; ** P-valeur <= 0.05 et * P-valeur <= 0.1.

Source : IDEA Consult sur base des données d'enquête (N = 1.706)

L'âge, l'ancienneté, le niveau de charge physique et le fait de se sentir seul augmentent significativement la probabilité d'être en incapacité de travail

Sans surprise, l'âge et l'ancienneté influence, tous deux, positivement la probabilité de se retrouver en incapacité de travail. Ce résultat confirme donc que la santé physique des aide-ménagère.s se dégrade avec le temps passé à exercer leur métier dans les Titres-Services. De plus, il faut évoquer le fait que le nombre d'années passées à travailler augmente également le risque d'encourir un accident du travail. De ce fait, les participants au focus groupe d'experts préconisent d'octroyer plus de congés aux aide-ménagère.s en fonction de leur ancienneté et de leur âge.

Le niveau de charge physique encouru peut varier d'une aide-ménagère à l'autre. En effet, certains estiment devoir plus souvent déplacer des charges lourdes ou adopter des positions douloureuses et/ou fatigantes ou encore avoir trop de travail dans le temps qu'il leur est imparti (voir la Figure 56). Si le niveau de charge physique est trop élevé, il implique l'apparition de douleurs, qui peuvent devenir chronique et mener à une incapacité de travail de long terme. Les participants aux focus groupes évoquent l'importance d'offrir un matériel de qualité aux aide-ménagère.s pour limiter au maximum leur charge physique puisque la majorité des maladies chroniques concernent des troubles musculo squelettiques. Pour ce faire, il faudrait, à minima, requérir une qualité de matériel minimum auprès de l'utilisateur et contrôler ce matériel lors de la première visite du domicile.

Le fait de se sentir seul au travail influence positivement la probabilité de se retrouver un jour en incapacité de travail au contraire d'avoir le sentiment de pouvoir demander l'aide d'un ou une collègue en cas de besoin qui, en toute logique, l'influence négativement. Le problème étant que le secteur est marqué par un fort isolement au travail de par la nature du métier d'aide-ménager (voir la Figure 62). Il



apparaît donc comme essentiel d'organiser un maximum de temps collectif au sein de l'entreprise pour que les aide-ménagère.s puissent apprendre à se connaître, échanger leurs expériences de terrain et échanger des bonnes pratiques. Les participants aux focus groupes mentionnent qu'il pourrait également être intéressant d'envoyer un.e aide-ménagère.e en renfort d'une autre chez le client quand celles-ci s'est vu annuler une prestation. Travailler à deux leur permettrait d'appréhender la réalité de l'autre et de faciliter d'éventuels remplacements futurs.

La qualité de l'environnement de travail et les pratiques de contrôle et de suivi des entreprises diminuent significativement la probabilité d'être en incapacité de travail

En toute logique, la **qualité de l'environnement de travail** des aide-ménagère.s impacte négativement la probabilité de se retrouver en incapacité de travail. En d'autres termes, le fait que certains aide-ménagère.s soient soumis à des lieux de travail trop humides, trop froids, trop chauds, trop bruyants ou stressants, trop enfumés ou avec des animaux domestiques dangereusement laissés en liberté (voir la Figure 55), les mènent davantage vers des situations d'incapacité de travail.

La variable « **pratiques de contrôle et de suivi** » a été constituée sur base de 4 questions : un score maximum a été attribué à un travailleur à conditions (1) qu'un membre de son entreprise se rende au domicile du/de la client(e) pour s'assurer que les conditions de travail y soient acceptables, (2) que son entreprise contrôle les tâches demandées par le/la client(e) afin d'être certain que celles-ci sont autorisées et réalistes par rapport au nombre d'heures de travail prévues, (3) que son entreprise organise des contrôles ponctuels chez le/la client(e) lorsqu'il y travaille pour s'assurer que tout se passe bien, et (4) qu'il ait régulièrement, au moins une fois par an, un entretien d'évaluation avec l'un de ses supérieurs pour s'assurer que tout se passe bien au niveau de sa santé et avec les clients. Ces pratiques apparaissent comme peu diffusées (voir la Figure 57) et pourtant extrêmement importantes car elles permettent de réduire la probabilité de se retrouver en incapacité de travail en produisant trois effets (à noter par contre que la signature d'une convention entre le client et l'entreprise n'affecte pas la probabilité de se retrouver en incapacité de travail) :

- ▶ Les pratiques de contrôles influencent positivement la **qualité de l'environnement de travail**. En effet, ces pratiques permettent de favoriser un environnement de travail de qualité suffisante pour l'aide-ménagère.e, voire de refuser le client si ce n'est pas possible même s'il peut s'avérer difficile pour une entreprise de se séparer délibérément d'une source de revenus.

« L'encadrement et le soutien sont essentiels également. Et besoin qu'ils soient répétés : visite du domicile initial + contrôle car c'est la responsabilité de l'entreprise d'encadrer l'utilisateur plutôt que d'amener le travailleur à dire non. Problème de la double casquette de l'entreprises : sur le marché (concurrentiel) et l'encadrement. Ils n'ont pas intérêt à rejeter des utilisateurs.... Ne devrait-on pas organiser ce contrôle par un service extérieur ? Alors quel est le rôle restant de l'entreprise ? ».

- Verbatim issu du focus groupe d'experts

- ▶ Les pratiques de contrôles et de suivi influencent à la baisse le **niveau de charge physique**. Ces pratiques permettent bien d'entendu de contrôler la qualité du matériel mis à disposition de l'aide-ménagère.e par le client mais aussi de s'assurer que le temps de prestation soit suffisant pour nettoyer l'habitation de l'usager.
- ▶ Les pratiques de contrôle et de suivi limitent le risque que l'usager demande au travailleur d'effectuer des **tâches non autorisées** par le dispositif des Titres-Services qui limitent, à leur tour, le risque de subir un accident du travail.



La possibilité de choisir des heures et horaires de travail qui ne varient pas dans le temps réduit la probabilité de se retrouver en incapacité de travail

Les participants aux focus groupes ont tous mentionné **le temps de travail** comme l'un des premiers facteurs explicatifs de l'occurrence des situations d'incapacité de travail dans les Titres-Services. En effet, ils estiment qu'il apparaît très compliqué de travailler à temps plein (sans compter les temps de déplacement et les heures creuses) comme aide-ménagère sur l'ensemble d'une carrière sans rencontrer des problèmes de santé chronique. Face à ce constat, les experts préconisent qu'une rémunération à temps plein devrait être octroyée dès que l'aide-ménagère preste 30 heures de travail hebdomadaires (voire moins).

Malheureusement, notre modèle de régression n'est pas calibré pour mettre en évidence l'effet des heures de travail prestées sur l'incapacité¹³. Nous obtenons toutefois des résultats intéressants autour de deux autres variables : la **possibilité de choisir ses heures de travail et ses horaires et que ceux-ci soient fixes dans le temps**. Ces variables influencent négativement la probabilité d'être en incapacité de travail (à noter que ces pratiques sont largement diffusées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois comme nous pouvons l'observer à la Figure 49). En effet, il apparaît tout d'abord important de bénéficier d'un temps de travail régulier et d'horaires fixes pour pouvoir organiser son temps entre loisirs, familles et travail de manière la plus optimale possible. Ensuite, le fait de pouvoir bénéficier d'horaires fixes limite la probabilité de devoir se dépêcher entre deux prestations et limite donc les risques d'accident. C'est d'autant plus important que les participants aux focus groupes entreprises mentionnent que la moitié des accidents se déroulent durant les déplacements entre deux clients car ils doivent s'effectuer de manière trop précipitée. Ils préconisent donc de favoriser des trajets courts et des prestations locales.

Les pratiques de formation influencent indirectement la probabilité de connaître une incapacité de travail

Finalement, le fait de pouvoir **bénéficier de formations dès l'entrée dans les Titres-Services** permet de réduire drastiquement les pénibilités physiques encourus par les travailleurs Titres-Services ce qui a son tour réduit la probabilité de se retrouver en incapacité de travail. En effet, il semble important de pouvoir apprendre dès le départ, avant que de mauvaises habitudes ne soient ancrées, la bonne manière d'organiser son travail (pour ne pas se sentir débordé ou surchargé) et les bonnes positions à adopter (pour éviter de souffrir de douleurs chroniques sur le long terme). L'importance de ces pratiques de formations ont également été plébiscitées par les participants à nos différents focus groupes. Ils soulignent également qu'il serait important que ces formations soient complétées par des accompagnements de terrain délivrés par un expert ergonomiste et des tuteurs ayant une expérience en tant qu'aide-ménagère.

¹³ Nous ne disposons pas de séries temporelles sur les incapacités. Il nous est ainsi impossible de dissocier deux liens de causalité dont on peut raisonnablement soupçonner leur effet significatif : les effets des heures de travail prestées sur l'incapacité et l'incapacité sur les heures de travail prestées.





PARTIE 5

Le coût du dispositif des Titres-Services



1 / Introduction

Ce chapitre se concentre sur l'analyse budgétaire du dispositif des Titres-Services bruxellois. Ainsi, le dispositif des Titres-Services génère un coût budgétaire conséquent pour les entités régionales. Ce coût est composé de l'intervention auprès des entreprises, de la déduction fiscale pour les utilisateurs, des frais de fonctionnement, du coût du Fonds de formation régional ainsi que de diverses aides supplémentaires. Toutefois, le dispositif des Titres-Services permet de générer différents effets de retour directs et indirects, mais génère également des coûts indirects.

Dans cette évaluation, nous calculons le coût brut, les effets de retour et le coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois pour l'année 2020, sur base d'un modèle développé à cet effet. Ce modèle va plus loin que le modèle de calcul du coût budgétaire utilisé dans les évaluations précédentes. En effet, le modèle précédant se limitait à une partie des effets de retour directs du dispositif. Comme indiqué dans la figure ci-dessous, le modèle actuel tient tant compte des effets de retour directs, que des effets de retour indirects mais également des coûts indirects générés par les Titres-Services.

Figure 90 : Coût du dispositif des Titres-Services



Source : IDEA Consult

Dans les sections ci-dessous, nous présentons chacun des éléments permettant de calculer le coût net du dispositif, à savoir :

- ▶ Le coût brut du dispositif ;
- ▶ Les effets de retour directs et indirects ;
- ▶ Les coûts indirects ;

Chacun de ces éléments permettant de calculer le coût net est dans un premier temps expliqué, avant de présenter les résultats pour la Région bruxelloise en 2020.

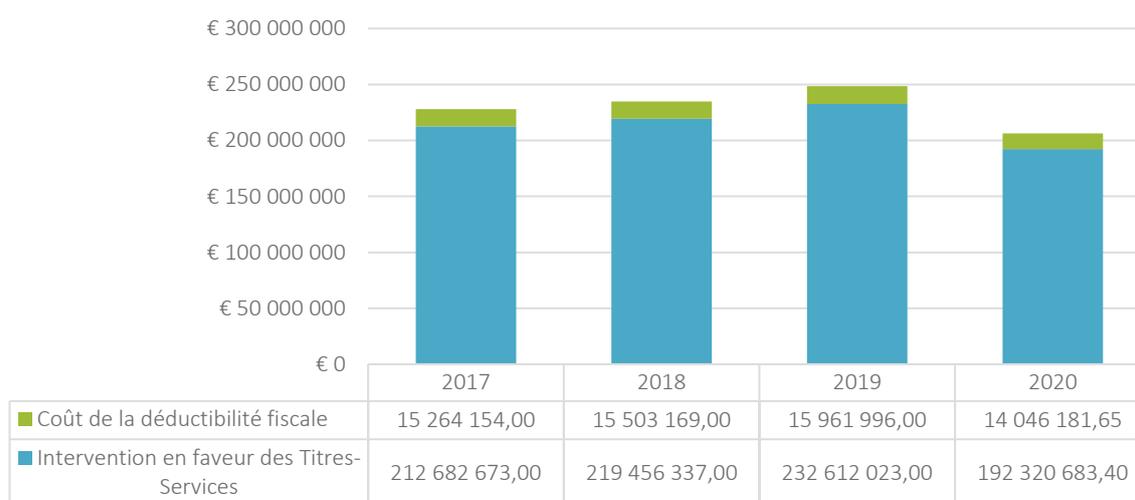
Il est important de noter que la crise sanitaire de 2020 a eu un impact tant sur le coût budgétaire que sur les effets de retour du dispositif. De par la méthodologie différente du modèle mais également au vu de la particularité de l'année 2020, les coûts et effets de retour du dispositif ne peuvent être comparés aux années précédentes.

2 / Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois

Baisse de 17% du coût de l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale en 2020

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire, qui a fortement impacté l'utilisation des Titres-Services. Comme nous avons pu l'observer dans l'analyse du nombre de Titres-Services achetés, l'achat de Titres-Services s'est réduit de 17,5% en 2020. En toute logique, cette baisse du nombre de Titres-Services achetés a induit une baisse du coût budgétaire pour l'intervention dans les Titres-Services et la déduction fiscale à hauteur de 17% en 2020. Cette évolution à la baisse en 2020 est observable à la figure ci-dessous.

Figure 91 : Evolution du coût de l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale



Source : IDEA Consult

Le coût du dispositif des Titres-Services ne se résume cependant pas à l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale. Ceci est d'autant plus vrai pour l'année 2020 où toute une série d'aides additionnelles pour les entreprises et les travailleurs ont été octroyées durant la crise sanitaire. Ceci est analysé plus en détail dans la section suivante.

Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevait à 243,2 millions en 2020

Comme l'indique la figure ci-dessous, le coût brut du dispositif des Titres-Services est composé de l'intervention publique pour les Titres-Services (à hauteur de 14,60 € à partir du 1^{er} mars 2020), de la déduction fiscale (à hauteur de 15%), du coût d'encadrement du dispositif, du coût de remboursement des formations par le biais du Fonds de formation Titres-Services régional ainsi que de diverses aides, notamment les congés d'éducation payés et les subsides d'entreprises sociales et, en particulier pour l'année 2020 : les aides COVID pour les entreprises et le chômage économique pour les travailleurs.

Figure 92 : Le coût brut du dispositif des Titres-Services



Source : IDEA Consult

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le **coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevait à 243,2 millions en 2020**. Ce coût est principalement composé de l'intervention des pouvoirs publics dans les Titres-Services (79,1% du coût total). Pour l'année 2020 et suite à la crise sanitaire, un coût additionnel à hauteur de 5,6% du coût total a été enregistré en aide COVID pour les entreprises et de 7,3% en chômage économique. Malgré ces aides additionnelles, le coût brut du dispositif s'est réduit en 2020 par rapport à l'année précédente. Si l'on rapporte le coût brut total du dispositif au nombre de travailleurs Titres-Services en équivalent temps plein, il apparaît qu'un poste en ETP dans les Titres-Services correspond à un coût budgétaire de 23.472 € par an en région de Bruxelles-Capitale.

Tableau 10 : Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020

Coût	Montant en euro	% du total
Intervention en faveur des Titres-Services ¹⁴	192 320 683,40 €	79,1%
Coût de la déductibilité fiscale	14 046 181,65 €	5,8%
Coût de Sodexo	2 161 138,95 €	0,9%
Coût de l'administration de la mesure	410 813,12 €	0,2%
Remboursement de formations	458 777,00 €	0,2%
Subsides supplémentaires (subsides des congés d'éducation payés et subsides d'entreprises sociales)	2 337 400,98 €	1,0%
Aides COVID	13 596 411,65 €	5,6%
Chômage économique (<i>approximation</i> ¹⁵)	17 842 889,10 €	7,3%
Coût brut annuel total	243 174 295,85 €	100%
Coût brut annuel calculé par travailleur Titres-Services en ETP	23.472 €	

Source : IDEA Consult

¹⁴ Dont 1 289 574,8 euros pour les Titres-Services 'aide à la maternité'.

