



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

Rapport final | Octobre 2018

A la demande du:

Service public régional de Bruxelles  
Bruxelles Economie et Emploi

Effectué par:

Daphné Valsamis  
Emmanuelle Perin

Jozef II-straat 40 B1  
1000 Brussel

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

www.ideaconsult.be

**IDEA**   
CONSULT *thinking ahead*

*member of*  
**IDEAGROUP**



## Table des Matières

<b>PARTIE 1</b>	<b>Contexte de l'évaluation</b>	<b>4</b>
1 /	Introduction	5
2 /	Le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale	6
3 /	L'approche de l'évaluation	10
<b>PARTIE 2</b>	<b>Les chiffres clés du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale</b>	<b>11</b>
1 /	Introduction	12
2 /	Le dispositif des titres-services en 2017	13
3 /	Les entreprises titres-services	14
	3.1. Nombre d'entreprises titres-services	14
	3.2. Profil des entreprises titres-services	18
4 /	Les travailleurs titres-services	23
	4.1. Nombre de travailleurs titres-services	23
	4.2. Profil des travailleurs titres-services	24
5 /	Les utilisateurs titres-services	33
	5.1. Nombre d'utilisateurs titres-services	34
	5.2. Profil des utilisateurs titres-services	37
6 /	Les titres-services achetés	45
	6.1. Nombre de titres-services achetés	45
	6.2. Caractéristiques des titres-services achetés	50

<b>PARTIE 3 La qualité de l'emploi dans les titres-services</b>	<b>56</b>
1 / Introduction	57
2 / Le cadre légal et sectoriel	58
3 / Les différentes dimensions de la qualité de l'emploi	62
3.1. Les conditions salariales et d'emploi	62
3.2. Les caractéristiques du métier d'aide-ménagère	71
3.3. L'encadrement et le développement des compétences	78
3.4. Les perspectives d'évolution des travailleurs titres-services	83
<b>PARTIE 4 Coût du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale</b>	<b>87</b>
1 / Introduction	88
2 / Coût brut du système des titres-services	90
3 / Effets de retour directs du système des titres-services	91
4 / Coût net du système des titres-services	92
<b>PARTIE 5 Conclusions et recommandations</b>	<b>93</b>
1 / Principales conclusions concernant l'importance du système des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2017	94
2 / Principaux constats concernant la qualité des emplois titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2017	96
3 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2017	98
4 / Principales recommandations concernant le dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale	99
<b>ANNEXES</b>	<b>102</b>
A.1 / Tableaux et figures supplémentaires	103



# PARTIE 1

Contexte de l'évaluation

# 1 / Introduction

Ce rapport présente l'évaluation 2017 du dispositif des titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale. Les « titres-services » ont été introduits en Belgique par la loi fédérale du 20 juillet 2001 « visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité ». Le 1er juillet 2014, à la suite de la 6ème réforme de l'Etat, la gestion du dispositif est devenue une compétence régionale. Ainsi, depuis janvier 2015, la Région de Bruxelles-Capitale est compétente pour toutes les décisions politiques, économiques et financières relatives au secteur et le Service Public Régional de Bruxelles et Bruxelles Economie et Emploi, est en charge de la gestion administrative du système.

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

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

Dans ce rapport réalisé à la demande du Service Public Régional de Bruxelles (Bruxelles Economie et Emploi), nous présentons les résultats de l'évaluation 2017 du système des titres-services bruxellois.

Les éléments suivants y sont analysés:

- ▶ Dans la partie 2, *le dispositif des titres-services bruxellois* est analysé sur la base d'indicateurs relatifs au nombre et aux caractéristiques des entreprises agréées, des travailleurs, des utilisateurs titres-services et titres-services achetés ;
- ▶ Dans la partie 3, *la qualité de l'emploi dans le système des titres-services* est examinée de manière approfondie sur la base des données administratives et d'une analyse quantitative et qualitative des conditions de travail ;
- ▶ Dans la partie 4, *l'estimation du coût global brut* ainsi que *des effets de retour du dispositif* est réalisée ;
- ▶ Enfin, dans la partie 5, *les conclusions et les recommandations* sont présentées.

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



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

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

### Le dispositif des titres-services : un système triangulaire

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

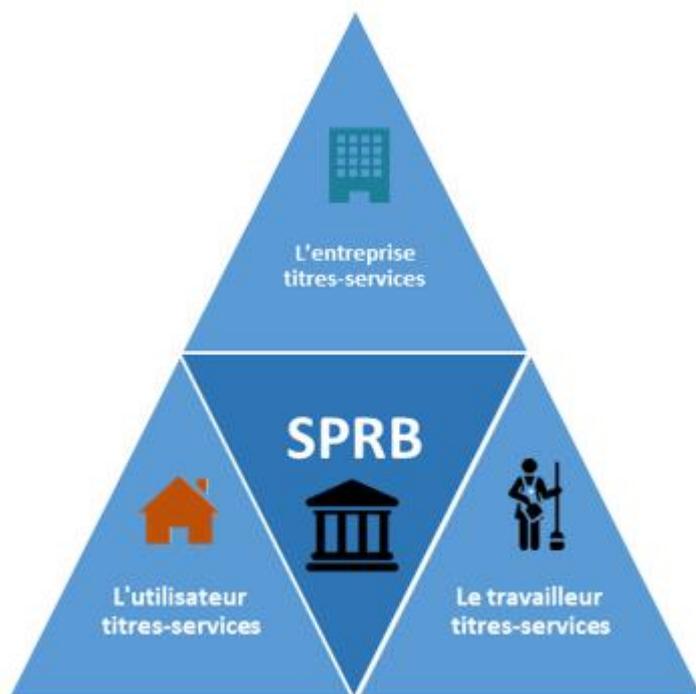
A l'origine, le dispositif a été conçu comme une mesure à l'emploi qui poursuit trois objectifs principaux :

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

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

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

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



Source : IDEA Consult

C'est le [gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale](#) qui détermine les paramètres principaux de la mesure, en fonction des objectifs de la Région, par exemple : le prix des titres-services, la valeur de la déduction fiscale, le nombre de titres maximal, le type d'activité autorisée, les obligations de formation, etc.

Les trois autres acteurs clés du système sont :

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

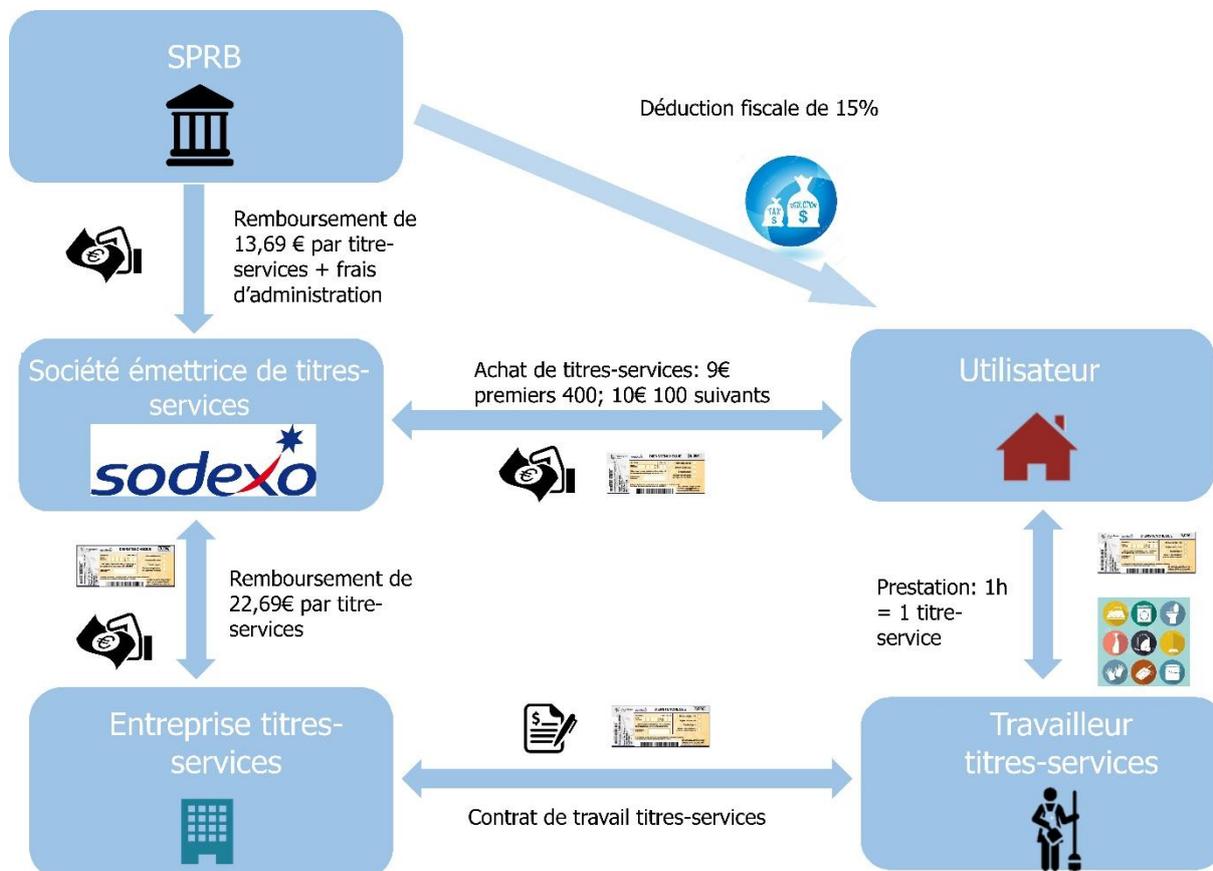
Les services qui peuvent être prestés dans le cadre des titres-services concernent plus particulièrement :