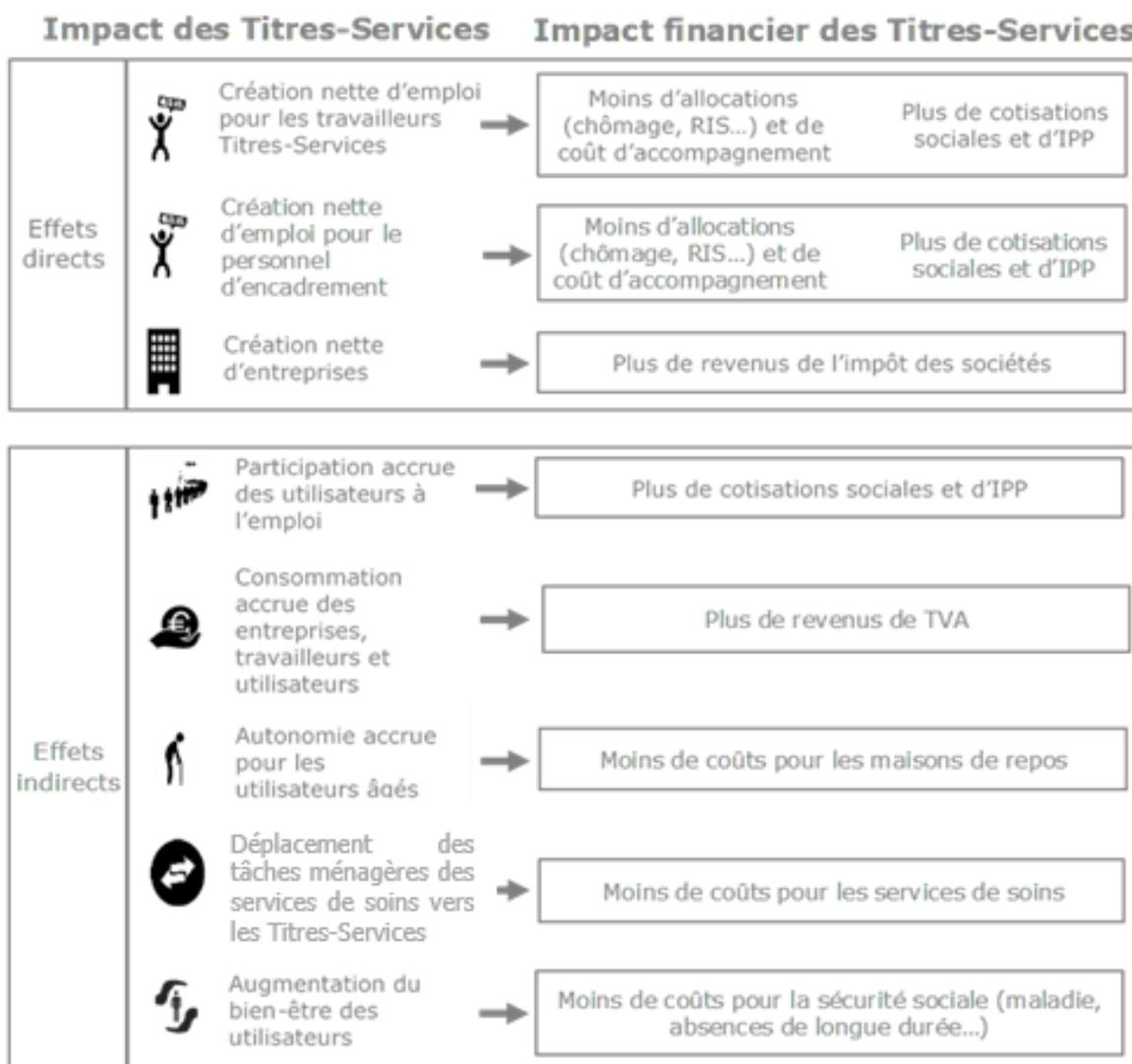
¹⁵ Pour le calcul du chômage économique, nous nous basons actuellement sur les données d'enquête auprès des travailleurs. Des données de l'ONEM plus précises devraient être cependant utilisées à cette fin.

3 / Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois

Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevaient à 235,5 millions en 2020

Le dispositif des Titres-Services génère différents effets de retour qui sont schématisés dans la figure ci-dessous. Chacun de ces effets de retour est présenté ci-après. Les résultats du calcul de ces effets de retour sont par ailleurs repris au Tableau 11. Il est important de mentionner que la crise sanitaire de 2020 a également eu un impact sur les effets de retour du dispositif, notamment en réduisant les heures prestées par les travailleurs Titres-Services et de ce fait leurs revenus.

Figure 93 : Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services



Source: IDEA Consult



Le dispositif des Titres-Services génère les effets de retour directs suivants :

- ▶ **Création nette d'emplois pour les travailleurs Titres-Services** : Le dispositif des Titres-Services bruxellois a mis à l'emploi 20.572 travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles en 2020, soit l'équivalent de 10.360 travailleurs temps plein¹⁶. À l'exception d'une partie des emplois (services de soins à domicile, CPAS et ALE) qui existaient déjà avant l'introduction des Titres-Services, tous ces emplois sont nouveaux. D'après une étude de HIVA (2019)¹⁷, cet effet de substitution s'élève à 10% pour le dispositif des Titres-Services en Belgique. Nous tenons compte de cet effet de substitution afin de calculer les effets de retour générés uniquement par les nouveaux emplois Titres-Services. Cette création nette d'emplois génère les effets de retour suivants :
 - ▷ Une **baisse du paiement d'allocations** de chômage, de l'INAMI et de revenus d'intégration sociale¹⁸. Il est important de mentionner que cette baisse est également attribuée aux travailleurs Titres-Services à l'emploi précédemment. En effet, nous considérons que la création de nouveaux emplois permet de libérer des emplois dans d'autres secteurs et donc indirectement de mettre à l'emploi d'autres demandeurs d'emploi. Seules les personnes issues de l'inactivité avant leur entrée dans le dispositif des Titres-Services ne génèrent aucune baisse de paiement d'allocations. Il est important de noter que nous soustrayons ici les montants d'allocation d'activation perçu par certains travailleurs Titres-Services¹⁹. Au final, cet effet de retour ne représente pas moins de 23% des effets de retour totaux.
 - ▷ Une **hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP**, générés par les travailleurs Titres-Services. Nous tenons par ailleurs compte dans ce calcul des réductions de cotisations sociales accordées aux entreprises. D'après les données de l'ONSS, les entreprises Titres-Services ont vu leurs cotisations sociales réduites de près de 40.683.060 € en 2020, pour des travailleurs Titres-Services domiciliés en Région bruxelloise. Ce montant est soustrait des cotisations sociales totales qu'auraient dû payer les entreprises Titres-Services et réduisent donc cet effet de retour. Malgré tout, cet effet de retour est le plus important et représente pas moins de 37,9% des effets de retour totaux.
 - ▷ Une **baisse des coûts d'administration et d'accompagnement des demandeurs d'emploi** de l'ordre de 0,2% des effets de retour totaux.
- ▶ **Création nette d'emplois pour le personnel d'encadrement** : Le dispositif des Titres-Services bruxellois a mis à l'emploi 643 travailleurs ayant une fonction encadrante dans les Titres-Services²⁰. Il s'agit également de nouveaux emplois qui n'existaient pas auparavant, à l'exception d'un éventuel effet de substitution, estimé à hauteur de l'effet de substitution de l'emploi Titres-Services (10%). Les effets retour de la création de ces emplois pour les collaborateurs d'encadrement, comprenant à la fois la diminution des allocations de chômage et du coût d'accompagnement ainsi que l'augmentation des revenus issus des cotisations sociales et des impôts, s'élèvent à 7,3% des effets de retour totaux.
- ▶ **Création nette d'entreprises** : Le dispositif des Titres-Services a également conduit à la création de nouvelles entreprises ou à l'extension des activités d'entreprises existantes. Une grande partie de ces entreprises paient également des impôts sur les sociétés (91%). Il ressort de notre analyse de rentabilité effectuée en 2019 que ces impôts sur les sociétés s'élèvent en moyenne à 0,35 € par Titre-Service, ce qui représente 1,8% des effets de retour totaux.

¹⁶ Données ONSS.

¹⁷ Sam Desiere (2019), "The impact of the Service Voucher System on low-skilled employment".

¹⁸ La répartition du nombre de travailleurs Titres-Services selon leur situation professionnelle antérieure se base sur les données de la BCSS.

¹⁹ Sur base de données de la BCSS.

²⁰ Ce nombre se base sur les dernières données du nombre de personnes d'encadrement dans le dispositif des Titres-Services et domiciliés à Bruxelles disponibles par le biais du recensement annuel de l'ONEM (2015), extrapolé à l'année 2020 sur base du coefficient de 27 travailleurs Titres-services pour 1 personne encadrante.



Le dispositif des Titres-Services génère également différents effets de retour indirects, à savoir :

- ▶ **Participation accrue des utilisateurs à l'emploi** : D'après l'enquête auprès des utilisateurs Titres-Services Bruxellois effectuée en 2019, l'utilisation de Titres-Services a un impact sur le temps de travail de près de 17% des utilisateurs bruxellois à l'emploi. Ainsi, 9% des utilisateurs à l'emploi considèrent que les Titres-Services ont contribué à ce qu'ils travaillent plus d'heures (6,9 heures de plus en moyenne) tandis qu'ils sont 8% à considérer que, sans les Titres-Services, ils devraient travailler moins d'heures (6,8 heures de moins sans les Titres-Services). Si l'on extrapole ces nombres à l'ensemble de la population d'utilisateurs à l'emploi et qui n'externalisaient pas leurs tâches ménagères auparavant²¹, nous estimons que l'utilisation des Titres-Services a permis de créer environ 1.838 emplois ETP supplémentaires dans d'autres secteurs que les Titres-Services. Ces activités supplémentaires génèrent des revenus additionnels pour les pouvoirs publics grâce aux cotisations sociales et aux impôts, ce qui représente 26,3% des effets de retour totaux. Il est cependant important de mentionner pour cet effet de retour que celui-ci a été calculé sur base de données d'enquête de 2019, et ne tient de ce fait pas compte de l'effet de la crise sanitaire de 2020 sur les heures de travail des utilisateurs.
- ▶ **Consommation accrue des entreprises, travailleurs et utilisateurs** : Les revenus supplémentaires pour les travailleurs Titres-Services et le personnel d'encadrement induits par leur emploi dans le dispositif des Titres-Services ainsi que pour les utilisateurs induits par leur nombre d'heures de travail supplémentaires permettent d'augmenter leur consommation et ainsi d'accroître les recettes de TVA. De même, les entreprises Titres-Services, au contraire des autres entreprises, paient la TVA sur les frais de gestion de leur entreprise. Ces recettes supplémentaires issues de la TVA s'élèvent à 2,1% des effets de retour totaux.
- ▶ **Autonomie accrue des utilisateurs âgés** : D'après l'enquête auprès des utilisateurs bruxellois effectuée en 2019, 39% des utilisateurs considèrent que l'utilisation des Titres-Services leur permet d'être plus autonomes, tandis que 30% indiquent que, grâce aux Titres-Services, ils pourront rester plus longtemps dans leur domicile. Ceci peut avoir un effet financier non négligeable en réduisant le coût budgétaire induit par les maisons de repos. Ceci est cependant difficilement quantifiable et n'a donc pas été repris dans nos calculs des effets de retour.
- ▶ **Déplacement des tâches ménagères des services de soins vers les Titres-Services** : D'après l'enquête auprès des utilisateurs bruxellois effectuée en 2019, 2% des utilisateurs Titres-Services faisaient usage des services de soins à domicile avant leur utilisation de Titres-Services pour leurs tâches ménagères. Une partie d'entre eux n'ont plus fait appel à ce type de services par la suite, mais uniquement aux Titres-Services, tandis que d'autres ont combiné les deux types de services en fonction de leurs besoins. Il est difficile de calculer le nombre d'heures exactes de tâches ménagères qui sont passées des services de soins vers les Titres-Services. Dès lors, cet effet de retour n'est pas quantifié dans notre modèle.
- ▶ **Augmentation du bien-être des utilisateurs** : D'après l'enquête auprès des utilisateurs bruxellois effectuée en 2019, 87% des utilisateurs sont d'avis qu'ils jouissent d'une meilleure qualité de vie suite à leur utilisation des Titres-Services. Cette augmentation du bien-être des utilisateurs permet de réduire les coûts pour la sécurité sociale. Ceci est cependant difficilement quantifiable et n'a donc pas été repris dans nos calculs des effets de retour.

Au final, en tenant compte de tous les effets de retour directs et indirects quantifiables du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020, nous estimons les effets de retour à 235,5 millions d'euros.

²¹ Afin de mesurer l'effet net des Titres-Services sur l'emploi, sans tenir compte d'une éventuelle substitution des dispositifs d'externalisation des tâches ménagères. D'après l'enquête utilisateurs effectuée en 2020, 17% des utilisateurs Titres-Services bruxellois externalisaient déjà leurs activités d'aide-ménager avant les Titres-Services.



Tableau 11 : Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020

Type d'effets	Impact financier	Montant	% du total		
Effets de retour directs	Création nette d'emplois pour les travailleurs Titres-Services	Baisse des paiements d'allocations (de chômage, d'incapacité,...)	54 170 783 €	23,0%	
		Baisse des coûts d'administration et d'accompagnement des demandeurs d'emploi	3 767 437 €	1,6%	
		Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP	89 246 086 €	37,9%	
		Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services	147 184 306 €	62,5%	
	Création nette d'emplois pour le personnel d'encadrement	Baisse des paiements d'allocations (de chômage, de RIS,...)	5 376 030 €	2,3%	
		Baisse des coûts d'administration et d'accompagnement des demandeurs d'emploi	405 869 €	0,2%	
		Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP	11 474 027 €	4,9%	
		Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement	17 255 926 €	7,3%	
	Création nette d'entreprises	Hausse des revenus issus des impôts des entreprises	4 279 721 €	1,8%	
	Effets de retour directs totaux		168 719 953 €	71,6%	
	Effets de retour indirects	Participation accrue des utilisateurs à l'emploi	Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs	61 927 699 €	26,3%
		Consommation accrue des entreprises, travailleurs et utilisateurs	Hausse des revenus issus de la TVA pour les utilisateurs	3 310 037 €	1,4%
			Hausse des revenus issus de la TVA pour les travailleurs Titres-Services	172 123 €	0,1%
Hausse des revenus issus de la TVA pour le personnel d'encadrement			229 203 €	0,1%	
Hausse des revenus issus de la TVA pour les entreprises			1 119 519 €	0,5%	
Hausse totale des revenus issus de la TVA			4 830 882 €	2,1%	
Autonomie accrue utilisateurs âgés		Baisse des coûts pour les maisons de repos	/	/	
Déplacement des tâches ménagères des services de soins vers les Titres-Services		Baisse des coûts pour les services de soins à domicile	/	/	
Augmentation du bien-être des utilisateurs		Baisse des coûts pour la sécurité sociale	/	/	
Effets de retour indirects totaux		66 758 580 €	28,4%		
Effets de retour direct et indirects totaux		235 478 534 €	100%		

Source: IDEA Consult



4 / Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois

Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevaient à 22,0 millions en 2020

Le dispositif des Titres-Services ne génère pas uniquement des effets de retour directs et indirects, mais également des coûts indirects. En effet, comme l'indique la figure suivante, deux coûts indirects des Titres-Services peuvent être identifiés : le droit à la sécurité sociale pour les travailleurs Titres-Services et les coûts de maladies de longue durée des travailleurs Titres-Services. Le calcul de ces coûts est repris au Tableau 12 et présenté ci-après.

Figure 94 : Coûts indirects des Titres-Services



Source : IDEA Consult

Le dispositif des Titres-Services est caractérisé par un absentéisme de longue durée élevé. Ainsi, les données de la BCSS pour l'année 2019 indiquent que 7,9% des bruxellois actifs dans les Titres-Services étaient dans l'incapacité de travailler au 31 décembre 2019. Cet absentéisme de longue durée représente un coût non négligeable pour la sécurité sociale. Comme l'indique le tableau suivant, pour l'année 2020, ce coût est estimé à 22 millions d'euros.

Par ailleurs, une partie des travailleurs Titres-Services étaient employés au noir avant leur emploi dans les Titres-Services. Ainsi, 8,3% de la population totale d'utilisateurs de Titres-Services bruxellois déclarent qu'ils faisaient appel au marché au noir avant leur utilisation de Titres-Services. Si l'on extrapole ce nombre par rapport au nombre de travailleurs, nous considérons que 5,5% des travailleurs Titres-Services travaillaient au noir auparavant²². Ces travailleurs ont désormais droit à la sécurité sociale, et notamment à la pension. Cela représentera à terme un coût supplémentaire pour les pouvoirs publics mais qui est difficilement quantifiable. Ce coût indirect n'a donc pas pu être calculé mais il est important de le garder à l'esprit lors de l'analyse du coût net du dispositif.

Tableau 12 : Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020

Type de coûts indirects	Impact financier	Montant
Coût de maladie de longue durée	Coûts de maladie de longue durée	22 076 034 €
Droit à la sécurité sociale acquis	Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale	/
Coûts indirects totaux		22 076 034 €

Source : IDEA Consult

²² Si 8,3% de la population Titres-Services utilisaient le marché au noir auparavant, cela signifie que 9.091 utilisateurs faisaient appel au marché au noir. Un travailleur Titres-Services ayant en moyenne 8 clients (22,8h de travail en moyenne dans le dispositif des Titres-Services pour des prestations moyennes d'utilisateurs de 2,8h), cela signifie que 1.136 travailleurs Titres-Services ou 5,5% des travailleurs Titres-Services travaillaient au noir auparavant.

5 / Le coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020

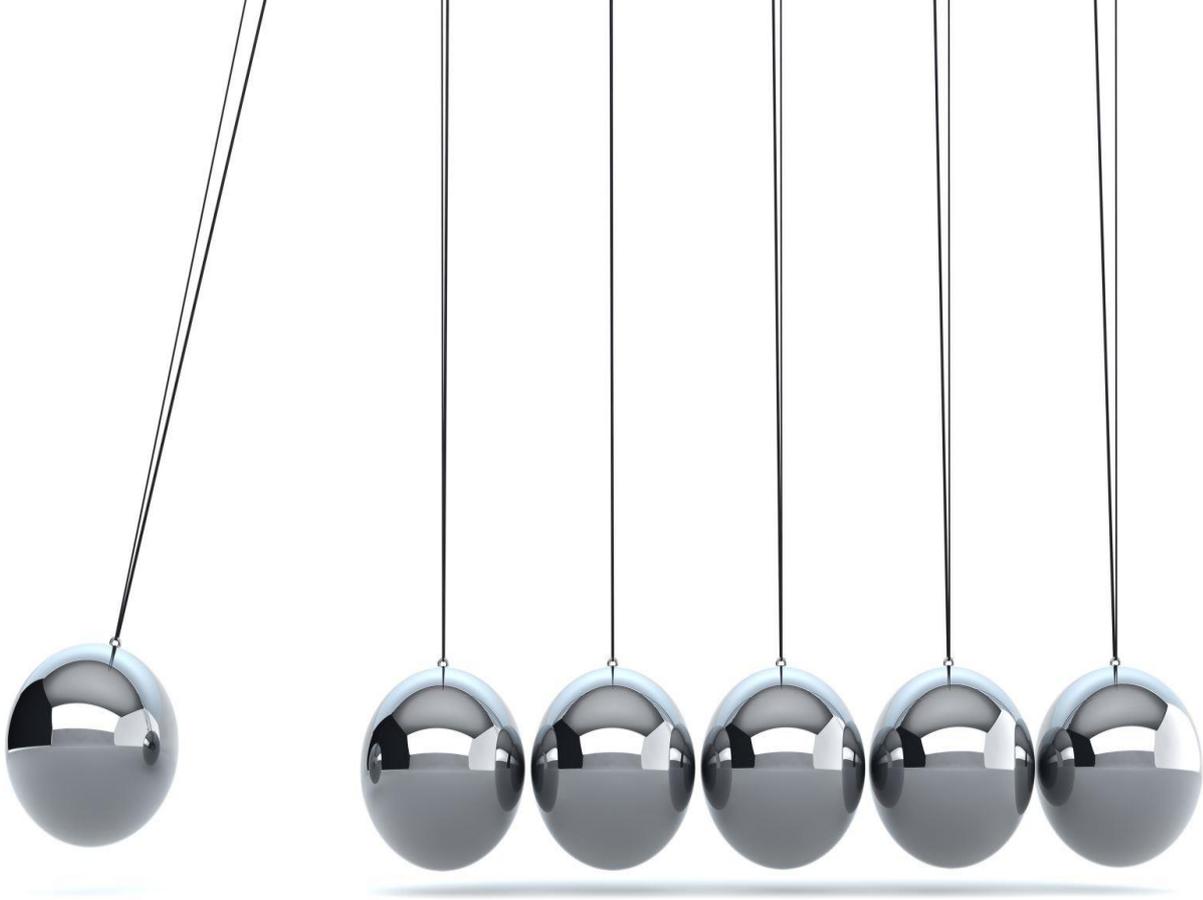
Le dispositif des Titres-Services bruxellois génère des effets de retour de près de 89% de son coût brut

Pour terminer, le tableau ci-dessous résume les coûts bruts, les effets de retour directs et indirects ainsi que les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020. Il ressort de ce tableau que, si le coût brut pour les pouvoirs publics représente un montant très élevé, le système parvient, en répondant à ses objectifs, à le réduire de près de 89%. En effet, si l'on tient compte de tous les effets de retour quantifiables, les Titres-Services génèrent un coût net de 2.874 € par travailleur Titres-Services en ETP, pour un coût brut direct de 23.472 €. Il est cependant important de mentionner que la crise sanitaire de 2020 a influencé tant le coût que les effets de retour du dispositif et qu'il sera donc intéressant d'analyser ceux-ci lors d'une année plus stable.

Tableau 13 : Le coûts net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020

		Montant total en euros	En ETP
Coût brut	Intervention en faveur des Titres-Services	192 320 683 €	18 564 €
	Coût de la déductibilité fiscale	14 046 182 €	1 356 €
	Coût de Sodexo	2 161 139 €	209 €
	Coût de l'administration de la mesure	410 813 €	40 €
	Remboursement de formations	458 777 €	44 €
	Subsides supplémentaires (subsides des congés d'éducation payés et subsides d'entreprises sociales)	2 337 401 €	226 €
	Aides COVID	13 596 412 €	1 312 €
	Chômage économique (<i>approximation</i>)	17 842 889 €	1 722 €
	Coûts bruts totaux	243 174 296 €	23 472 €
Effets de retour direct	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services	147 184 306 €	14 207 €
	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement	17 255 926 €	1 666 €
	Hausse des revenus issus des impôts des entreprises	4 279 721 €	413 €
	Effets de retour directs totaux	168 719 953 €	16 286 €
Effets de retour indirect	Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs	61 927 699 €	5 978 €
	Hausse totale des revenus issus de la TVA	4 830 882 €	466 €
	Baisse des coûts pour les maisons de repos	/	/
	Baisse des coûts pour les services de soins à domicile	/	/
	Baisse des coûts pour la sécurité sociale (maladie, absences de longue durée,...)	/	/
	Effets de retour indirects totaux	66 758 580 €	6 444 €
Effets de retour directs et indirects	Effets de retour directs et indirects totaux	235 478 534 €	22 730 €
Coût indirect	Coûts de maladie de longue durée	22 076 034 €	2 131 €
	Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale	/	/
	Coûts indirects totaux	22 076 034 €	2 131 €
Coût net		29 771 796 €	2 874 €

Source : IDEA Consult



PARTIE 6

Conclusions et recommandations



1 / Introduction

Ce rapport a présenté l'évaluation 2020 du dispositif des Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale. Outre l'analyse annuelle du nombre de Titres-Services bruxellois émis/achetés et des 3 acteurs principaux du dispositif, ce rapport avait pour objet d'étudier le parcours professionnel des aide-ménagère.e.s Titres-Services et d'approfondir la question des incapacités de travail en lien avec la qualité d'emploi et les conditions de travail proposées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. De plus, le calcul du coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois a été approfondi cette année de par la prise en compte des effets de retours et des coûts indirects, en plus des effets de retours directs. Cette conclusion contient donc les sections suivantes :

- ▶ Principales conclusions concernant [l'importance du système des Titres-Services](#) en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ Principaux constats concernant [la qualité de l'emploi dans les Titres-Services](#) en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ Principaux constats concernant [la progression professionnelle et la santé au travail des aide-ménagère.e.s Titres-Services](#) ;
- ▶ Principales conclusions concernant [le coût du dispositif des Titres-Services](#) en Région de Bruxelles-Capitale.

Nous terminons ce chapitre par les [principales recommandations concernant le dispositif des Titres-Services](#) en Région de Bruxelles-Capitale.



2 / Principales conclusions de l'état des lieux 2020 du dispositif Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Importante chute du nombre de Titres-Services achetés en 2020

L'augmentation annuelle du nombre de Titres-Services achetés observée en 2017 (+1,6%), 2018 (+1%) et 2019 (+2,7%) s'est interrompue en 2020 en raison des mesures de confinement prises par le gouvernement dans le cadre de la crise sanitaire. L'année de la crise sanitaire est en effet marquée par une **chute de 17,5% de la consommation de Titres-Services bruxellois**. Cette décroissance est due principalement à une forte diminution de l'intensité moyenne d'utilisation des Titres-Services. En effet, si le nombre moyen de Titres-Services achetés par utilisateur était de 146 en 2019 (ce qui correspondait à 2,8h par semaine) ce nombre était de 123 Titres-Services en 2020 (ce qui correspond à une moyenne de 2,4 heures par semaine).

Les effets de la crise sanitaire se présentent toutefois comme temporaires, puisque ces résultats s'expliquent principalement par **le choix de certains utilisateurs de ne plus acheter de Titres-Services entre mars et mai 2020** plutôt que par une diminution de l'intensité d'utilisation de Titres-Services par tous les utilisateurs sur l'ensemble de l'année. Un retour à la normale est donc présagé pour 2021 après cette période de crise.

Il est également intéressant d'observer la **poursuite de la hausse de l'usage de Titres-Services électroniques**. Ce pourcentage est en augmentation depuis plusieurs années et a connu une très forte hausse entre 2016 et 2017 (croissance de 31,7%). En 2020, plus de la moitié (58%) des utilisateurs de Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale ont désormais recours au support électronique. En termes de nombre de Titres-Services achetés, la part des Titres-Services électroniques a également significativement augmenté passant de 41,6% en 2017 à 55,5% en 2020, soit une croissance de 33%.

Poursuite du phénomène de concentration et réduction de la part de marché des entreprises bruxelloises

Le dispositif des Titres-Services bruxellois comptait, en 2020, **538 entreprises actives dont 233 avaient leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale**. La moitié (57%) des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale ont donc leur siège social en dehors de la Région. De plus, alors qu'en 2019, on observait pour la première fois depuis 2013 une stabilisation du nombre d'entreprises bruxelloises actives, l'année 2020 enregistre une diminution de 6% du nombre de ces entreprises qui n'est pas sans rappeler la tendance baissière mise en évidence entre 2016 et 2018 (entre 5 et 7 pourcents annuels). La question se pose alors de savoir si cette reprise de la décroissance peut être uniquement imputée à la crise sanitaire, et à ses effets incontestablement négatifs sur la santé financière des entreprises ou bien si, au contraire, elle s'inscrit dans une trajectoire structurelle à plus long terme.

Si les entreprises ayant leur siège social à Bruxelles ne représentent que 43,3% des entreprises Titres-Services actives en RBC, elles dominent toutefois le marché puisque 85,4% des Titres-Services Bruxellois ont été remboursés en leur faveur. À noter cependant que **la part de marché des entreprises bruxelloise est en baisse** puisqu'elle est passée de 86,3% en 2019 à 85,4% en 2020. La crise aurait donc plus durement touché les entreprises bruxelloises au profit d'entreprises dont le siège social se trouve en Flandre (de 11,1% en 2019 à 12% en 2020).

La crise sanitaire a aussi renforcé la **tendance à la concentration des entreprises** que les rapports d'évaluation précédents avaient montrée. Ceci s'explique par l'effet combiné d'une diminution du nombre d'entreprises avec l'augmentation de leur taille, comprise ici comme la force de travail dont



elles disposent. La majorité des entreprises toujours actives en 2020 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois auraient réussi, non seulement à ne pas diminuer leur force de travail suite à la période de crise sanitaire mais à augmenter cette dernière en reprenant les travailleurs des entreprises qui ont cessé leurs activités au cours de l'année 2020. Nous avons, en outre, pu constater que de moins en moins de petites entreprises sont actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services.

Pour finir et comme pour les années précédentes, ce sont principalement les **sociétés commerciales privées** qui dominent le marché des Titres-Services bruxellois en 2020. Elles représentent, en 2020, 77,1% des entreprises actives à Bruxelles alors qu'elles occupent 94,3% des travailleurs bruxellois et ont remis près de 95,9% des Titres-Services bruxellois. S'agissant des entreprises localisées en Région bruxelloise, les entreprises commerciales privées ne représentent cette fois pas moins de 84,5% du total, un pourcentage qui a significativement augmenté par rapport à 2019 (+1,1%) au dépend de tous les autres types d'entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois à l'exception des personnes physiques.

Forte diminution du nombre de travailleurs actifs, principalement ceux âgés de plus de 50 ans et avec des enfants

En 2020, **20.218 travailleurs Titres-Services** étaient domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et 26.730 travailleurs étaient actifs dans la Région. Cela représente pour la Région de Bruxelles-capitale un total d'approximativement 10.360 travailleurs équivalents temps plein (ETP).

Ici comme ailleurs, la crise sanitaire a marqué un coup d'arrêt à trois années consécutives de croissance. Le nombre de travailleurs qui avoisinait en 2019 un effectif de 28.000 a subi une **forte diminution en 2020 (-4,2%)** pour passer bien en-dessous de son niveau de 2017 (27.555 travailleurs). Ce constat peut *a priori* s'expliquer par la crise sanitaire de la Covid-19 qui a amené certaines entreprises à cesser leurs activités et à ne pas relancer de plan d'embauche, voire à se séparer d'une partie de leur personnel. Il est intéressant de noter que la baisse du nombre de travailleurs a été plus marquée chez les travailleurs domiciliés en dehors de Bruxelles. Alors que le nombre de travailleurs non-bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois a diminué de 12,3%, le nombre de travailleurs bruxellois n'a, quant à lui, baissé que de 1,3%.