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

Pour assurer la viabilité du système, une intervention publique liée aux titres-services est également versée aux entreprises agréées, couvrant une partie du coût des prestations fournies. Les titres-services émis au 1er juin 2017 étaient remboursés à 22,69 € suite à l'indexation. 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 €.

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

Figure 2: Organisation du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2017



Source : IDEA Consult

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

---

En 2014, à la suite de la 6<sup>ème</sup> réforme de l'Etat, la gestion du régime des titres-services est devenue une compétence régionale. Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale est devenu responsable de toutes les décisions politiques, économiques et financières relatives au secteur. A la suite d'une période de transition, l'opérationnalisation du dispositif a été confiée dans sa totalité à Bruxelles Economie et Emploi, l'une des administrations du Service Public Régional de Bruxelles.

Plus particulièrement, la Région est, à présent, responsable des missions suivantes :

- ▶ La **gestion financière et opérationnelle** de l'ensemble du dispositif ;
- ▶ La **gestion du fonds de formation** régional pour les titres-services ;
- ▶ La **désignation de l'entreprise émettrice des titres-services** pour les utilisateurs résidant en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ La **définition des conditions d'agrément** des entreprises titres-services actives dans la Région ainsi que les décisions d'octroi, de refus et de retrait d'agréments ;
- ▶ La **détermination du seuil de déductibilité fiscale** des titres-services pour les utilisateurs résidant en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ Le **contrôle des entreprises titres-services actives** sur le territoire bruxellois ;
- ▶ Le suivi de **l'évaluation** annuelle du dispositif.

Depuis la régionalisation, le Gouvernement bruxellois a mis en œuvre ses propres réglementations :

- ▶ La **déduction fiscale** au bénéfice des utilisateurs a été **réduite en 2016 à 15%** au lieu de 30% précédemment, ce qui correspond à une réduction d'impôt de 1,35€ par titre-service (au lieu de 2,7€). En Région wallonne, le régime avait été modifié dès 2015 avec une déduction fiscale réduite à 10% pour les 150 premiers titres-services émis sur l'année. Par contre, la Région flamande a maintenu une déduction fiscale de 30%.
- ▶ **L'obligation pour une entreprise titres-services d'engager 60% de chômeurs complets indemnisés** ou de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale par trimestre **a été assouplie**. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, le calcul du quota est réalisé sur une base annuelle et pour chaque unité d'établissement et l'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé remplace la condition de chômeur complet indemnisé. En Flandre, cette obligation a été supprimée.
- ▶ En 2017, **les formations** destinées aux travailleurs titres-services et pouvant faire l'objet d'un remboursement partiel du Fonds de formation titres-services **ont été élargies**. Peuvent prétendre à un remboursement, les formations qui sont non seulement liées à la fonction du travailleur titre-service mais également toutes les formations qui visent à aider les travailleurs à évoluer professionnellement tant au sein du secteur des titres-services que dans tout autre secteur.
- ▶ A partir du **1<sup>er</sup> janvier 2018**, plusieurs **nouvelles mesures** ont été introduites afin d'encourager davantage l'emploi, la formation et la diversité au sein des entreprises titres-services :
  - ▷ Tout d'abord, en cas d'indexation, **les entreprises pourront bénéficier d'un remboursement plus élevé** des titres-services si elles remplissent les **trois conditions** suivantes :
    - l'unité d'établissement de l'entreprise agréée a engagé 60% de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration par rapport au personnel « titres-services » engagé durant l'année ;
    - l'entreprise a signé et transmis à l'administration bruxelloise un exemplaire de la « Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des titres-services » ;
    - si l'entreprise a remis au moins 2.000 titres-services auprès de Sodexo en 2017, l'entreprise doit disposer d'un plan de formation pour son personnel « titres-services » qui est approuvé par la commission du Fonds de formation Titres-Services.

- ▷ L'entreprise doit respecter **deux conditions supplémentaires** pour être **agrée comme entreprise titres-services** :
  - L'entreprise s'engage à refuser toute forme de discrimination et à promouvoir la diversité et signe tous les cinq ans « la Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des titres-services » ;
  - De nouvelles conditions relatives aux administrateurs de l'entreprise ont été émises. Ces derniers ne peuvent avoir été privés de leurs droits civils et politiques ni avoir été condamnés pour une infraction en matière fiscale ou sociale ou dans le cadre de la réglementation titres-services. Par ailleurs, toutes les personnes habilitées à engager l'entreprise doivent signer une déclaration sur l'honneur qui est conservée par l'entreprise.
- ▷ Enfin, à certaines conditions, l'entreprise agréée pourra se faire restituer **le cautionnement** après 5 ans. Les dettes éventuelles seront déduites de ce montant.



### 3 / L'approche de l'évaluation

Pour l'évaluation du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2017, nous nous basons sur trois méthodes de recherche distinctes, l'analyse des données administratives, l'analyse du coût et des effets de retour de la mesure et l'analyse qualitative de la qualité d'emploi des travailleurs titres-services.

- ▶ **L'analyse de données administratives** : Cette analyse consiste à collecter et à analyser toutes les sources de données administratives disponibles. Il s'agit notamment des données concernant le nombre et le profil des entreprises agréées, le nombre de titres-services achetés mais également les données concernant les travailleurs et les utilisateurs et leurs caractéristiques de profil. Pour ces données d'ordre quantitatif, nos sources principales sont Sodexo, le SPRB, l'ONSS et l'ONSSAPL. Lorsque les données sont comparables, nous réalisons des comparaisons dans le temps et entre régions (l'année 2016 est la dernière année de disponibilité des données dans les trois régions). Par ailleurs, en ce qui concerne les données des travailleurs et des utilisateurs titres-services, ces données ont été croisées avec les données de la BCSS sur base de numéro de registre national. Ce croisement permet de fournir des informations détaillées concernant le profil des travailleurs et utilisateurs mais également concernant la qualité des emplois des travailleurs titres-services et leur parcours professionnel avant et après leur entrée dans le dispositif des titres-services.
- ▶ **L'analyse du coût et des effets de retour de la mesure** : Pour calculer les coûts et effets de retour de la mesure, il est nécessaire de prendre en compte différents paramètres qui interviennent dans le coût budgétaire du dispositif pour la Région de Bruxelles-Capitale mais également de prendre en considération les éléments qui permettent de générer des effets de retour directs et indirects.
- ▶ **L'analyse qualitative des conditions d'emploi des travailleurs titres-services** : Dans l'objectif d'analyser de manière approfondie les conditions de travail des travailleurs titres-services bruxellois, nous avons organisé dans un premier temps des entretiens approfondis avec des permanents et délégués syndicaux de la Confédération des syndicats chrétiens (CSC), de la Fédération Générale du Travail de Belgique (FGTB) et de la Centrale Générale des Syndicats Libéraux de Belgique (CGSLB). Dans un deuxième temps, nous avons organisé deux groupes de discussion composés chacun de 8 à 10 délégués syndicaux occupés au sein des différents types d'entreprises titres-services. Ces données sont par ailleurs complétées par les résultats de l'étude concernant le bien-être des travailleurs titres-services, menée par IDEA Consult pour le Fonds de Formation sectoriel publiée en septembre 2018<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> « Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services: étude sur le bien-être des travailleurs titres-services », étude menée à la demande du Fonds de formation sectoriel titres-services.





## PARTIE 2

Les chiffres clés du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale



# 1 / Introduction

La deuxième 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 2017. Nous analysons également de manière plus détaillée le profil des différents acteurs du système. Pour ce faire, nous nous basons sur les données provenant de différentes sources administratives qui sont indiquées dans le rapport de manière systématique.

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

- ▶ **Les entreprises bruxelloises** : se basent sur la liste d'entreprises qui ont remis au moins un titre-service Bruxellois pour une prestation effectuée en 2017 et ce, quel que soit le lieu de leur siège social. Ces entreprises sont qualifiées d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale. Lors des évaluations menées pour les années 2014 et 2015, les entreprises Bruxelloises étaient identifiées selon leur siège social et non selon la région du titre-service remis. Cette donnée ne peut donc être comparée dans le temps. A des fins de comparaison temporelle, nous analysons cependant également le nombre d'entreprises agréées selon la localisation de leur siège social.
- ▶ **Les travailleurs bruxellois** : le nombre total de travailleurs se base sur les données de l'ONSS et ONSSAPL, qui identifient l'ensemble des travailleurs actifs dans le dispositif des titres-services (sans tenir compte de la région de travail) et le domicile des travailleurs. Ces données peuvent être comparées dans le temps, mais varient légèrement du nombre de travailleurs selon les données de l'ONEM repris dans le rapport 2014-2015. Pour les données de profil de ces travailleurs, nous nous basons sur un croisement entre les données de Sodexo et les données de la BCSS sur base du numéro de registre national de ces travailleurs. Ce croisement a été effectué pour l'ensemble des travailleurs actifs à Bruxelles ou en d'autres termes qui ont remis au moins un titre-service Bruxellois. Pour ces travailleurs, il est également possible de faire la distinction entre les travailleurs habitant à Bruxelles ou non.
- ▶ **Les utilisateurs bruxellois** : le nombre d'utilisateurs est identifié selon leur lieu de domicile, sur base de l'adresse fournie par ces derniers à Sodexo. Cet indicateur n'a pas été modifié et peut donc être comparé dans le temps. Pour les données de profil des utilisateurs, nous nous basons sur un croisement entre les données de Sodexo et les données de la BCSS sur base du numéro de registre national.
- ▶ **Les titres-services achetés** : les données du nombre et des caractéristiques des titres-services Bruxellois achetés proviennent de Sodexo. Ces données n'ont pas été modifiées et peuvent donc être comparées dans le temps.

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



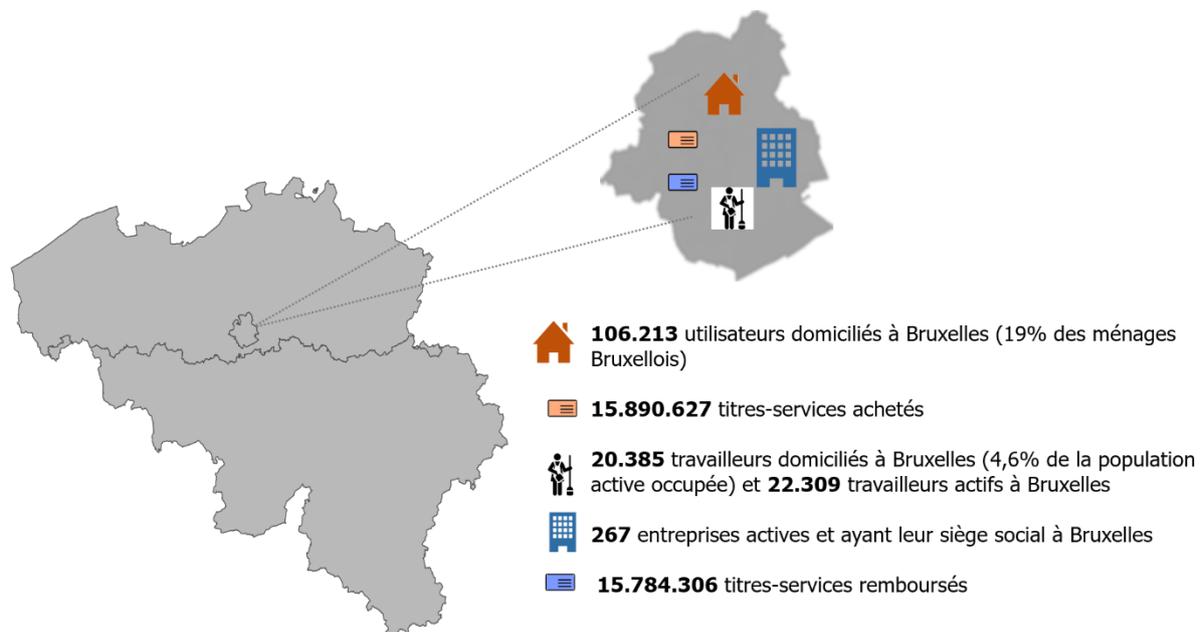
## 2 / Le dispositif des titres-services en 2017

Dans cette première section, nous donnons un premier aperçu du système des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2017 par le biais des principaux indicateurs. Ces différentes observations seront approfondies dans les chapitres suivants.

### Le secteur des titres-services à Bruxelles en quelques chiffres

La figure ci-dessous résume les principaux chiffres-clés qui décrivent l'ampleur du dispositif des titres-services à Bruxelles en 2017 en termes de nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs et de titres-services achetés et remboursés.

Figure 3: Chiffres clés du système des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et des données de l'ONSS et ONSSAPL pour les travailleurs

En 2017, le dispositif des titres-services bruxellois comptait 267 entreprises actives et ayant leur siège social à Bruxelles. Sur base des données de l'ONSS, on comptabilise 20.385 travailleurs titres-services domiciliés à Bruxelles, ce qui représente 4,6% de la population active occupée dans la Région.

Le dispositif des titres-services a attiré, en 2017, 106.213 utilisateurs domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. 19% des ménages bruxellois ont donc eu recours aux titres-services<sup>2</sup>. Enfin, 15,9 millions de titres-services ont été achetés pour une moyenne de 2,9 heures de prestations par semaine tandis que 15,8 millions de titres-services ont été remboursés aux entreprises.

<sup>2</sup> Le nombre de ménages actifs est calculé en divisant le nombre d'utilisateurs par le nombre de ménages totaux en Région de Bruxelles-Capitale (sur base des données de l'OBE). Ce pourcentage doit cependant être interprété avec prudence car un ménage peut contenir plusieurs utilisateurs.

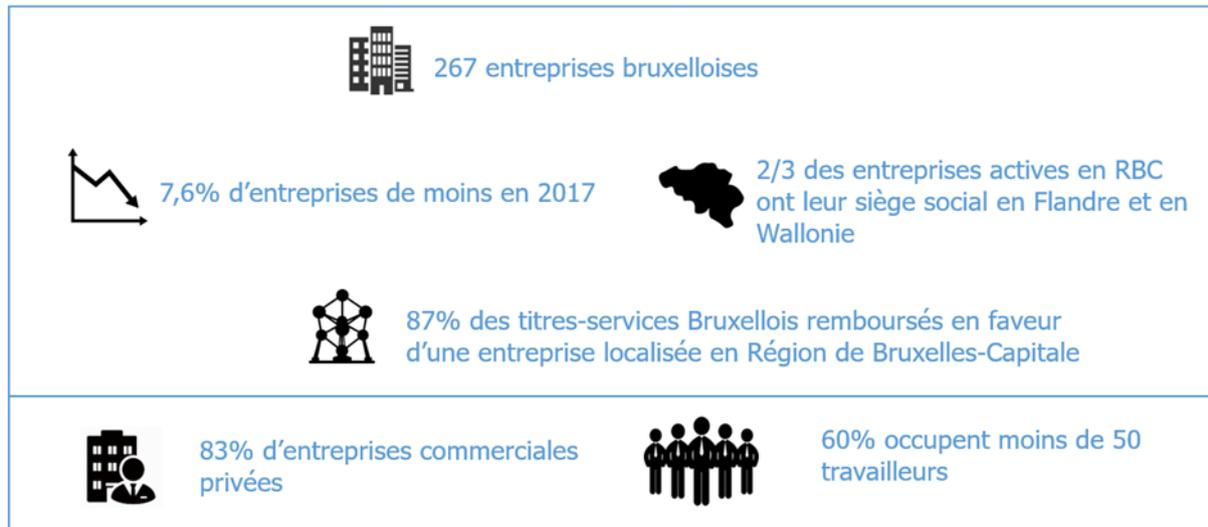
## 3 / Les entreprises titres-services

Ce chapitre se concentre sur le nombre et le profil des entreprises titres-services selon deux critères différents :

- ▶ Le siège social de l'entreprise ;
- ▶ Les entreprises qui ont remis au moins un titre-service bruxellois pour une prestation effectuée en 2017.