Concernant les ETP, la chute est beaucoup plus marquée. Entre 2016 et 2019, ce nombre a progressé d'un peu plus de 2%, avant d'enregistrer une chute de 19,9% en 2020. L'évolution de ces deux indicateurs nous indique qu'en réaction à la crise sanitaire et à la diminution de la demande en Titres-Services, les entreprises ont en général préféré diminuer le nombre d'heures rémunérées à leurs travailleurs plutôt que de procéder à un licenciement.

Par rapport à d'autres secteurs d'activités, les Titres-Services attirent proportionnellement beaucoup plus de bruxellois de sexe féminin (95,6% versus 45,5% dans la population active bruxelloise), âgées de plus de 50 ans (32,3% versus 26,7%), avec des enfants (65,5% versus 55,6%) et d'origine non belge (97,8% versus 71,1%). Par ailleurs, il apparaît que l'emploi dans les Titres-Services est davantage implanté dans les communes les plus pauvres de la Région notamment à Anderlecht et Saint Gilles. Ce profil confirme le **rôle d'intégration du dispositif des Titres-Services** pour les travailleurs les plus vulnérables et éloignés du marché de l'emploi.

Certaines catégories de travailleurs semblent avoir été plus fortement impactées par la crise sanitaire. La proportion des travailleurs actifs de 'plus de 50 ans', notamment, est ainsi passée de 34,1% en 2019 à 32,3% en 2020, alors que ce chiffre était en très forte augmentation les années précédentes. Il est probable que dans le contexte de la crise sanitaire, les travailleurs de plus de 50 ans aient pu être associés à plus forte raison à la catégorie des personnes à risque et aient éprouvé davantage de



difficultés à accéder à l'emploi. La proportion des travailleurs Titres-Services bruxellois avec des enfants est elle aussi en diminution pour la première fois depuis plusieurs années. En 2020, ces travailleurs ne représentent plus que 65,5% des travailleurs actifs contre 70,5% en 2019. Il est probable que cela soit également à mettre sur le compte de la crise. En effet, les travailleurs Titres-Services avec des enfants à charge ont dû diminuer leur temps de travail ou arrêter de travailler par faute de possibilité de faire garder leurs enfants lors des périodes de confinement durant lesquelles les écoles étaient fermées.

Le nombre d'utilisateurs du dispositif des Titres-Services bruxellois est également en diminution

En 2020, 109.533 bruxellois ont utilisé au moins un Titre-Service bruxellois, ce qui correspond à **une décroissance annuelle de 2,4%**, alors qu'une croissance soutenue du nombre d'utilisateurs avait été observée depuis la régionalisation du dispositif en 2016 (2% à 3% annuellement). Cette évolution traduit une diminution des intentions des bruxellois à utiliser les Titres-Services pour la première fois en 2020. À noter également que si les périodes de confinement ont aussi poussé certains bruxellois à ne plus utiliser les Titres-Services, cet effet n'est pas encore pleinement appréhendé dans nos résultats qui recensent l'ensemble des utilisateurs qui ont acheté à minima un Titre-Service bruxellois en 2020, même si celui-ci a été acquis avant mars 2020.

La décroissance du nombre d'utilisateurs concerne principalement les bruxellois âgés de moins de 45 ans (-4,5%). Il semblerait donc que ça soit **les plus jeunes**, à savoir ceux qui ont *a priori* accès aux revenus les plus faibles, qui **n'ont pas pu commencer ou continuer à utiliser les Titres-Services durant cette période de crise sanitaire**. L'année 2020 est donc venue renforcer les différences déjà très exacerbées entre les jeunes utilisateurs, qui sont sous représentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, et les utilisateurs plus âgés.

Lorsque l'on s'intéresse au **profil des utilisateurs** et que l'on compare celui-ci à la population active à Bruxelles, il apparaît que les utilisateurs de Titres-Services sont proportionnellement plus souvent domiciliés dans les communes les plus riches de la Région, sont plus âgés que la moyenne (24,8% d'utilisateurs de plus de 65 ans contre 16,9% dans la population totale), sont plus souvent d'origine belge (46,6 % versus 23,0%), sont plus souvent sans enfants (53,1% versus 51,5%), sont également plus souvent à l'emploi (61,2% versus 44,9%), principalement pour un emploi à temps plein (73,6% versus 67,2%) et gagnent en moyenne plus qu'un non utilisateur (74,5% ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros versus 39,2% de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus).



3 / Principaux constats concernant la qualité de l'emploi dans les Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Importante chute du nombre d'heures de travail rémunérées en 2020

Le nombre d'heures de travail effectué par les travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale était relativement stable de 2016 à 2019, année où un travailleur Titres-Services se voyait être rémunéré, en moyenne, pour 22,9 heures de travail par semaine. Cette moyenne, plus élevée que dans les deux autres régions du pays, subit une diminution marquée en 2020, du fait de la crise sanitaire. Celle-ci a lieu plus particulièrement pendant la phase de confinement stricte de la population. Bien que ce chiffre reparte ensuite à la hausse, la moyenne annuelle ne s'élèvera plus qu'à 18,6h pour l'ensemble de l'année 2020 (soit une diminution de 18,8% par rapport à 2019).

Les résultats de l'enquête menée par IDEA Consult auprès de 2.994 travailleurs Titres-Services bruxellois montre par ailleurs qu'une grande majorité d'entre eux est, selon leur contrat de travail, occupé plus d'un mi-temps (93,8%) tandis que 18,6% travaillent à temps plein. Si la majorité des travailleurs Titres-Services ne travaillent pas à temps plein, c'est la plupart du temps (87,8%) par choix, selon la même enquête. Ceci est probablement motivé par des raisons d'organisation familiale (la majorité des travailleurs sont des femmes ayant des enfants) ou lié à la pénibilité du travail et la difficulté organisationnelle d'avoir plusieurs clients par jour.

Les travailleurs ont également été questionnés sur l'organisation de leur horaire de leur travail. Une grande majorité d'entre eux déclarent recevoir leur horaire de travail à temps (89,9%), pouvoir choisir leurs horaires (79,2%), avoir des horaires fixes (81,4%) et travailler un même nombre d'heures chaque semaine (73,7%). Contrastant avec ses résultats plutôt positifs, on recense un quart des travailleurs qui estime ne pas avoir suffisamment de temps de repos entre deux clients et plus d'un tiers des travailleurs (38,7%) qui indique effectuer des journées de travail de plus de 8h (temps de déplacement entre clients inclus).

En termes de salaire horaire, un travailleur Titres-Services domicilié à Bruxelles gagne en moyenne 12,10€ de l'heure, ce qui correspond à une augmentation salariale de 2,2% par rapport à 2019. L'équivalent en salaire brut mensuel d'un travailleur Titres-Services bruxellois est toutefois estimé à 975 euros, ce qui est bien en deçà du seuil de pauvreté. Ce montant ne tient cependant pas compte de l'éventuel chômage économique perçu par les travailleurs Titres-Services en 2020 suite à la crise sanitaire.

Des conditions de travail jugées satisfaisantes par une majorité de travailleurs

L'enquête menée par IDEA Consult a été l'occasion d'en apprendre beaucoup sur le contenu et les conditions de travail des Travailleurs Titres-Services.

L'enquête a permis d'évaluer la fréquence d'utilisation d'une série de produits de nettoyage, du matériel à disposition mais aussi la fréquence de travail dans des environnements pouvant être considérés comme insalubres. De façon générale, il en ressort que la majorité des produits utilisés par les travailleurs Titres-Services sont autorisés et sans danger pour leur santé, que la majorité des travailleurs ont accès à un matériel de qualité suffisante et que ces derniers exercent leurs activités dans un environnement salubre et sans risque pour leur sécurité. Toutefois, il convient d'émettre certaines réserves vis-à-vis de ces observations. Si les produits interdits sont plus rarement utilisés, il reste néanmoins qu'ils demeurent présents dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Concernant le matériel, une part minoritaire mais non négligeable des travailleurs Titres-Services déclare être toujours



confronté à du matériel de mauvaise qualité. Enfin, s'agissant de l'environnement, certaines observations sont plus inquiétantes ; pas moins d'un cinquième des travailleurs indiquent travailler, au moins parfois, dans des espaces trop chauds ou trop froids notamment.

Les résultats sont moins positifs en ce qui concerne le [contenu du travail](#). Tout d'abord, nous avons pu confirmer que le travail d'aide-ménager se concentre bien en grande majorité sur les tâches de nettoyage et de repassage. Un autre constat majeur qui en ressort est cependant que près de la moitié des travailleurs se sentent [régulièrement épuisés](#) par leur travail et sont amenés à adopter des [positions douloureuses et/ou fatigantes](#) de manière régulière ou quotidienne. Ce constat est notamment en lien avec l'attente des clients puisque près d'un quart des travailleurs déclarent que [leurs clients leur demandent trop de choses à faire](#) durant la prestation, tandis que plus d'un travailleur sur dix indique devoir [effectuer des tâches qui ne sont pas autorisées](#) dans le cadre du dispositif des Titres-Services.

Nous avons également pu sonder la qualité des relations avec les collègues et les clients. Les travailleurs Titres-Services entretiennent, la très grande majorité du temps, des [relations respectueuses et de confiance avec leurs clients](#) (91,6%). Il est important de noter, toutefois, que 9,4% des travailleurs déclarent ne pas se sentir (du tout) valorisés par leurs clients. Bien que la majorité des répondants indique [bien s'entendre avec ses collègues](#) (61,2%), elles sont près d'un quart à déclarer [se sentir seules](#) au travail.

Par ailleurs, plus de [80% indiquent être \(très\) satisfaits de l'entreprise pour laquelle ils travaillent](#). Ils ne sont, par contre, que 65% à être (très) satisfaits de leur emploi. Plus inquiétant, un peu moins de la moitié des travailleurs n'envisage pas de travailler dans les Titres-Services jusqu'à la retraite et ce surtout en raison de la pénibilité du métier et des conditions salariales.

Enfin, nous avons observé que la [crise sanitaire a eu un impact généralement négatif sur le bien-être des aide-ménagères](#), en dégradant la fréquence des rencontres avec les collègues, les revenus financiers, le sentiment de sécurité et les pratiques de formation des travailleurs, tout en augmentant le stress ressenti par les travailleurs. La majorité des travailleurs indique par ailleurs avoir reçu des éléments de protection mais pas forcément en suffisance.

[La majorité des travailleurs estiment qu'ils sont suffisamment soutenus par leur entreprise même s'ils déplorent un manque d'encadrement des prestations chez l'utilisateur et un manque de réunions d'équipes](#)

L'enquête a aussi été l'occasion de traiter la question de la [triangulation des services](#), abordée ici sous l'angle de la qualité du soutien apporté par les entreprises Titres-Services à leurs travailleurs. Plusieurs constats ont pu ainsi être dressés par rapport aux pratiques d'entreprises. De façon générale, il apparaît qu'une majorité des entreprises (plus de 70%) semble mettre en place un encadrement de leurs travailleurs Titres-Services qui apparaît comme suffisant. Parmi les éléments identifiés, il ressort que plus de trois quarts des entreprises ont des travailleurs qui [savent à qui s'adresser dans l'entreprise au cas où ils rencontreraient un problème](#) (83,6%), qui estiment que [leur supérieur apprécie leur travail](#) (77,5%), et qui déclarent que [leur employeur intervient](#) pour trouver une solution en cas de désaccord avec un.e client.e (77,2%). De plus, plus de 70% des entreprises ont des travailleurs qui déclarent être [informés par leur employeur quant aux risques liés au métier](#) (72,2%), qui estiment que leur [employeur fait attention à leur opinion](#) (71,9%), et à leur [bien-être](#) au travail (70,4%).

D'autres résultats sont plus contrastés. Ainsi, seules 41,3% des entreprises organisent une [réunion d'équipe](#) au moins 1 fois par an ; elles ne sont qu'un tiers à effectuer un [contrôle des tâches demandées](#) par le client via une visite initiale de son domicile et un quart à effectuer des [contrôles occasionnels](#) du



domicile du client. Chiffre plus inquiétant, 30% des travailleurs voient leurs [revenus diminuer en cas d'annulation d'une prestation](#) par le client, ce qui est pourtant une pratique non-autorisée.

[Un quart des travailleurs n'a jamais participé à une formation](#)

Sur base de données administratives, nous avons pu établir que [seuls 4.770 travailleurs Titres-Services ont suivi une formation agréée et remboursée par le Fonds de formation bruxellois](#) des Titres-Services en 2020. Ce chiffre continue de diminuer depuis 2015 où il s'élevait à 10.354 travailleurs Titres-Services. Pour l'année 2020, le montant remboursé par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale a diminué de 17% par rapport à 2019, une évolution qui s'explique notamment par les mesures prises pour lutter contre la crise sanitaire du Covid-19 qui ont interdit, pendant certaines périodes temps, aux professionnels de se réunir physiquement pour suivre une formation.

Sur base de notre enquête auprès des travailleurs du secteur, il apparaît par ailleurs qu'un quart des répondants n'a [jamais participé à une formation](#) dans le cadre de son travail dans le dispositif Titres-Services et que ce sont l'absence de proposition de l'employeur (42,3%) et le sentiment de ne pas en avoir besoin (29,4%) qui expliquent cette absence de formation. Par ailleurs, vis-à-vis du [contenu des formations](#), nous avons observé que les formations suivies ont trait, pour trois quarts des travailleurs, au contenu de la tâche d'une aide-ménagère Titres-Services comme les techniques de nettoyage. Seul un tiers des travailleurs formés ont suivi une formation ayant trait à l'ergonomie. Cela semble peu compte tenu du fait que les problématiques musculosquelettiques ressortent de manière importante dans les soucis rencontrés par les travailleurs. Un constat positif par contre est que la grande majorité des travailleurs estiment que les [formations sont utiles et de qualité](#) (85%).



4 / Principaux constats concernant la progression professionnelle et la santé au travail des aide-ménagèr.e.s Titres-Services

Ce chapitre s'est intéressé à la situation professionnelle antérieure des travailleurs Titres-Services, leur maintien à l'emploi dans les Titres-Services et à leurs débouchés professionnels en cas de sortie du dispositif avec un focus particulier sur les situations d'incapacités de travail vécues par les aide-ménagèr.e.s et leurs déterminants. Pour ce faire, nous avons mobilisé les données de la BCSS sur tous les bruxellois qui ont travaillé comme aide-ménagèr.e Titres-Services entre 2004 et 2019. Ces données administratives ont été complétées par des données de l'enquête qui était destinée à toutes les personnes sous contrat Titres-Services dans le dispositif bruxellois en 2021 et agrémentées par les discussions que nous avons menées lors des focus groupes d'entreprises et d'experts.

De plus en plus d'aide-ménagèr.e.s sont engagées alors qu'ils/elles étaient déjà à l'emploi

Depuis la création du dispositif une minorité de bruxellois (qui ont travaillé pendant au moins un an comme aide-ménagèr.e Titres-Services entre 2004 et 2019) exerçait une activité déclarée (12%) ou était demandeur d'emploi bénéficiant d'allocations (9,5%) avant d'opter pour un emploi d'aide-ménager dans les Titres-Services. En d'autres termes, il semblerait que les Titres-Services ont permis d'essentiellement mettre à l'emploi des bruxellois qui ne bénéficiaient d'aucun revenu ou d'un revenu non-déclaré.