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

Figure 4: Nombre et profil des entreprises titres-services en Région Bruxelloise en 2017



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

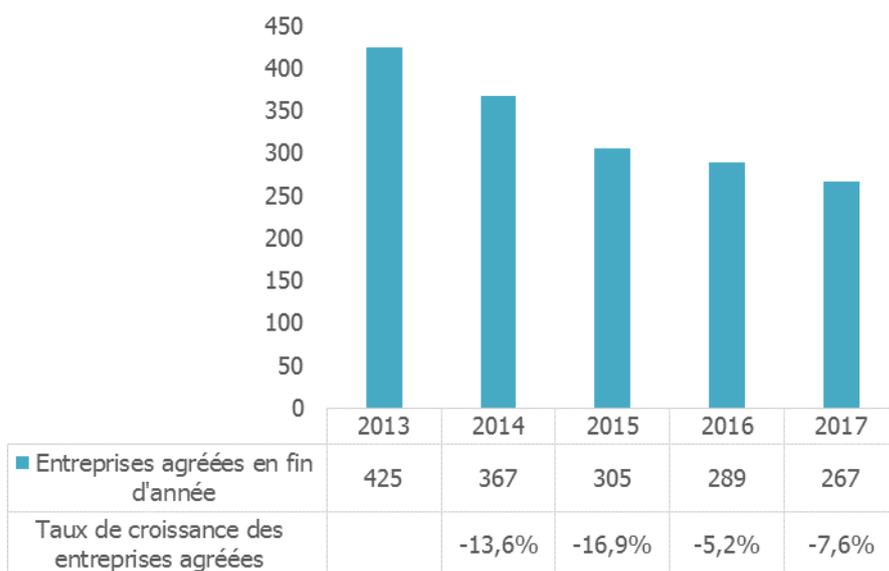
### 3.1. Nombre d'entreprises titres-services

#### Poursuite de la baisse du nombre d'entreprises agréées et actives en Région de Bruxelles-Capitale

En 2017, le nombre d'entreprises titres-services agréées en Région de Bruxelles-Capitale était de 1.807. Parmi celles-ci, 737 étaient effectivement actives dans la région dont 267 avaient leur siège social à Bruxelles.

La figure ci-dessous présente l'évolution depuis 2013 du nombre d'entreprises titres-services agréées et actives en Région de Bruxelles-Capitale et qui y ont également leur siège. Ce nombre est en baisse continue. Ainsi, en 2017, 267 entreprises agréées et actives à Bruxelles avaient leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale alors qu'en 2013, 425 entreprises étaient comptabilisées. Cela représente, en cinq ans, une baisse de 37%.

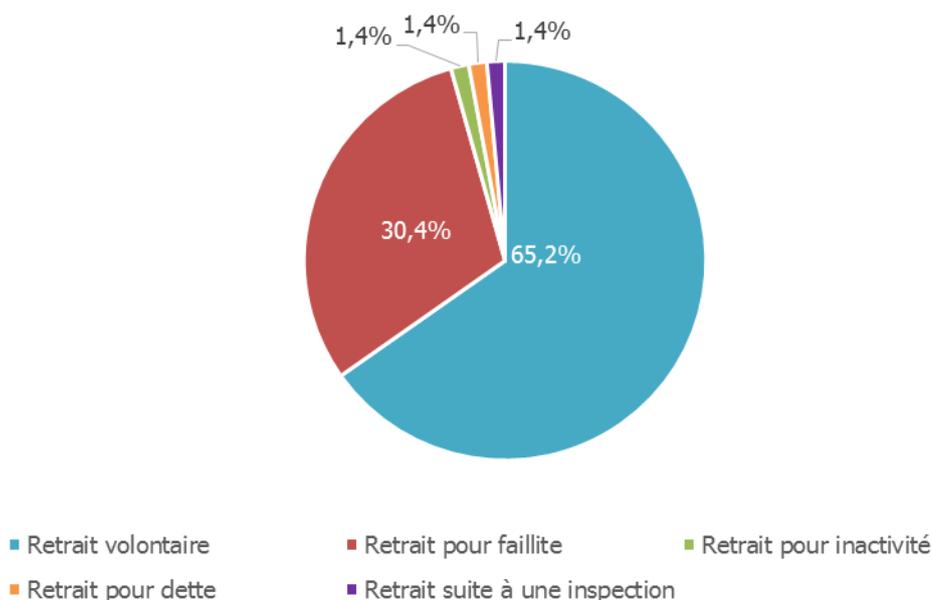
Figure 5: Evolution du nombre d'entreprises agréées et actives en Région de Bruxelles-Capitale et ayant leur siège social dans la Région



Source : IDEA Consult sur base des données de l'ONEM pour les années 2013-2015 et sur base des données de Sodexo pour les années 2016 et 2017, sur base du siège social de l'entreprise

En 2017, la Région n'a accordé que deux nouveaux agréments et retiré leur agrément à 69 entreprises localisées dans les trois régions du pays. Le dispositif des titres-services semble donc attirer de moins en moins d'entreprises tandis que le nombre de retraits d'agréments reste relativement important. D'après la figure à la page suivante, on peut constater que la grande majorité des retraits (65%) étaient volontaires tandis que 30% l'ont été pour cause de faillite. Les retraits pour cause d'inactivité, de dettes et à la suite d'une inspection restent marginaux. Ces données confirment la tendance de professionnalisation du secteur déjà constatée lors des évaluations antérieures. Les entreprises les moins armées pour faire face à la concurrence font faillite ou décident d'elles-mêmes d'interrompre leurs activités.

Figure 6: Fin d'agréments selon la raison du retrait

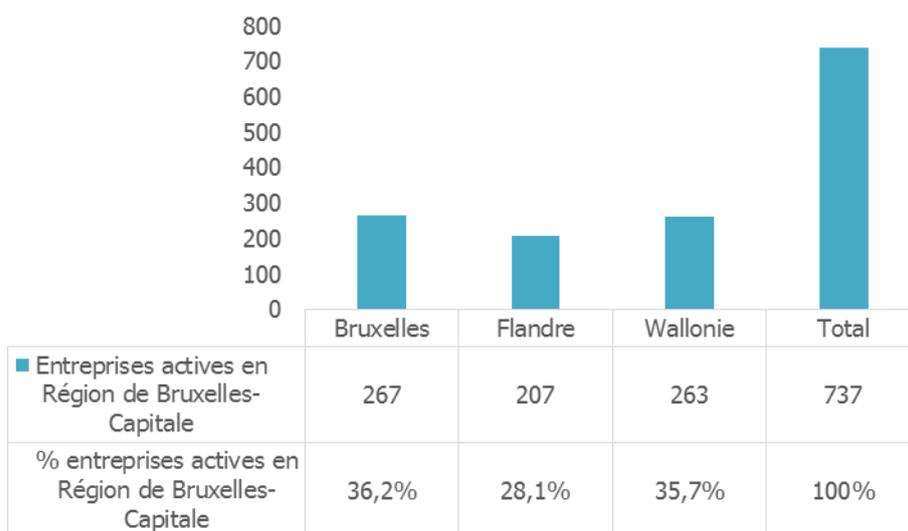


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

## Plus de deux tiers des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale ont leur siège social en dehors de la Région

Le marché des titres-services bruxellois attire également un grand nombre d'entreprises qui ont leur siège social en dehors de la Région. Comme le montre la figure ci-dessous, sur les 737 entreprises titres-services qui sont actives sur le territoire bruxellois, 36% y ont leur siège social tandis que 28% sont localisées en Flandre et 36% en Wallonie. Ainsi, plus de deux tiers des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale ont leur siège social en dehors de la Région. Ces proportions sont très proches de celles qui avaient été constatées en 2016 à savoir 35,7% d'entreprises ayant leur siège social à Bruxelles, 35,7% en Région wallonne et 28,6% en Région flamande.

Figure 7: Nombre et pourcentage d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social en 2017



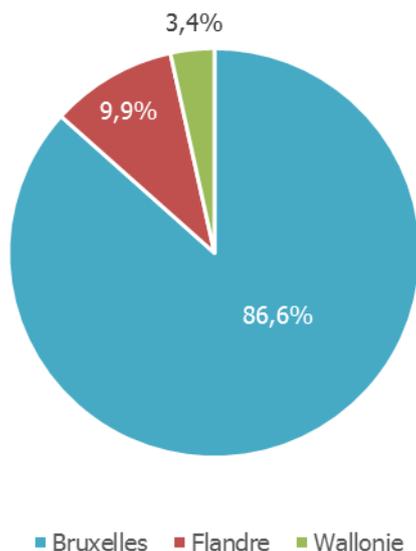
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise

## 87% des titres-services Bruxellois remboursés le sont en faveur d'une entreprise dont le siège social est en Région de Bruxelles-Capitale

Si un nombre significatif d'entreprises localisées en Flandre et en Wallonie sont actives à Bruxelles, la figure ci-dessous montre que leurs prestations dans la région sont tout de même assez limitées. En effet, en 2017, les entreprises dont le siège social est en Flandre et en Wallonie se sont vues rembourser en moyenne respectivement 7.571 et 2.062 titres-services par la Région de Bruxelles-Capitale alors que ce nombre s'élève à 51.217 pour les entreprises dont le siège social est en Région de Bruxelles-Capitale.

Ainsi, la très grande majorité des titres-services remboursés par la Région bruxelloise le sont à destination d'une entreprise ayant son siège social à Bruxelles, alors que 9,9% le sont à destination des entreprises flamandes et 3,4% des entreprises wallonnes. Ces pourcentages sont restés relativement stables par rapport à l'année 2016. Les données indiquaient, en effet, des pourcentages assez proches avec 86,4% des titres-services remboursés pour des entreprises bruxelloises et respectivement 9,5% et 4,1% pour des entreprises localisées en Flandre et en Wallonie.

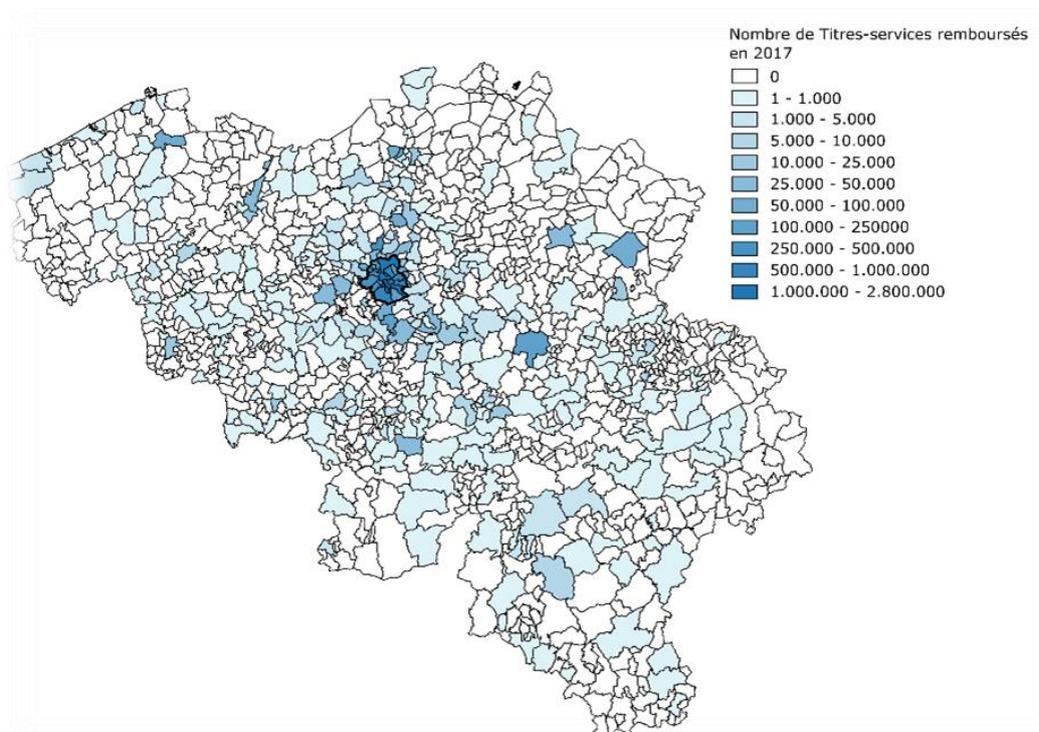
Figure 8: Part des titres-services bruxellois remboursés aux entreprises selon leur siège social pour des prestations effectuées en 2017



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

Ce constat se confirme 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 de la Région de Bruxelles-Capitale et de certaines villes en Flandre (Bruges, Gand, Anvers) et en Wallonie (Hannut, Waterloo) où les grandes entreprises titres-services sont localisées.

Carte 1: Nombre de titres-services remboursés en 2017 selon le siège social de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

## 3.2. Profil des entreprises titres-services

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

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

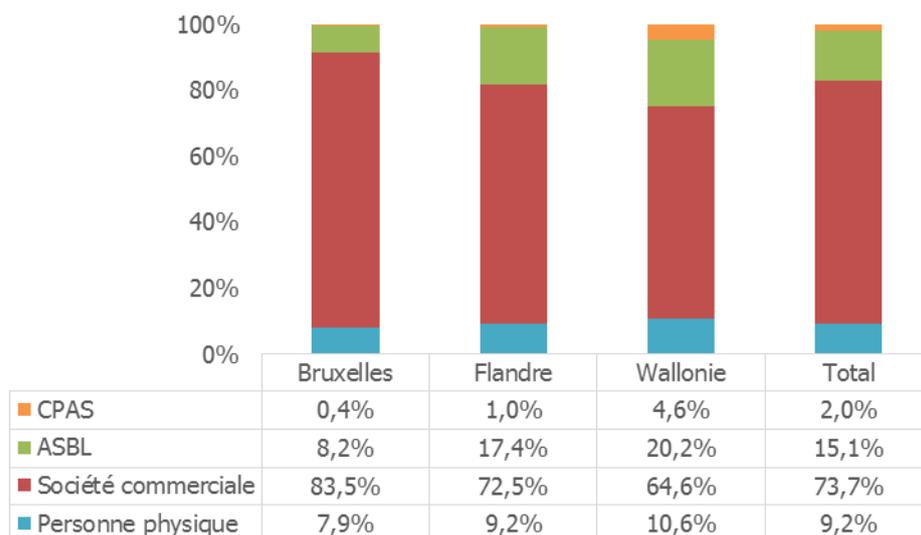
### 3.2.1 Le type d'entreprises

#### 83,5% des entreprises bruxelloises étaient des entreprises commerciales privées en 2017

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 2017, 83,5% des entreprises actives qui avaient leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale étaient des entreprises commerciales privées. Celles-ci incluent également les entreprises de travail intérimaire ainsi que les entreprises d'insertion sociale. Par contre, seules 7,9% étaient des personnes physiques, 8,2% des ASBL et une très faible minorité (0,4%) étaient des CPAS. Ces proportions restent stables par rapport à 2016. On comptabilisait également une très grande majorité (83,4%) d'entreprises commerciales privées.

Comme en 2016, en observant le profil des entreprises dont le siège social est en Flandre et en Wallonie, on constate que les sociétés commerciales sont un peu moins présentes dans ces deux régions qu'en Région de Bruxelles-Capitale. Ainsi, parmi les entreprises dont le siège social est localisé en Flandre, on retrouve une proportion plus importante d'ASBL (17,4%). En Wallonie, la proportion d'ASBL (20,2%) et de CPAS (5%) est également plus élevée.

Figure 9: Pourcentage d'entreprises ayant remis au moins un titre-service bruxellois selon leur forme légale et par siège social



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

Il est important de distinguer les entreprises selon leur forme légale (mais également leur mission, à but lucratif ou d'insertion sociale) car il apparaît que, selon leur profil, les entreprises développent des pratiques et une gestion des travailleurs différentes qui affectent en conséquence la qualité de l'emploi.

Lors des entretiens menés avec les permanents et délégués syndicaux, nous avons pu constater une grande diversité de pratiques en ce qui concerne le soutien et l'encadrement dont bénéficient les travailleurs, la gestion des remplacements, les relations avec les clients ou encore les formations proposées. Ceci sera analysé plus en détail dans la partie 3 de ce rapport.