Cependant, nous observons que près de la moitié des aide-ménagèr.e.s actives dans les Titres-Services bruxellois en 2021 étaient déjà en emploi avant d'intégrer le dispositif et que ce sont principalement ceux/celles qui y sont actifs depuis 10 ans ou plus qui déclarent avoir travaillé au noir auparavant (15,9% contre 4,7% pour les travailleurs actifs depuis moins d'un an). Il semblerait donc que le lancement des Titres-Services a permis d'atteindre son objectif de lutte contre le travail au noir lors des premières années mais que l'évolution croissante de la demande et le taux de *turnover* important dans le dispositif, amènent les employeurs Titres-Services à continuer d'embaucher des personnes, que celles-ci soient occupés, inactives ou demandeuses d'emploi.

Près d'un bruxellois sur deux qui intègre les Titres-Services y restent au moins 10 ans mais très peu envisagent d'exercer le métier d'aide-ménagèr.e sur l'ensemble de leur carrière

En 2019, les Titres-Services ont permis à 61,3% de bruxellois passés par les Titres-Services de retrouver une situation professionnelle stable : 42,3% sont toujours salariés comme aide-ménagèr.e Titres-Services alors 16,3% à obtenu un emploi (salarié, d'indépendant ou d'intérimaire) dans un autre secteur d'activité et que 2,7% ont pris leur pension. Les 38,7% de bruxellois qui n'ont pas eu cette chance, sont, soit dans une situation de demandeur d'emploi (8,4%), soit inactif avec revenu (4,3%) ou sans revenus (15,7%) déclarés, soit en situation d'incapacité de travail temporaire ou définitive (10,4%).

Il semblerait donc que près d'un travailleur bruxellois sur deux qui a un jour travaillé comme aide-ménagèr.e Titres-Services soit toujours actif dans les Titres-Services en 2019. De plus, en s'intéressant au parcours des bruxellois qui ont travaillé pendant au moins un an dans les Titres-Services, nous avons pu constater que 59,2% y sont toujours actifs après 5 ans, 44,6% après 10 ans, et 25,1% après 15 ans. En d'autres termes, si les Titres-Services permettent d'offrir un emploi sur une période de temps conséquente à un bruxellois sur deux, il reste difficile d'envisager une carrière complète dans le secteur pour la plupart d'entre eux. Ce résultat fait écho aux résultats de l'enquête auprès des travailleurs Titres-Services puisque 45,9% des répondants n'envisagent pas de poursuivre ce travail jusqu'à leur retraite.



Les Titres-services génèrent un effet tremplin et un effet négatif sur la santé

Les bruxellois qui sont restés au moins un an dans les Titres-Services et qui quittent leur emploi d'aide-ménagère durant leur 5 premières années d'activités se retrouvent majoritairement dans trois situations professionnelles possibles : 11,6% se retrouvent sans revenus déclarés, 9% (re)deviennent des chercheurs d'emploi alors que 9,7% d'entre eux ont réussi à trouver un emploi. Après 10 ans, si nous retrouvons toujours une grande proportion d'aide-ménagère.e.s qui ont trouvé un emploi dans un autre secteur d'activité (13,8%) ou qui se retrouvent sans revenus déclarés (13,1%) parmi les travailleurs qui ont quitté le dispositif, pas moins de 11,3% se retrouvent dans une situation d'incapacité de travail suite à un accident du travail, une maladie professionnelle, ou à une situation d'invalidité qui les a amenés à développer un handicap. Au bout de 15 ans, la majorité des travailleurs qui sont sortis du dispositif Titres-Services sont, soit en emploi dans un autre secteur (21,4%), soit en incapacité de travailler (19%). Il faut encore mettre en évidence que l'ensemble de ces constats se voient être renforcés quand on s'intéresse aux bruxellois ayant passé au moins 2 ans dans les Titres-Services.

Ces résultats nous permettent donc de mettre en évidence deux effets potentiellement générés par les Titres-Services sur l'employabilité des aide-ménagère.e.s : D'une part, un effet tremplin existe dans le sens où un nombre conséquent d'aide-ménagère.e.s Titres-Services ont réussi à se reconvertir dans d'autres secteurs d'activité, la majorité s'étant reconvertis dans les métiers de la vente/commerce de détail et dans des secteurs leur permettant d'exercer une profession liée au nettoyage. D'autre part, le fait de travailler dans les Titres-Services semble avoir affecté négativement la santé d'une part non-négligeable des aide-ménagère.e.s jusqu'à amener 19% d'entre-elles à ne plus être en capacité de travailler 15 ans après leur premier jour de travail dans les Titres-Services.

De plus en plus de bruxellois actifs, ou ayant été actifs, dans les Titres-Services sont en incapacité de travailler

Les données d'enquête nous ont permis de caractériser quelque peu les problèmes de santé vécus par les aide-ménagère.e.s Titres-Services. Nous avons pu, en effet, observer qu'environ la moitié des répondants souffrent souvent – voire quotidiennement – de douleurs au dos (51%), ou plus généralement, de douleurs articulaires ou musculaires (45%). Les douleurs dans le cou, les épaules, le poignet ou le coude concernent également de manière régulière environ 40% des répondants. Ils sont également 10% à renseigner des problèmes respiratoires. Les problèmes liés au stress, aux irritations cutanées, aux insomnies et migraines concernent régulièrement, entre un cinquième et un quart des répondants.

En termes quantitatifs, le constat le plus important que nous avons pu tirer de l'analyse des données de la BCSS est que la proportion de bruxellois toujours sous contrat Titres-Services qui se retrouvent dans une situation d'incapacité de travail augmente de manière exponentielle dans le temps (1,5% en 2010, 3,9% en 2015 et 7,9% en 2019). Des constats identiques, mais dans des proportions plus élevées, peuvent être tirés pour l'ensemble des bruxellois qui ont travaillé dans les Titres-Services qu'ils soient, ou non, encore sous contrat (1,8% en 2010, 5,4% en 2015 et 10,4% en 2019). Trois explications complémentaires peuvent justifier cette évolution :

Tout d'abord, certains bruxellois passés par les Titres-Services n'arrivent pas à retourner pleinement au travail après une période d'incapacité : ils ne sont que 15,4% un an après le début de l'incapacité de travail, 30,1% après 5 ans et 39,9% après 10 ans. De plus, plus de la moitié (57,5%) connaît une incapacité de travail de plus d'un an et sont donc passés sous le régime d'invalidité alors que 39,1% restent même dans l'incapacité de travailler pendant au moins 5 ans et 30,9% pendant au moins 10 ans. En d'autres termes, il semblerait que plus ou moins un tiers des bruxellois qui se sont retrouvés en



incapacité de travail suite à leur activité d'aide-ménagère Titres-Services le restent plus de 10 ans alors qu'un autre tiers arrive à retrouver pleinement l'emploi. Le tiers restant se retrouve, sur le long terme, soit dans une situation de demandeur d'emploi (14,9% après 5 ans et 11,6% après 10 ans) ; soit dans une situation d'inactivité, avec ou sans revenus déclarés (15,9% après 5 ans et 17,6% après 10 ans).

Ensuite, l'ancienneté moyenne des travailleurs dans le dispositif des Titres-Services croît au cours du temps. En conséquence, la proportion de bruxellois ayant travaillé de nombreuses années comme aide-ménagère Titres-Services augmente d'années en années alors, qu'à priori, cette catégorie de travailleurs est plus soumise à des risques de subir des problèmes de santé. En effet, nous avons observé que la probabilité de se retrouver en incapacité de travail augmente avec l'ancienneté du travailleur : après 5 ans d'activités, ils ne sont que 5,7% en incapacité de travail, alors qu'ils sont respectivement 11,3% et 19% dix et quinze ans après leur premier jour de travail dans les Titres-Services.

Finalement, la loi du 26 décembre 2013 sur le statut unique a supprimé la possibilité de mettre fin à un contrat de travail à durée illimitée en raison du simple motif d'absence de longue durée pour maladie ou accident sauf s'il existe un autre motif légitime. Ce changement législatif explique pourquoi la proportion de bruxellois en incapacité de travailler qui sont sous contrat de travail Titres-Services a vu son évolution s'accroître à partir de 2013. En effet, la proportion de bruxellois en incapacité de travail et qui ont perdu leur contrat Titres-Services décroît à partir de 2013 au profit des bruxellois en incapacité de travail sous contrat Titres-Services (si les premiers ne représentaient pas moins de 69,5% des bruxellois en incapacité de travailler après avoir exercé le métier d'aide-ménagère Titres-Services en 2010, ils ne sont plus que 58,3% en 2019).

[Les conditions de travail variables et les diverses pratiques d'encadrement influencent la probabilité de se retrouver en incapacité de travailler](#)

Enfin, nous avons mobilisé les données d'enquête pour identifier, sur base d'une régression logistique, les éléments qui influencent la probabilité qu'un/une aide-ménagère puissent se retrouver en incapacité de travailler.

Au niveau du [profil des travailleurs](#), nous avons pu constater, sans surprise, que l'âge et l'ancienneté influence, tous deux, positivement la probabilité d'être en incapacité de travailler. Ce résultat confirme donc que la santé physique des aide-ménagères se dégrade avec le temps passé à exercer ce métier dans les Titres-Services.

En ce qui concerne [les conditions de travail](#), nous avons pu observer que la qualité de l'environnement de travail (présence d'humidité, de températures extrêmes, de bruits stressants et constants, d'animaux domestiques laissés libre de leurs mouvements, tabagisme, etc.) et le niveau de charge physique (déplacer des charges lourdes, adopter des positions douloureuses/fatigantes, avoir trop de tâches à réaliser dans le temps imparti, etc.) étaient variables d'une aide-ménagère à l'autre alors qu'ils ont un effet important sur la santé des aide-ménagères Titres-Services. Ensuite, le fait de se sentir seul au travail influence positivement la probabilité de se retrouver un jour en incapacité de travailler au contraire d'avoir le sentiment de pouvoir demander l'aide d'un ou une collègue en cas de besoin qui, en toute logique, l'influence négativement. Ce constat est problématique puisque le secteur est marqué par un fort isolement au travail de par la nature même du métier d'aide-ménager. Finalement, la possibilité de choisir ses heures de travail et ses horaires et que ceux-ci soient fixes dans le temps influencent négativement la probabilité d'être en incapacité de travailler. En effet, la possibilité de choisir ses horaires et d'avoir un temps de travail régulier permet de réduire la probabilité de devoir se dépêcher entre deux prestations qui, à son tour, limite les risques d'accident. Cela permet par ailleurs d'organiser au mieux son temps entre loisirs, famille et travail et ainsi d'éviter d'arriver fatigué ou stressé au travail. De plus, il est important que les aide-ménagères aient un certain contrôle sur leur temps de



travail (qu'elles ne soient pas dans l'obligation d'exercer un temps plein ou d'effectuer trop de prestations « exceptionnelles », notamment) pour qu'il soit le plus adapté possible à l'évolution de leur santé ou de leurs besoins.

Pour terminer, nous avons également pu mettre en évidence que [les pratiques d'encadrement](#) des aide-ménagèr.e.s Titres-Services étaient très variables d'une entreprise à l'autre alors qu'elles peuvent avoir un réel effet sur l'évolution de leur santé. D'une part, former les aide-ménagèr.e.s dès leur arrivée dans le dispositif des Titres-Services bruxellois réduit significativement le niveau de pénibilité physique qu'ils/elles subissent en effectuant leur métier. En effet, il est important de pouvoir apprendre, à minima et avant que de mauvaises habitudes ne soient ancrées, la bonne manière d'organiser son travail (pour ne pas se sentir débordé ou surchargé) et les bonnes positions à adopter (pour éviter de souffrir de douleur chroniques sur le long terme). D'autre part, les pratiques de contrôles et de suivi du travail effectué chez le client par les aide-ménagèr.e.s (une visite du domicile avant la première prestation, un nombre de tâches à réaliser clairement établi et validé par l'entreprise, des visites de contrôle, et des entretiens d'évaluation réguliers avec l'aide-ménagèr.e.) apparaissent comme indispensables pour limiter les impacts potentiels du métier sur leur santé. Ces pratiques permettent de s'assurer que l'environnement de travail soit de qualité suffisante et que le temps de prestation soit suffisant pour nettoyer l'habitation de l'utilisateur, de contrôler la qualité du matériel mis à disposition de l'aide-ménagèr.e par le client et de limiter le risque que l'utilisateur demande au travailleur d'effectuer des tâches non autorisées par le dispositif des Titres-Services bruxellois.



5 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020

Le dispositif des Titres-Services bruxellois génère des effets de retour de près de 89% de son coût brut

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire, qui a fortement impacté l'utilisation des Titres-Services. Comme nous avons pu l'observer dans l'analyse du nombre de Titres-Services achetés, l'achat de Titres-Services s'est réduit de 17,5% en 2020. En toute logique, cette baisse du nombre de Titres-Services achetés a induit une baisse du coût budgétaire pour l'intervention dans les Titres-Services et la déduction fiscale à hauteur de 17% en 2020.

Ainsi, le **coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevait à 243,2 millions en 2020**. Ce coût est principalement composé de l'intervention des pouvoirs publics dans les Titres-Services (79,1% du coût total). Pour l'année 2020 et suite à la crise sanitaire, un coût additionnel à hauteur de 5,6% du coût total a été enregistré en aide COVID pour les entreprises et de 7,3% en chômage économique. Malgré ces aides additionnelles, le coût brut du dispositif s'est réduit en 2020 par rapport à l'année précédente. Si l'on rapporte le coût brut total du dispositif au nombre de travailleurs Titres-Services en équivalent temps plein, il apparaît qu'un poste en ETP dans les Titres-Services correspond à un coût budgétaire de 23.472 € par an en région de Bruxelles-Capitale.

Si le coût brut pour les pouvoirs publics représente un montant très élevé, le système parvient, en répondant à ses objectifs, à le réduire de près de 89%. En effet, si l'on tient compte de tous les effets de retour quantifiables, les Titres-Services génèrent un **coût net de 2.874 € par travailleur Titres-Services en ETP**, pour un coût brut direct de 23.472 €. Il est cependant important de mentionner que la crise sanitaire de 2020 a influencé tant le coût que les effets de retour du dispositif et qu'il sera donc intéressant d'analyser ceux-ci lors d'une année plus stable.

Tableau 14 : Le coûts net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020

		Montant total en euros	En ETP
Coût brut	Intervention en faveur des Titres-Services	192 320 683 €	18 564 €
	Coût de la déductibilité fiscale	14 046 182 €	1 356 €
	Coût de Sodexo	2 161 139 €	209 €
	Coût de l'administration de la mesure	410 813 €	40 €
	Remboursement de formations	458 777 €	44 €
	Subsides supplémentaires (subsides des congés d'éducation payés et subsides d'entreprises sociales)	2 337 401 €	226 €
	Aides COVID	13 596 412 €	1 312 €
	Chômage économique (<i>approximation</i>)	17 842 889 €	1 722 €
	Coûts bruts totaux	243 174 296 €	23 472 €
Effets de retour direct	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services	147 184 306 €	14 207 €
	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement	17 255 926 €	1 666 €
	Hausse des revenus issus des impôts des entreprises	4 279 721 €	413 €
	Effets de retour directs totaux	168 719 953 €	16 286 €



Effets de retour indirect	Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs	61 927 699 €	5 978 €
	Hausse totale des revenus issus de la TVA	4 830 882 €	466 €
	Baisse des coûts pour les maisons de repos	/	/
	Baisse des coûts pour les services de soins à domicile	/	/
	Baisse des coûts pour la sécurité sociale (maladie, absences de longue durée,...)	/	/
	Effets de retour indirects totaux	66 758 580 €	6 444 €
Effets de retour directs et indirects	Effets de retour directs et indirects totaux	235 478 534 €	22 730 €
Coût indirect	Coûts de maladie de longue durée	22 076 034 €	2 131 €
	Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale	/	/
	Coûts indirects totaux	22 076 034 €	2 131 €
Coût net		29 771 796 €	2 874 €

Source : IDEA Consult



6 / Principales recommandations concernant le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Un dispositif face au défi de la santé au travail et des incapacités à travailler qui en découlent

Cette évaluation a permis de mettre en évidence les impacts quantitatifs de la crise sanitaire de 2020 sur le dispositif des Titres-Services bruxellois, ses acteurs et les pouvoirs publics. Cependant, n'étant pas encore en mesure de savoir si ces impacts sont conjoncturels ou structurels, nous proposons de centrer nos recommandations sur le deuxième résultat majeur de ce rapport : une proportion de plus en plus importante d'aide-ménagère.e Titres-services voient leur santé se dégrader dans le temps et se retrouvent, de ce fait, en incapacité de travailler sur le long terme.

Il apparaît en effet essentiel, si pas urgent, de proposer des solutions pour éviter que le dispositif des Titres-Services ne mène un nombre trop important de bruxellois, non pas vers un emploi stable et de qualité, mais à se retrouver dans des situations d'invalidité avec peu de perspective de retour plein à l'emploi. C'est d'autant plus important qu'une situation d'incapacité de travail génère des impacts négatifs, sur le travailleur bien entendu, mais aussi sur ses collègues (difficultés à faire des remplacements dans l'urgence car il y a une méconnaissance du client, du lieu, du matériel et du trajet), son entreprise (difficultés à remplacer les absents ou à embaucher, coûts importants lors du premier mois d'incapacité et quand des incapacités de courte durée se répètent dans le temps, etc.), ses clients (impossibilité de mener des relations de long terme avec son aide-ménagère.e, annulation de prestations, etc.) et les pouvoirs publics (augmentation du coût de la sécurité sociale).

Afin de répondre à cette problématique, nous proposons deux recommandations générales, pour lesquelles plusieurs recommandations spécifiques sont identifiées, et une liste de leviers financiers activables pour mettre en œuvre ces recommandations. Ces recommandations sont adressées aux [pouvoirs publics Bruxellois](#).

Recommandation générale 1 : Miser sur les pratiques de prévention

Tout d'abord, nous proposons ci-dessous toutes les pratiques de prévention que nous recommandons d'adopter dans le but de limiter le risque pour les aide-ménagère.e.s de se retrouver en incapacité de travailler :

- ▶ Favoriser une autre approche du temps de travail :
 - Nous avons pu observer que l'âge et l'ancienneté de l'aide-ménagère.e augmentent le risque de se retrouver en incapacité de travailler. Nous recommandons donc de pouvoir aménager le temps de travail des aide-ménagère.e.s d'un certain âge ou avec une ancienneté relativement importante. D'une part, nous proposons d'augmenter le nombre de jours de congés octroyés aux aide-ménagère.e.s en fonction de leur ancienneté dans le dispositif des Titres-Services. D'autre part, si la progression salariale des aide-ménagère.e.s s'arrête actuellement après 3 ans d'ancienneté, il nous paraît opportun de prévoir également une évolution du salaire horaire après 10 ans d'ancienneté pour que les travailleurs concernés puissent envisager plus sereinement une réduction de leur temps de travail.



- Une attention particulière doit être portée à l'état de santé de l'aide-ménagère.e, ainsi qu'à ses besoins, dans la détermination de son temps de travail. L'aide-ménagère.e doit être partie-prenante de la décision, que ce soit pour établir son temps de travail hebdomadaire ou ses horaires. Une fois ceux-ci établis, il est essentiel qu'ils soient le plus possible respectés par l'entreprise pour que l'aide-ménagère.e ne soit pas amenée de manière trop régulière à devoir faire des heures supplémentaires, à modifier son planning de travail ou à effectuer des trajets qu'il/elle ne connaît pas ou qu'il/elle doit réaliser dans des temps trop courts.
- Une dernière mesure que nous recommandons, en ce qui concerne le temps de travail, est celle de considérer qu'un temps-plein d'une aide-ménagère.e est inférieur à 38 heures. En d'autres termes, il s'agit de permettre à toutes les aide-ménagères.e.s qui travaillent actuellement à temps plein de réduire leur temps de travail tout en maintenant leur revenu à un niveau équivalent²³.

► Augmenter le nombre de personnes d'encadrement par aide-ménagère.e dans le but de :

- Organiser une visite de contrôle au domicile de l'utilisateur avant la première prestation de l'aide-ménagère.e. En effet, cette première visite permettra de fixer un cadre à la prestation de services en déterminant les types de tâches à prester (et celles qui ne pourront être réalisées) et les horaires, la durée, et la régularité des prestations. De plus, cette visite aura également pour objectif de s'assurer que les conditions de travail soient acceptables en contrôlant la qualité de l'environnement de travail et du matériel fourni par le client. Si ces conditions ne sont pas respectées, il sera dans l'intérêt de l'entreprise de ne pas accepter ce client dans le but de préserver la santé de ses travailleurs.
- Organiser des visites et contrôles ponctuelles du domicile de l'utilisateur pour s'assurer que les conditions établies lors de la visite initiale soient bien respectées. Ces visites doivent actuellement être réalisées par le personnel de l'entreprise car un inspecteur du travail ne peut contrôler le lieu de travail des aide-ménagères.e.s Titres-Services qui se trouve dans la sphère privée du client.
- Organiser régulièrement des entretiens individuels (au moins une fois par an et après les premières prestations effectuées chez un nouveau client). Ces entretiens constituent autant d'occasions de discuter avec l'aide-ménagère.e des problèmes qu'il/elle peut rencontrer sur le terrain (concernant le client, le matériel, etc.), de ses besoins et/ou envies en termes d'évolution professionnelle et de formations, et d'éventuels problèmes de santé et/ou personnels qu'il/elle rencontre. Les informations collectées lors des entretiens devraient permettre à l'employeur d'agir préventivement pour éviter que l'aide-ménagère.e ne soit plus en mesure de travailler pour lui, d'une part, en intervenant auprès de l'utilisateur pour qu'il assure des conditions de travail acceptables à l'aide-ménagère.e et, d'autre part, en encadrant l'aide-ménagère.e avec attention tout en envisageant une réduction/réorganisation de son temps de travail pour éviter que ses problèmes personnels ou de santé ne s'aggravent dans le temps.
- Organiser des réunions d'équipes et des moments d'échanges formels et informels de manière régulière. Il est en effet primordiale d'amener les aide-ménagères.e.s à se connaître et à échanger pour éviter le sentiment d'isolement, favoriser le sentiment de faire partie d'une équipe solidaire, leur offrir la possibilité d'être écouté par quelqu'un qui les comprend, de stimuler l'échange de bonnes pratiques, et de leur permettre de se

²³ Ceci est une compétence fédérale.



rendre compte plus rapidement et plus facilement quand un client adopte un comportement inapproprié ou a des exigences trop élevées.

- ▶ **Informier davantage le client sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur** : Les clients jouent un rôle important dans ce secteur. Ce sont eux qui fournissent le lieu de travail, les produits utilisés et le matériel aux aide-ménagèr.e.s et qui déterminent le travail à réaliser et en combien de temps. C'est pourquoi ils doivent être mieux accompagnés en les informant dès le début sur ce qui est permis ou non dans le secteur (en termes de tâches, d'heures de travail, etc.) et sur ce qui est conseillé (en termes de produits, matériel, lieu de travail, bien-être du travailleur, etc.). Cela peut prendre la forme d'un contrat entre l'entreprise et le client, complété par une brochure explicative que le client reçoit lors de la demande de services.
- ▶ **Mettre en place un parcours de formation obligatoire dès l'embauche de l'aide-ménagèr.e** : L'aide-ménagèr.e doit pouvoir apprendre dès le départ, avant que de mauvaises habitudes ne soient ancrées, la bonne manière d'organiser son travail (pour ne pas se sentir débordé ou surchargé), les bonnes positions à adopter (pour éviter de souffrir de douleurs chroniques sur le long terme), le comportement à adopter dans une relation client (pour éviter de se laisser déborder par les exigences du client et identifier plus aisément quand celui-ci adopte un comportement inapproprié) et les mesures de prévention à respecter en termes de santé et de sécurité. Il serait également opportun que ce parcours de formation soit complété par des accompagnements de terrain délivrés par un expert ergonomiste et des tuteurs ayant une expérience en tant qu'aide-ménagèr.e Titres-Services. À noter que le Fonds Formation Sectoriel des Titres-Services est entrain d'élaborer un parcours de formation de ce type.
- ▶ **Favoriser des prestations en binôme**: Il arrive de temps en temps qu'une aide-ménagèr.e voie une prestation chez un client être annulée et qu'il soit impossible pour l'employeur de lui trouver une autre prestation en remplacement. Dans ce cas-là, il serait intéressant pour l'employeur d'utiliser ce temps de travail disponible pour envoyer l'aide-ménagèr.e en prestation chez un client qu'elle ne connaît pas en binôme avec une collègue. Ce type de pratique permet d'alléger le travail, d'appréhender la réalité de travail de ses collègues et de faciliter d'éventuels remplacements futurs.
- ▶ **Limiter au maximum les trajets longs et stressants** : synonymes de risques d'accidents, entre deux clients en travaillant le plus localement possible en y accordant une importance primordiale lors de la confection des plannings. En effet, la santé du travailleur doit avoir la priorité sur les demandes à court terme et non anticipées des clients.
- ▶ **Organiser une visite de contrôle annuelle chez un médecin du travail pour toutes les aide-ménagèr.e.s** : La plupart des aide-ménagèr.e.s Titres-Services ont des revenus mensuels que l'on peut caractériser de faible, voire de très faible. De ce fait, il est probable qu'une visite chez le médecin (ainsi que les examens qui peuvent en découler) représente un budget non-négligeable pour elles et, qu'en conséquence, elles ne décident de consulter que quand la maladie ou le problème physique ne devient plus gérable. Il serait évidemment bien plus profitable pour elles de se rendre chez le médecin dès les premiers symptômes pour que celui-ci puisse agir préventivement. C'est pour cette raison que nous recommandons d'organiser une visite annuelle obligatoire chez le médecin du travail pour toutes les aide-ménagèr.e.s Titres-Services.



Recommandation générale 2: Favoriser la reconversion des aide-ménagèr.e.s dans des métiers moins pénibles

La deuxième recommandation qui ressort de ce rapport est celle de favoriser la progression professionnelle des aide-ménagèr.e.s Titres-Services vers des métiers moins pénibles physiquement. Il s'agit aussi bien de proposer un parcours de reconversion pour les aide-ménagèr.e.s qui sont en incapacité de travailler que de favoriser le développement de compétences valorisables dans d'autres secteurs d'activité pour toutes les aide-ménagèr.e.s. Il existe, en effet, différents secteurs en pénurie dans lesquels les aide-ménagèr.e.s Titres-Services pourraient trouver un emploi sur le long terme. Les métiers de la vente ou de l'Aide à domicile (garde malade, préparation de repas, voire aide-familiale même si des doutes subsistent sur le caractère moins pénible de ce métier) ont notamment été évoqués. Nous proposons de mettre plusieurs pratiques en oeuvre pour favoriser la reconversion des aide-ménagèr.e.s Titres-Services :

- ▶ **Mettre en place un parcours de formation qui visent à développer des compétences valorisables dans d'autres secteurs à l'aide d'un cahier de formation :** Il s'agira, pour les employeurs Titres-Services, d'offrir de vraies opportunités de formation à leurs aide-ménagèr.e.s, durant leur temps de travail, et qui visent à développer des compétences valorisables dans d'autres secteurs. Pour faciliter ce processus, nous proposons de créer un cahier de formation qui serait donné à chaque travailleur dès leur embauche. Ce cahier de formation aurait pour objectif premier de présenter à l'aide-ménagèr.e toutes les formations et les mécanismes de financement (chèques formations, congés éducations payés, etc.) qui lui sont accessibles et, sur cette base, d'établir un parcours de formation, en concertation avec le ou la responsable formations de l'entreprise, en fonction de ses besoins et de ses envies. Il s'avèrerait, par exemple, opportun de suivre une formation en langue, si besoin, avant d'envisager d'autres formations de développement des compétences. Le deuxième objectif du cahier de formation est de permettre d'avoir un suivi des formations qui ont déjà été suivies par l'aide-ménagèr.e. Un cahier sous forme digitale serait à préconiser pour faciliter la rencontre de ce deuxième objectif, notamment dans le cas où l'aide-ménagèr.e est amenée à changer d'entreprise.
- ▶ **Offrir l'opportunité de réduire son temps de travail tout en maintenant un revenu presque équivalent pour suivre des parcours de formations certifiants :** Il est important que les aide-ménagèr.e.s puissent avoir le choix de suivre des parcours de formation certifiants comme ceux d'aide-familiale, d'assistante sociale, de gardienne d'enfants ou encore de garde malade, par exemple. Pour qu'il/elle puisse réellement poser un tel choix, il faut leur garantir un maintien de revenu car la plupart n'ont pas l'opportunité de réduire leur niveau de rémunération, et ce même de manière temporaire, dans un but de formation. À noter également que les aide-ménagèr.e.s Titres-Services ne sont pas considérées comme prioritaire par Actiris en comparaison aux demandeurs d'emploi. À l'avenir, il nous semble donc nécessaire de porter une attention toute particulière à garantir un nombre de places en suffisance dans ces formations pour les aide-ménagèr.e.s Titres-Services.
- ▶ **Offrir la possibilité, en cas d'incapacité, d'essayer d'autres métiers:** Il pourrait être intéressant de laisser l'opportunité aux aide-ménagèr.e.s en incapacité de travailler d'essayer, via le secteur intérim par exemple, d'autres métiers moins pénibles pendant quelques semaines, voire quelques mois, sans pour cela encourir le risque de perdre leur contrat de travail via un parcours d'intégration. Ce mécanisme inciterait plus de travailleurs en incapacité de travail à essayer de reprendre une activité car ils n'en subiraient aucune conséquence si l'essai n'était pas concluant. De plus, cette pratique permettrait à ces travailleurs de trouver l'emploi qui leur convient le mieux parmi ceux qui lui sont accessibles.