### 3.2.2 La taille des entreprises

Les entreprises titres-services actives à Bruxelles sont en moyenne plus grandes que les autres entreprises de la Région

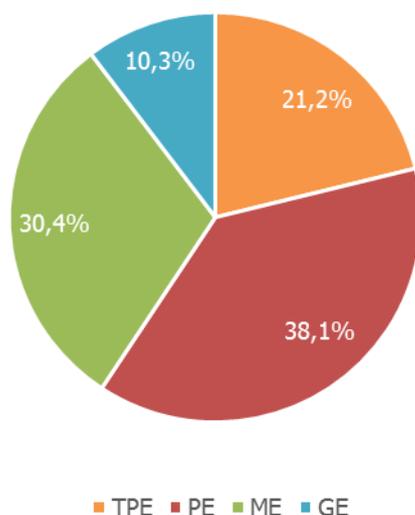
La figure suivante présente les entreprises actives à Bruxelles selon leur taille définie en fonction du nombre total de travailleurs titres-services employés. Nous nous référons à la classification reconnue en Belgique qui définit la taille des entreprises comme suit:

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

Cette analyse nous permet de montrer que près de 60% des entreprises titres-services actives à Bruxelles sont des petites voire de très petites entreprises qui occupent moins de 50 travailleurs. 30% des entreprises sont des moyennes entreprises, tandis que seules 10% des entreprises sont de grandes entreprises.

Malgré tout, lorsqu'on compare la taille des entreprises titres-services Bruxelloises aux autres entreprises de la Région, il apparaît que les entreprises titres-services sont en moyenne plus grandes. En effet, en tenant compte uniquement des entreprises qui emploient au moins 1 travailleur, seuls 1,6% des entreprises de la Région sont qualifiées de grandes entreprises contre 10% des entreprises titres-services, tandis que 80% des entreprises de la Région sont de très petites entreprises contre 21% des entreprises titres-services.

Figure 10: Part des entreprises titres-services actives à Bruxelles selon le nombre de travailleurs



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

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

En examinant la taille des entreprises selon leur forme légale, il apparaît que les très petites entreprises sont surreprésentées parmi surtout les CPAS (53,3%) et dans une moindre mesure parmi les ASBL (30,6%) et les personnes physiques (27,9%). Les entreprises moyennes et les grandes entreprises sont de leur côté davantage représentées parmi les entreprises commerciales.

Tableau 1: Nombre d'entreprises actives à Bruxelles selon leur type et selon le nombre de travailleurs

Type d'entreprise	Personne physique		Société commerciale		ASBL		CPAS		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
0-9	19	27,9%	95	17,5%	34	30,6%	8	53,3%	156	21,2%
10-49	41	60,3%	176	32,4%	57	51,4%	7	46,7%	281	38,1%
50-249	8	11,8%	199	36,6%	17	15,3%	0	0,0%	224	30,4%
>250	0	0,0%	73	13,4%	3	2,7%	0	0,0%	76	10,3%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>543</b>	<b>100%</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>737</b>	<b>100%</b>

Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Le tableau suivant examine la part des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur taille et selon la région de leur siège social. Il apparaît de ce tableau que la taille des entreprises diffère également selon leur localisation. Ainsi, les entreprises actives et localisées à Bruxelles sont proportionnellement plus souvent de grandes entreprises (15%) ou de moyennes entreprises (32,6%), tandis que les entreprises actives à Bruxelles dont le siège social est en Flandre sont proportionnellement davantage de très petites entreprises (37,2%). Les entreprises actives à Bruxelles mais localisées en Région Wallonne sont pour leur part davantage de petites entreprises (46,4%). Ces différences régionales sont également corrélées aux différences régionales en termes de type d'entreprises.

Tableau 2: Nombre d'entreprises actives à Bruxelles selon la région de leur siège social et selon le nombre de travailleurs occupés

Région du siège social de l'entreprise	Bruxelles		Région flamande		Région wallonne		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%
0-9	39	14,6%	77	37,2%	40	15,2%	156	21,2%
10-49	101	37,8%	58	28,0%	122	46,4%	281	38,1%
50-249	87	32,6%	49	23,7%	88	33,5%	224	30,4%
>250	40	15,0%	23	11,1%	13	4,9%	76	10,3%
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	<b>737</b>	<b>100%</b>

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Il est également important d'examiner la diversité des entreprises titres-services sur base de leur taille car cela influence l'organisation du travail ainsi que les pratiques développées dans chaque entreprise qui elles-mêmes impactent la qualité de l'emploi. Outre la forme légale et la mission de l'entreprise, la taille impacte en effet l'encadrement fourni par l'employeur, la qualité des formations dispensées ainsi que les différents avantages salariaux octroyés. Ceci sera analysé plus en détail dans la partie 3 de ce rapport.

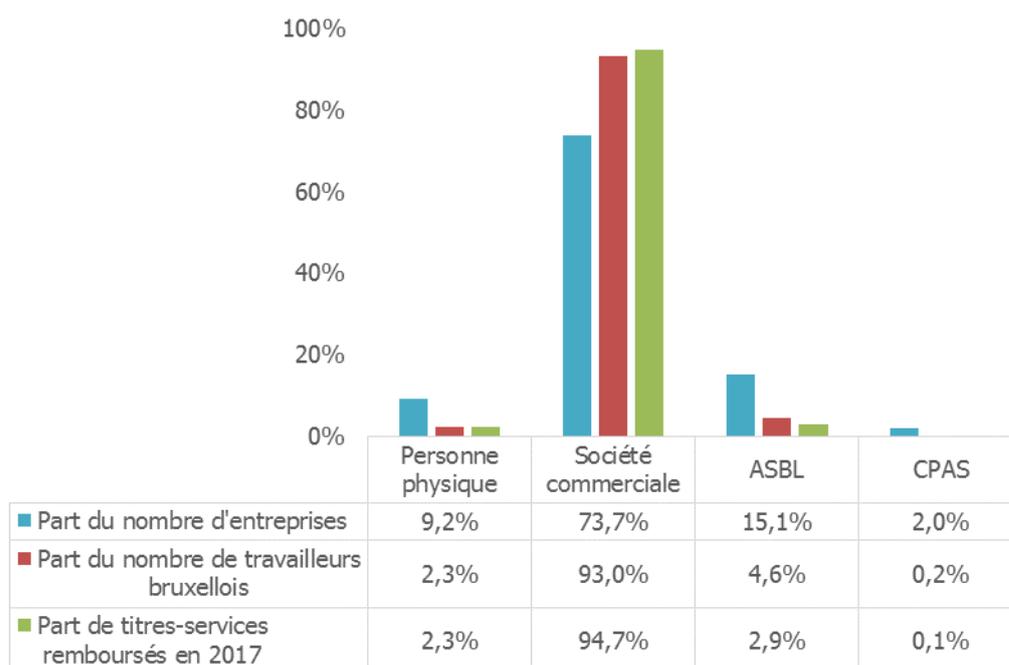
Les entreprises commerciales privées représentent 74% des entreprises actives à Bruxelles alors qu'elles occupent 93% des travailleurs bruxellois et ont remis près de 95% de titres-services

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

Il apparaît de la figure suivante que les entreprises commerciales privées emploient le plus grand nombre de travailleurs bruxellois (93%) et ont remis le plus grand nombre de titres-services (94,7%) alors qu'elles représentent près de 74% des entreprises. Ce rapport s'inverse pour les autres types d'entreprises. Les ASBL représentent 15% des entreprises tandis qu'elles emploient 5% des travailleurs bruxellois et ont remis 3% des titres remboursés. Ces observations sont similaires pour les personnes physiques et les CPAS.

Ces données tendent à montrer qu'en termes de productivité, les sociétés commerciales privées ont un poids conséquent sur le secteur. Ce constat confirme les observations réalisées pour l'année 2016 qui montraient une productivité élevée pour les entreprises commerciales privées (83,4% des entreprises, 91,5% de l'emploi et 93,8% des titres) et une productivité plutôt faible particulièrement pour les personnes physiques (6,9% des entreprises mais 5,6% des travailleurs et 1,1% des titres-services remboursés). Ces différences se sont par ailleurs accentuées cette année.