- ▶ **Analyser la possibilité d'ouvrir le dispositif des Titres-Services bruxellois à de nouvelles activités moins pénibles physiquement** : Des opportunités de reconversion pour les aide-ménagè.e.s Titres-Services existent au sein de leur entreprise (personnel administratif, tuteur, responsable d'agence). Cependant, celles-ci sont en nombre très limité et demandent des compétences qu'on retrouve moins facilement chez les aide-ménagè.e.s Titres-Services. En effet, la spécialisation de l'entreprise et du secteur ne permet pas la polyvalence et la diversité de métiers. Il pourrait donc être opportun d'ouvrir les Titres-Services à une autre activité moins pénible que l'aide-ménager dans lequel les travailleurs pourraient se reconvertir après un certain nombre d'années passées comme aide-ménagè.e. La garde d'enfant de plus de 3 ans a notamment été évoquée dans le but de ne pas concurrencer un secteur déjà existant et ainsi respecter les lois européennes en la matière. Si cette mesure semble particulièrement coûteuse pour les pouvoirs publics, les impacts budgétaires pourraient être plus limités si n'était autorisé à effectuer cette activité supplémentaire que les personnes qui ont passé un certain nombre d'années comme aide-ménagè.e Titres-Services. Dans ce cas, il s'agira d'un transfert d'un individu d'une fonction à l'autre mais qui entraînent des coûts similaires pour les pouvoirs publics.

Quels leviers financiers mobiliser pour disposer des ressources à la mise en place des recommandations précitées ?

Les mesures préconisées par nos recommandations devraient permettre de limiter le nombre d'aide-ménagè.e.s Titres-Services qui se retrouvent dans des situations d'incapacité de travail, que ça soit à court ou long terme. Cette évolution devrait être bénéfique financièrement pour les entreprises du secteur (maintien de la force de travail, moins d'annulation de prestations, moins de prises en charge financière du premier mois de maladie, moins de parcours de réintégration, etc.) et les pouvoirs publics (moins de personnes financées par la sécurité sociale pour raisons d'incapacité ou d'invalidité sans, pour cela, que le nombre de travailleurs Titres-Services n'augmente significativement). Cependant, les mesures que nous proposons engendreront des dépenses importantes pour ces deux acteurs si elles sont appliquées. C'est pour cette raison que nous terminerons ce rapport en proposant différentes pistes activables pour financer ces mesures :

- ▶ **Mobilisation du budget restant du Fonds de Formation Régional** : Le budget annuel du Fonds de Formation Régional des Titres-Services n'est jamais pleinement utilisé. Il pourrait donc être intéressant de mobiliser le budget restant pour financer les parcours de formation obligatoire que nous préconisons à l'entrée dans le dispositif ou encore le laisser être utilisé par les entreprises qui en font la demande mais qui ont déjà utilisé tout le budget qui leur était alloué.
- ▶ **Envisager de faire payer un forfait à l'entrée à chaque nouvel utilisateur** : Ce forfait payable à l'entrée permettrait, par exemple, de financer la visite initiale du domicile de l'utilisateur et les visites de contrôle ultérieures. En plus d'augmenter les ressources disponibles, cette mesure aurait pour effet bénéfique de limiter l'utilisation de plusieurs comptes utilisateurs par ménage.
- ▶ **Envisager d'augmenter la valeur d'échange des Titres-Services, dans le cas où certaines pratiques d'encadrement seraient appliquées** : Nous avons listées toute une série de pratiques d'encadrement bénéfiques pour les travailleurs du secteur. Ces pratiques ont un coût pour les entreprises qui les appliquent. Il pourrait être envisagé d'augmenter la valeur d'échange des Titres-Services pour les entreprises qui mettent en place ces pratiques. Cette valeur d'échange supplémentaire pour ces entreprises pourrait être financée par une augmentation du prix des Titres-Services. Cette augmentation aurait par ailleurs pour avantage de ralentir la hausse de



la demande des utilisateurs et d'ainsi permettre aux entreprises de ne plus engager la première personne qui se présente à elle pour répondre à une demande toujours de plus en plus forte ; mais au contraire, de mieux encadrer les nouveaux travailleurs en leur offrant plus de temps pour apprendre le métier.





ANNEXES



A.1 / L'approche de l'évaluation

Pour cette évaluation, nous nous basons sur cinq sources d'information distincte : Les données administratives disponibles, les données issues de l'enquête dédiée aux travailleurs Titres-Services, les résultats du calcul du coût et des effets de retour du dispositif, les informations et recommandations glanées lors des focus groupes, et la validation des résultats lors d'un workshop final. Ces différentes sources et méthodes sont décrites plus en détail ci-dessous.

L'analyse de données administratives

Cette analyse consiste à collecter et à analyser toutes les sources de données administratives disponibles. Elles seront analysées pour l'année 2020 pour la région de Bruxelles-Capitale spécifiquement mais également – pour les données publiquement disponibles – de manière moins détaillée pour les autres Régions à des fins de comparaison. Lorsque cela s'avèrera utile, nous croiserons également différents indicateurs par type d'entreprises et par profil des travailleurs en mettant l'accent sur les travailleurs bruxellois. Nous mettrons également en avant l'évolution de ces indicateurs depuis la régionalisation du dispositif jusqu'à la crise sanitaire de 2020. De manière plus spécifique, pour l'analyse des données administratives, nos sources principales sont :

- ▶ **Données de Sodexo** : Sodexo dispose de données concernant le nombre d'entreprises Titres-Services agréées qui ont remis au moins un Titre-Service bruxellois. Cela comprend les données relatives au siège social de l'entreprise, leur nombre de travailleurs ayant remis un Titre-Service bruxellois et le nombre de Titres-Services remboursés. Sodexo dispose également des données concernant le nombre de Titres-Services achetés, utilisés et échangés, le nombre de Titres-Services papiers et électroniques ainsi que le nombre de Titres-Services « Aide à la maternité ». Les données concernant le nombre de travailleurs et certaines caractéristiques de profil sont également disponibles. Sodexo dispose en outre des données relatives au nombre d'utilisateurs Titres-Services et leurs caractéristiques (âge, genre, code postal).
- ▶ **Données ONSS** : L'ONSS dispose pour chaque trimestre de données concernant l'emploi dans le système des Titres-Services, grâce à la déclaration multifonctionnelle qui comporte un code permettant d'indiquer si certaines prestations ont été payées au moyen de Titres-Services. Outre le nombre de travailleurs, l'ONSS dispose également de données concernant le nombre d'heures réellement prestées, les salaires et les réductions de cotisations.
- ▶ **Le SPRB**: Le SPRB dispose de données concernant le nombre de formations remboursées par le Fonds de Formation Régional ainsi que le nombre de nouveaux agréments et de retraits d'agréments.



- ▶ **Datawarehouse Marché du travail et protection sociale de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)** : Sur base de cette source de données, il est possible d'obtenir des données additionnelles aux données susmentionnées concernant le profil des utilisateurs et des travailleurs Titres-Services. Par ailleurs, il est également possible d'obtenir, sur base de ces données, des informations supplémentaires concernant la qualité de l'emploi Titres-Services, à savoir : Le pourcentage d'heures de travail et la rémunération journalière moyenne des travailleurs Titres-Services selon le profil ainsi que la situation d'emploi des personnes avant et après leur emploi dans le dispositif des Titres-Services. Pour la première fois, nous avons accès à des données individuelles, en plus des données semi-agrégées, sur tous les bruxellois qui ont travaillé comme aide-ménagère Titres-Services entre 2004 (date de lancement du dispositif Titres-Services) et 2019 (dernière année pour lesquelles les données sont disponibles). Plus particulièrement, nous avons pu identifier la position socioéconomique de ces bruxellois au 31 décembre de chacune des années précitées sur base de la « nomenclature de la position socio-économique de la BCSS » et des variables dérivées du Collège Intermutualiste National, de l'Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité, du Fonds des maladies professionnelles, du Fonds des Accidents du Travail et du SPF Sécurité Sociale. Ces données nous permettront donc d'analyser le parcours professionnel des bruxellois.es ayant travaillé comme aide-ménagère Titres-Services entre 2004 et 2019 et, plus particulièrement, de connaître le pourcentage d'entre eux qui n'ont plus été en capacité de travailler à la suite d'un problème de santé ou d'un accident du travail.



Une enquête auprès des travailleurs Titres-Services actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

Afin de collecter des informations non disponibles par le biais de données administratives, nous avons organisé une enquête en ligne auprès des travailleurs Titres-Services. Ainsi, nous avons invité 230 entreprises bruxelloises actives en 2020 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois à proposer à leurs aide-ménagèr.e.s actives dans ce même dispositif à participer à cette enquête en ligne. Concrètement, nous avons transmis aux entreprises le lien vers l'enquête, ainsi que les consignes à suivre pour y répondre. Elles ont, à leur tour, transféré l'enquête aux travailleurs concernés. Nous avons également demandé aux entreprises participantes de bien vouloir, d'une part, soumettre ce questionnaire à tous les travailleurs concernés même ceux qui étaient en situation d'incapacité de travail et, d'autre part, de mettre à disposition des travailleurs, au besoin et dans leurs locaux, le matériel informatique nécessaire à leur participation à cette enquête en ligne.

Au total, 160 entreprises Titres-Services bruxelloises ont participé à l'enquête dans le sens où au moins un.e de leur aide-ménagèr.e a répondu au questionnaire en ligne de façon suffisamment complète. Au total, 2.994 travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles ont répondu à l'enquête ce qui correspond à pas moins de 11,2% de la population totale d'aide-ménagèr.e.s Titres-Services en Région Bruxelloise. Comme le démontre le tableau ci-dessous, cet échantillon est représentatif de l'ensemble de la population des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020, que ça soit au niveau du sexe ou de la région de domicile (légère sous-représentation des travailleurs domiciliés en Région wallonne). De plus, nous observons au tableau suivant que la répartition par commune d'habitation des travailleurs bruxellois ayant participé à l'enquête est très similaire à la dispersion géographique observée sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale parmi la population des bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

Cependant, les travailleurs âgés de plus de 50 ans sont sous-représentés au sein de l'échantillon (23,3% contre 34,3% pour la population totale). Nous ferons donc particulièrement attention à bien distinguer les résultats qui seront obtenus par catégories d'âges dans le but de nous assurer que ceux-ci ne soient pas biaisés par la sur-représentation des travailleurs « jeunes » dans l'échantillon.

Tableau 15 : Caractéristiques des travailleurs composants l'échantillon et la population de travailleurs Titres-Services bruxellois

		Répondants	Population totale de travailleurs en RBC
Sexe	Femme	96,7%	95,3%
	Homme	3,0%	4,7%
Âge	≤ 30 ans	14,2%	9,1%
	30 - 49 ans	62,6%	56,6%
	≥ 50 ans	23,3%	34,3%
Région d'habitation	Région de Bruxelles-Capitale	77,3%	75,6%
	Région wallonne	4,8%	8,2%
	Région flamande	17,9%	14,5%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des travailleurs (n=2.994) et de la base de données de Sodexo



Organisation de deux focus groupes

Un *focus group* est une technique d'entretien de groupe de type discussion semi-structurée, modérée par un animateur neutre, qui a pour but de collecter des informations sur un nombre limité de questions. Cette technique d'entretien repose sur la dynamique de groupe, elle permet d'explorer et de stimuler différents points de vue par la discussion. Les échanges favorisent l'émergence de connaissances, d'opinions et d'expériences comme une réaction en chaîne. Dans le cadre de l'évaluation 2020, nous avons organisé deux *focus groupes* :

- ▶ **Un focus groupe d'entreprises Titres-Services bruxelloises** (représentées par leur directeur, un membre de leur équipe de management ou leur conseiller en prévention) avec l'objectif d'identifier les conséquences de la mise en incapacité de travail des aide-ménagèr.e.s et d'échanger sur les bonnes pratiques qu'elles ont pu déjà mobiliser pour prévenir l'apparition de ce phénomène et/ou en limiter les effets négatifs. Les participants ont été sélectionnés, en collaboration avec le comité de suivi, parmi les entreprises qui ont collaboré au bon déroulé de l'enquête travailleur organisé plutôt dans l'année. Nous avons porté une attention particulière à ce que toutes les entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale soient représentées, quel que soit leur taille, leur statut ou encore le fait qu'elles possèdent ou non un agrément supplémentaire à celui délivré dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.
- ▶ **Un focus groupe d'experts** spécialisés dans des domaines aussi variés et complémentaires que la santé publique, le bien-être et la santé au travail, l'emploi (des femmes), la psychologie sociale, la médecine, la socioéconomie ou encore la sociologie. Le rôle de ces experts était d'identifier les solutions à mobiliser pour limiter le nombre d'accidents au travail et de situations d'incapacités de travail tout en limitant les impacts négatifs qui en découlent sur l'ensemble des parties-prenantes des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale. Les experts participants ont également été sélectionnés en partenariat avec le comité de suivi.

L'analyse du coût et des effets de retour de la mesure

Le dispositif des Titres-Services génère un coût budgétaire pour les entités régionales. Ce coût est composé de l'intervention auprès des entreprises, de la déduction fiscale pour les utilisateurs, des frais de fonctionnement et du coût du Fonds de formation régional. Toutefois, le dispositif des Titres-Services permet de générer différents effets de retour directs et indirects, mais génère également des coûts indirects.

Dans cette évaluation, nous calculons le coût brut, les effets de retour et le coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois pour l'année 2020, sur base d'un modèle développé à cet effet. Le modèle utilisé cette année va plus loin que le modèle utilisé dans les évaluations précédentes. En effet, le modèle précédant se limitait à une partie des effets de retour directs du dispositif alors que le modèle actuel tient compte tant des effets de retour directs, que des effets de retour indirects mais également des coûts indirects générés par les Titres-Services.

Figure 95 : Coût net du dispositif des Titres-Services



Source : IDEA Consult

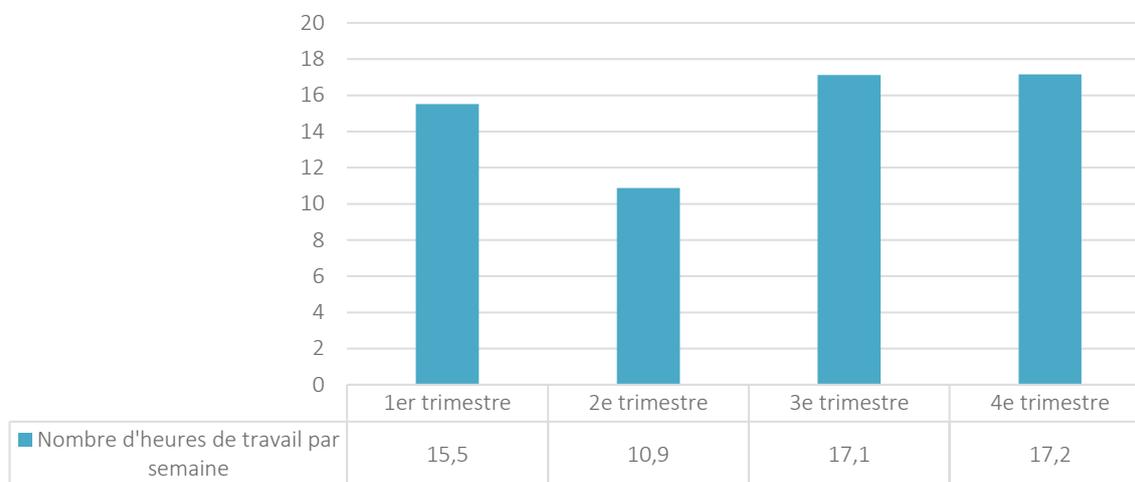
Organisation d'un workshop final

À la fin du processus de recherche, une rencontre sous forme de workshop, a été organisée avec les syndicats et les représentants des fédérations des entreprises du secteur ainsi que l'administration et le Cabinet de tutelle des Titres-Services. Le but étant de présenter les conclusions majeures du rapport et les recommandations qui en découlent pour, dans un deuxième temps, bénéficier des échanges et des retours formulés par les participants. Les conclusions de cette rencontre font partie intégrante du rapport final.