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

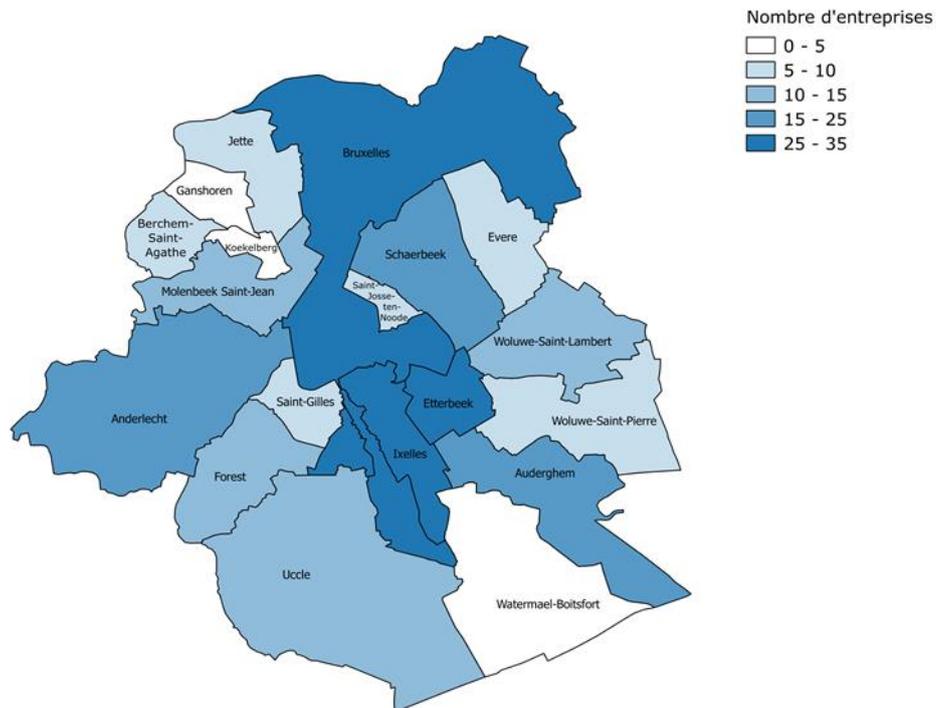


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

### 3.2.3 La localisation des entreprises

La carte suivante présente le nombre d'entreprises selon la localisation de leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale. Tout comme en 2016, les communes de Bruxelles, d'Ixelles et d'Etterbeek concentrent le plus d'entreprises avec plus de 25 entreprises qui y sont localisées. Anderlecht, Schaerbeek et Auderghem ont également un nombre élevé d'entreprises, avec un nombre de 15 à 25 entreprises situées sur leur territoire.

Carte 2: Nombre d'entreprises selon leur siège social



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

Figure 12: Nombre et profil des travailleurs titres-services en 2017



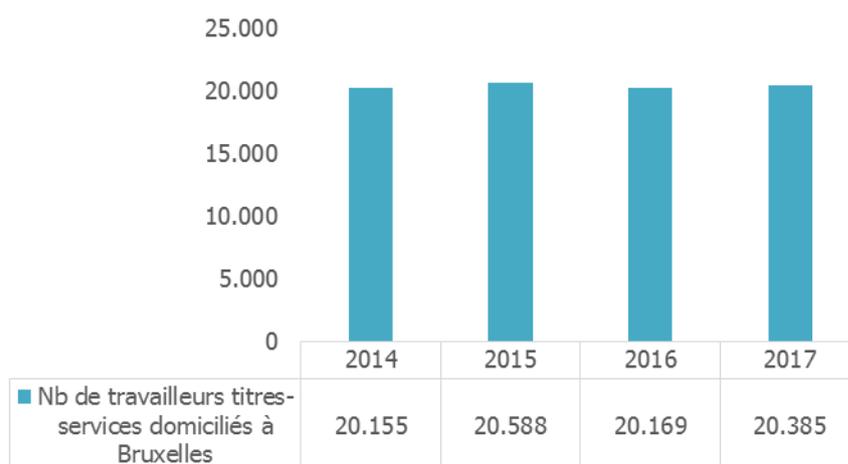
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

### 4.1. Nombre de travailleurs titres-services

#### Stabilisation du nombre de travailleurs titres-services en Région de Bruxelles-Capitale

En 2017, on comptabilisait sur base des données de l'ONSS et de l'ONSSAPL, 20.385 travailleurs titres-services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Ce nombre est resté stable depuis 2014. Malgré une légère baisse entre 2015 et 2016 (-2%), le nombre de travailleurs est reparti à la hausse entre 2016 et 2017 (1%).

Figure 13: Evolution du nombre de travailleurs titres-services bruxellois (2014-2017)



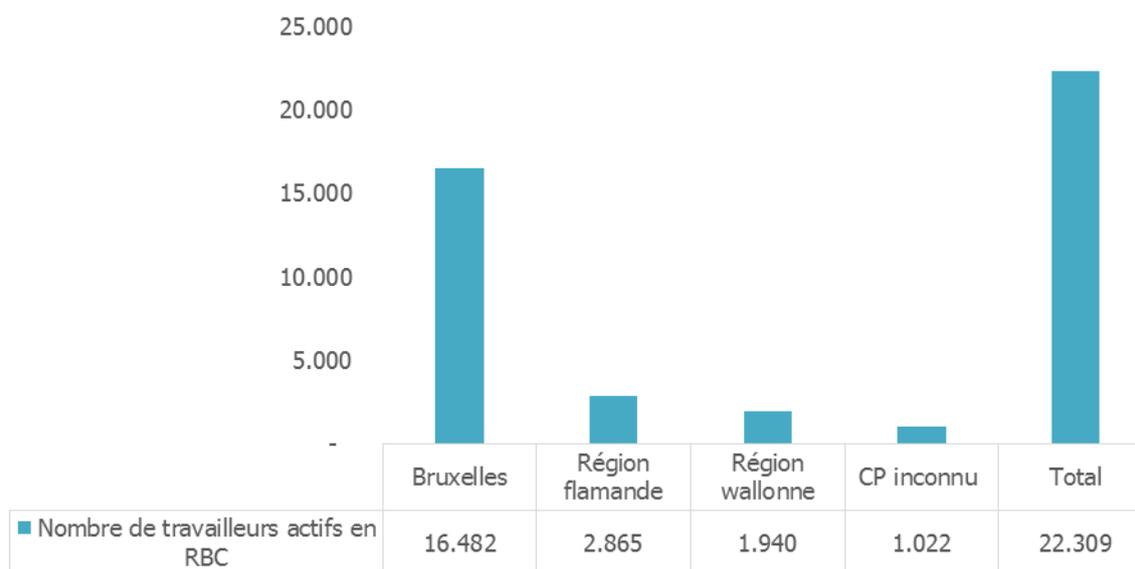
Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS et de l'ONSSAPL

Tous les travailleurs domiciliés à Bruxelles ne sont pas nécessairement occupés dans une entreprise qui a son siège d'exploitation en Région de Bruxelles-Capitale. Près de 20% des travailleurs bruxellois sont, en effet, employés par une entreprise dont le siège d'exploitation est situé en Région flamande (16%) et en Région wallonne (4%).

## 22.309 travailleurs titres-services étaient actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2017

Sur base des données de Sodexo, on comptabilisait en 2017, 22.309 travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Ceci signifie qu'ils ont remis au moins un titre-service Bruxellois durant l'année 2017. Parmi ces derniers, 16.482 travailleurs étaient également domiciliés à Bruxelles et 4.805 étaient domiciliés en dehors de la Région.

Figure 14: Nombre de travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon leur région de domicile



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

## 4.2. Profil des travailleurs titres-services

Cette section s'intéresse plus particulièrement au profil des travailleurs titres-services. Pour ce faire nous utilisons les données de Sodexo qui ont trait au nombre de travailleurs titres-services ayant remis au moins un titre-service bruxellois. Ces travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale peuvent être domiciliés dans la Région ou en dehors, mais un focus particulier a été fait sur les travailleurs domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale.