A.2 / Tableaux et figures supplémentaires

Figure 96 : Evolution du nombre d'heures moyens prestés par les travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles en 2020



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

Tableau 16 : Distribution statistique du nombre de travailleurs Titres-Services des entreprises actives à Bruxelles selon leur forme juridique en 2020

	Moyenne	1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^{ème} quartile
Personne physique	13	3	8	17
Société commerciale	68	7	24	66
ASBL	15	3	8	14
CPAS	6	2	4	5
ALE	12	1	5	15
Total	55	5	17	51

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Tableau 17 : Commune d'habitation des travailleurs composants l'échantillon et de la population de travailleurs Titres-Services bruxellois

Communes	Répondant(e)s	Population totale de travailleurs
Anderlecht	16,4%	13,7%
Bruxelles-Ville	15,3%	12,2%
Schaerbeek	10,9%	13,7%
Molenbeek-Saint-Jean	8,0%	7,5%
Jette	6,2%	4,5%
Forest	5,1%	5,7%
Ixelles	5,0%	7,0%
Saint-Gilles	4,6%	7,7%
Etterbeek	3,7%	4,4%
Uccle	3,4%	5,3%
Saint-Josse-ten-Noode	3,2%	3,2%
Ganshoren	3,2%	2,2%
Woluwe-Saint-Lambert	3,2%	2,5%
Evere	2,8%	2,5%
Koekelberg	2,8%	2,2%
Berchem-Sainte-Agathe	1,9%	1,5%
Auderghem	1,4%	1,5%
Woluwe-Saint-Pierre	1,2%	1,3%
Neder-Over-Heembeek	1,0%	0,8%
Watermael-Boitsfort	0,8%	0,7%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des travailleurs (n=2.994) et de la base de données de Sodexo

Tableau 18 : Classe de temps de travail par âge, ancienneté et type d'entreprise

Critères	% de personnes qui travaillent à temps plein	
Âge	< 30 ans	11,9%
	30 - 49 ans	18,4%
	≥ 50 ans	23,4%
Ancienneté	≤ 1 an	13,7%
	Entre 1 et 5 ans	11,6%
	Entre 5 et 10 ans	16,1%
	≥ 10 ans	27,0%
Type d'entreprise	Commerciale	18,4%
	Non commerciale	21,7%
Total		17,2%²⁴

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

²⁴ Les cellules colorées dans les tableaux croisés indiquent les différences (par rapport à la moyenne totale) qui sont significatives. Les cellules non colorées sont donc non significatives (soit en raison de la taille du groupe, et/ou de la faiblesse de l'écart par rapport à la moyenne).



Tableau 19 : Est-ce que votre entreprise Titres-Services effectue les actions préventives suivantes ? par taille et type d'entreprise

Critères		% d'entreprises qui se rendent au domicile du/de la client(e) pour être certain que les conditions de travail y sont acceptables avant d'accepter un(e) client(e)	% d'entreprises qui contrôlent les tâches demandées par le/la client(e) afin d'être certain que celles-ci sont autorisées et réalistes par rapport au nombre d'heures de travail prévues	% d'entreprises qui font signer au/à la client(e) une convention qui explique ses droits et devoirs	% d'entreprises qui organisent des contrôles chez le/la client(e) lorsque vous travaillez pour s'assurer que tout se passe bien
Taille d'entreprise	Petite	38,1%	48,5%	64,5%	28,5%
	Moyenne	26,8%	32,0%	54,1%	17,9%
	Grande	21,7%	26,9%	57,1%	15,8%
Type d'entreprise	Commerciale	29,0%	36,8%	57,5%	20,0%
	Non commerciale	52,7%	58,9%	90,6%	49,3%
Total		30,7%	38,2%	59,7%	22,2%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Tableau 20 : Avez-vous régulièrement (au moins une fois par an), un entretien d'évaluation avec votre supérieur ? par taille et type d'entreprise

Critères		% d'entreprises qui organisent un entretien d'évaluation régulier (au moins une fois par an) avec leurs travailleurs
Taille d'entreprise	Petite	53,8%
	Moyenne	50,4%
	Grande	32,5%
Type d'entreprise	Commerciale	46,8%
	Non commerciale	58,1%
Total		47,2%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des travailleurs (n=152)

Tableau 21 : Les relations avec les collègues avant la crise de la COVID-19 par type et taille d'entreprise

Critères		% de personnes qui peut demander de l'aide à un collègue si nécessaire	% de personnes qui s'entend bien ses collègues	% de personnes qui a des contacts avec les collègues en dehors du travail	% de personnes qui se sent seul(e) au travail
Type d'entreprise	Commerciale	46,0%	61,0%	37,7%	22,8%
	Non commerciale	34,8%	71,0%	33,3%	26,8%
Taille d'entreprise	Petite	41,6%	63,5%	35,2%	18,7%
	Moyenne	49,5%	60,2%	37,8%	21,6%
	Grande	45,6%	61,0%	38,2%	24,8%
Total		45,6%	61,2%	37,5%	23,1%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



Tableau 22 : « Avez-vous suivi une ou des formations dans le cadre de votre travail dans les Titres-Services ? », par type et taille d'entreprise

Critères		Oui, dès mon arrivée dans l'entreprise	Non, jamais
Type d'entreprise	Commerciale	29,5%	20,8%
	Non commerciale	21,2%	12,9%
Taille d'entreprise	Petite	33,3%	15,4%
	Moyenne	21,6%	24,9%
	Grande	31,0%	20,5%
Total		29,2%	20,6%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Tableau 23 : Occurrence des situations concernant le bien-être et la santé au travail des travailleurs du dispositif, selon l'âge et l'ancienneté

Critères		% de personnes qui se sentent épuisées à la fin de la journée	% de personnes qui adoptent des positions douloureuses et/ou fatigantes	% de personnes qui a du mal à faire ses tâches familiales à cause du travail	% de personnes qui se sentent stressées/angoissées	% de personnes qui sont amenées à soulever/déplacer des charges lourdes	% de personnes qui estiment avoir trop de travail à réaliser dans le temps imparti	% de personnes qui estiment être soumises à des risques d'accident du travail	% de personnes qui subissent des harcèlements
		Âge	< 30 ans	34,5%	19,5%	22,0%	12,8%	10,7%	11,3%
	30-49 ans	44,3%	27,2%	28,7%	16,4%	16,2%	15,9%	5,4%	1,0%
	≥ 50 ans	44,0%	26,5%	28,9	13,8%	13,7%	14,4%	6,7%	1,1%
Ancienneté	≤ 1 an	25,5%	11,3%	16,2%	7,8%	9,1%	11,8%	2,6%	1,3%
	Entre 1 et 5 ans	39,6%	23,5%	25,3%	14,3%	12,5%	14,1%	4,4%	0,5%
	Entre 5 et 10 ans	43,3%	27,3%	28,8%	16,3%	17,5%	16,1%	4,7%	0,8%
	≥ 10 ans	49,0%	31,4%	32,6%	17,2%	15,7%	16,0%	7,6%	1,4%
Total		42,7%	26,0%	27,6%	15,1%	14,9%	15,0%	5,4%	1,0%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



Tableau 24 : Occurrence de problèmes de santé, selon l'âge et l'ancienneté

Critères		Douleurs au dos	Douleurs articulaires ou musculaires	Douleurs dans le cou ou les épaules	Douleurs au poignet ou au coude	Stress	Irritations de la peau	Insomnie	Migraine	Problèmes respiratoires
Âge	< 30 ans	40,1%	27,8%	21,5%	17,9%	19,5%	21,5%	9,8%	21,5%	8,8%
	30-49 ans	52,8%	46,2%	42,4%	36,8%	23,9%	22,9%	16,6%	20,5%	10,4%
	≥ 50 ans	52,6%	51,1%	46,2%	43,5%	24,7%	15,7%	19,8%	13,8%	10,2%
Ancienneté	≤ 1 an	28,3%	22,1%	16,7%	14,2%	15,0%	12,4%	7,7%	13,3%	8,5%
	Entre 1 et 5 ans	45,2%	37,4%	32,3%	28,2%	21,4%	20,8%	13,1%	22,0%	9,0%
	Entre 5 et 10 ans	53,4%	47,8%	42,8%	37,4%	24,2%	21,0%	15,8%	18,2%	9,4%
	≥ 10 ans	59,6%	55,3%	51,6%	47,1%	27,0%	23,6%	22,7%	19,6%	11,7%
Total		51,0%	44,9%	40,4%	35,8%	23,6%	20,9%	16,5%	18,9%	10,1%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Tableau 25 : « En 2020, avez-vous été absent(e) de votre travail dans les Titres-Services parce que vous vous trouviez dans une des situations suivantes ? », selon l'âge et l'ancienneté

Critères		Vous avez été malade	Vous étiez en incapacité physique	Vous avez eu un burnout/situation d'épuisement	
				Vous avez eu un burnout/situation d'épuisement	Vous avez eu un accident de travail
Âge	< 30 ans	30,8%	11,6%	8,4%	3,8%
	30-49 ans	37,3%	26,6%	14,6%	6,8%
	≥ 50 ans	27,0%	29,4%	14,7%	7,3%
Ancienneté	≤ 1 an	17,9%	6,8%	4,8%	1,1%
	Entre 1 et 5 ans	34,6%	17,3%	12,5%	5,6%
	Entre 5 et 10 ans	32,6%	28,1%	14,2%	6,6%
	≥ 10 ans	39,9%	34,8%	17,5%	8,3%
Total		33,9%	25,0%	13,7%	6,5%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Tableau 26 : « Avant 2020, avez-vous déjà été absent(e) de votre travail dans les Titres-Services pour cause d'accident du travail et/ou pour cause d'incapacité physique ? », selon l'âge et l'ancienneté

Critères		% de personnes qui ont été absentes pour cause d'accident de travail et/ou incapacité physique, avant 2020	
Âge	< 30 ans		13,0%
	30-49 ans		24,4%
	≥ 50 ans		33,1%
Ancienneté	≤ 1 an		4,1%
	Entre 1 et 5 ans		15,8%
	Entre 5 et 10 ans		26,6%
	≥ 10 ans		36,9%
Total			25,0%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



Tableau 27 : « Êtes-vous actuellement absent(e) de votre travail dans les Titres-Services suite à un accident du travail et/ou pour cause d'incapacité physique ? », selon l'âge et l'ancienneté

Critères		% de personnes qui sont actuellement absentes pour cause d'accident de travail et/ou incapacité physique
Âge	< 30 ans	5,2%
	30-49 ans	8,8%
	≥ 50 ans	12,2%
Ancienneté	≤ 1 an	2,7%
	Entre 1 et 5 ans	6,9%
	Entre 5 et 10 ans	10,3%
	≥ 10 ans	11,6%
Total		9,1%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Tableau 28 : Personnes (très) satisfaites de leur emploi et de leur entreprise, selon l'âge, l'ancienneté et le type d'entreprise

Critères		% de personnes (très) satisfaites dans l'emploi	% de personnes (très) satisfaites dans l'entreprise
Âge	< 30 ans	67,6%	79,8%
	30-49 ans	63,4%	79,1%
	≥ 50 ans	68,8%	83,4%
Ancienneté	≤ 1 an	<u>77,5%</u>	85,3%
	Entre 1 et 5 ans	66,2%	82,6%
	Entre 5 et 10 ans	64,7%	81,8%
	≥ 10 ans	61,9%	<u>75,6%</u>
Type d'entreprise	Commerciale	65,3%	80,4%
	Non commerciale	<u>80,6%</u>	88,1%
Total		65,5%	80,3%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



Tableau 29 : Occurrence des situations concernant le travail dans les Titres-Services, selon l'âge, l'ancienneté et le type d'entreprise

Critères		Un emploi dans les Titres-Services est physiquement lourd	Travailler dans les Titres-Services me permet une grande flexibilité	Un emploi dans les Titres-Services permet d'effectuer des tâches variées	Les conditions salariales et d'emploi dans les Titres-Services sont bonnes	Mon travail dans les Titres-Services me permet d'apprendre de nouvelles choses	Dans mon entreprise Titres-Services, j'ai la possibilité d'accéder à des postes de plus haut niveau	Je pense qu'il est probable que je perde mon emploi bientôt
Âge	< 30 ans	<u>39,4%</u>	72,4%	65,9%	<u>49,1%</u>	<u>58,8%</u>	27,5%	7,6%
	30-49 ans	54,4%	71,1%	60,3%	33,1%	41,3%	16,4%	5,6%
	≥ 50 ans	58,5%	64,0%	62,2%	34,3%	36,2%	11,8%	6,5%
Ancienneté	≤ 1 an	<u>30,6%</u>	76,2%	<u>71,6%</u>	<u>59,7%</u>	<u>66,7%</u>	<u>34,2%</u>	5,0%
	Entre 1 et 5 ans	47,7%	70,2%	62,7%	41,9%	<u>49,7%</u>	22,0%	6,1%
	Entre 5 et 10 ans	54,9%	68,4%	61,2%	32,5%	41,7%	14,8%	6,9%
	≥ 10 ans	<u>63,1%</u>	68,1%	57,7%	<u>26,0%</u>	<u>30,7%</u>	9,6%	5,6%
Type d'entreprise	Commerciale	53,0%	69,3%	61,5%	35,7%	42,6%	16,9%	6,2%
	Non commerciale	54,0%	73,0%	60,3%	42,2%	45,3%	14,8%	1,6%
Total		53,2%	69,4%	61,5%	35,6%	42,5%	16,8%	6,1%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

Tableau 30 : Personnes pensant travailler dans les Titres-Services jusqu'à la retraite, selon l'âge, l'ancienneté et le type d'entreprise

Critères		% de personnes qui pensent travailler dans les Titres-Services jusqu'à leur retraite
Âge	< 30 ans	<u>36,0%</u>
	30-49 ans	48,4%
	≥ 50 ans	<u>78,4%</u>
Ancienneté	≤ 1 an	47,3%
	Entre 1 et 5 ans	<u>46,7%</u>
	Entre 5 et 10 ans	53,0%
	≥ 10 ans	<u>60,4%</u>
Type d'entreprise	Commerciale	54,7%
	Non commerciale	39,1%
Total		54,1%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs



Tableau 31 : Situation antérieure des travailleurs Titres-Services selon ancienneté

	≤ 1 an	Entre 1 et 5 ans	Entre 5 et 10 ans	≥ 10 ans	Total
Je travaillais sous contrat dans le secteur du nettoyage	19,4%	24,2%	25,6%	27,1%	25,1%
Je travaillais sous contrat dans un autre secteur que le nettoyage	18,3%	25,6%	24,1%	22,1%	23,2%
J'étais femme/homme au foyer	29,7%	20,4%	17,5%	16,7%	19,2%
Je travaillais au noir comme aide-ménagèr(e)	4,7%	7,5%	9,7%	15,9%	10,8%
J'étais étudiant(e)	11,8%	7,2%	6,2%	6,3%	7,0%
J'étais au chômage	6,8%	7,5%	8,7%	5,3%	7,0%
Autre, prière de spécifier	5,0%	4,7%	5,9%	3,1%	4,5%
Je travaillais au noir dans un autre secteur	4,3%	3,0%	2,2%	3,4%	3,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.994 travailleurs