Afin d'identifier des caractéristiques de profil détaillées, ces données ont fait l'objet d'un croisement avec les données de la BCSS sur base du numéro de registre national. Les données de profil analysées dans ce chapitre sont les suivantes :

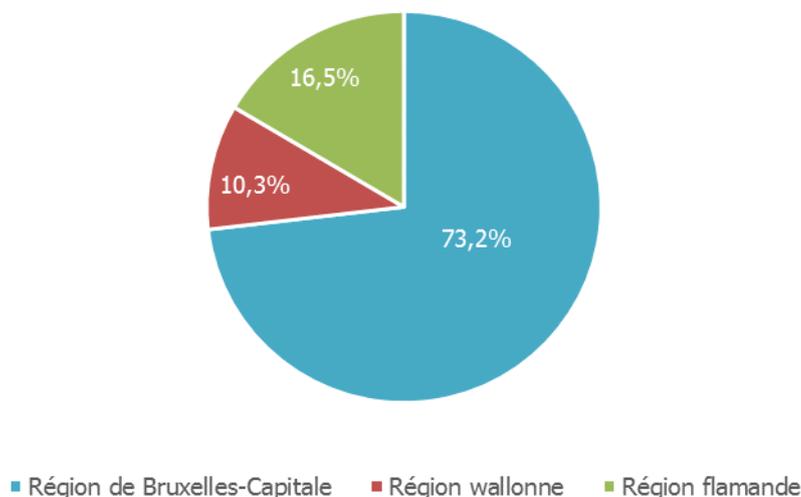
- ▶ La région et commune de domicile des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ Le sexe des travailleurs titres-services ;
- ▶ L'âge des travailleurs titres-services ;
- ▶ La nationalité des travailleurs titres-services ;
- ▶ L'origine des travailleurs titres-services ;
- ▶ La situation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

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

### 27% des travailleurs titres-services actifs à Bruxelles en 2017 sont domiciliés en dehors de la Région

Sur base des données de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, la figure suivante s'intéresse au lieu de domicile des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale et qui ont presté au moins une heure en Région bruxelloise en 2017. La plus grande partie de ces travailleurs sont également domiciliés dans la Région (73%). Toutefois, il est important de noter qu'ils sont également nombreux à être domiciliés dans une autre région du pays. Ainsi, parmi les travailleurs qui ont presté à Bruxelles en 2017, 27% sont domiciliés en dehors de la Région dont 17% en Flandre et 10% en Wallonie.

Figure 15: Part des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon leur région de domicile, 2017



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

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

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

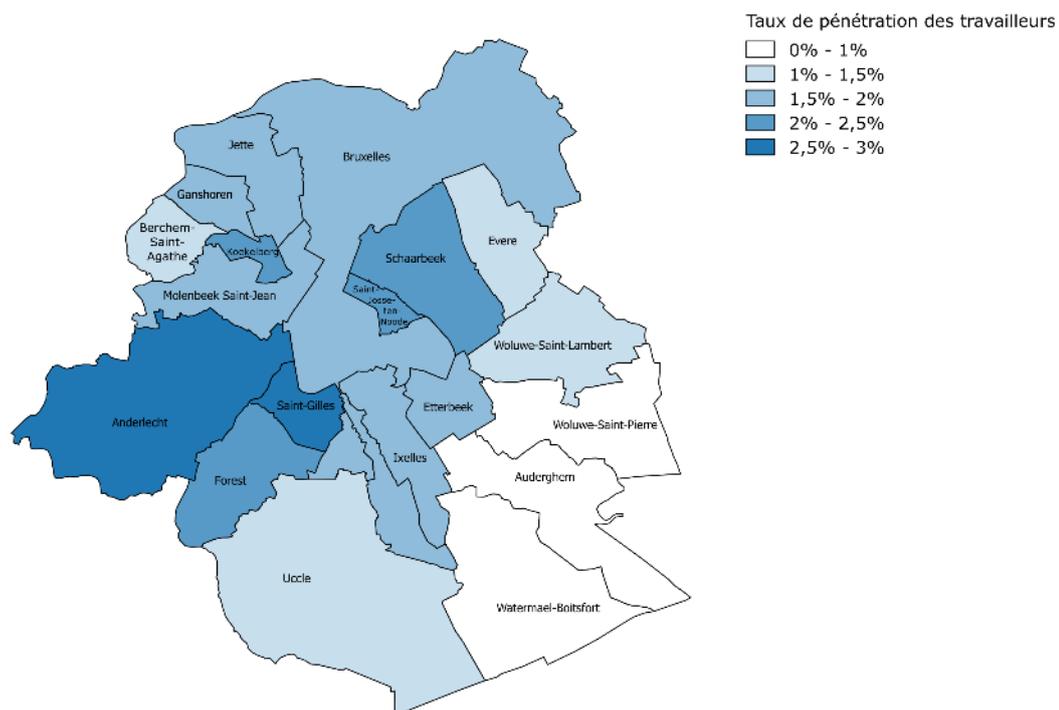
Tout comme en 2016, il apparaît de cette carte que l'emploi titres-services est bien implanté dans les communes les plus pauvres de la Région, à savoir :

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

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

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

Carte 3: Taux de pénétration des travailleurs titres-services dans les communes bruxelloises



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



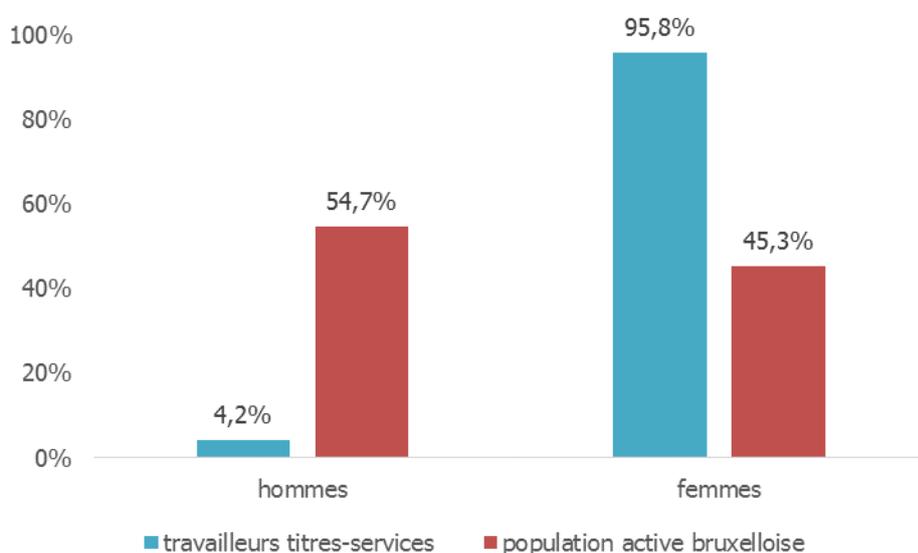
## 4.2.2 Le sexe des travailleurs titres-services

### 96% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont des femmes

Sur base de la figure suivante, nous constatons que la très grande majorité des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2017 sont des femmes (96%). Les hommes restent par contre une minorité dans le secteur (4%).

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

Figure 16: Part des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et de la population active bruxelloise selon le genre



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

## 4.2.3 L'âge des travailleurs titres-services

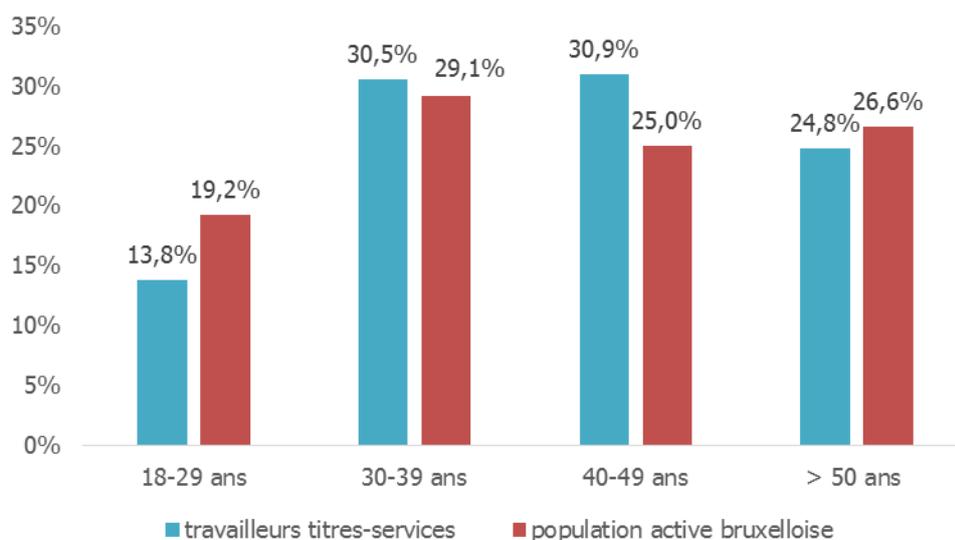
### Près d'un travailleur titres-services actif et domicilié en Région de Bruxelles-Capitale sur 4 est âgé de plus de 50 ans

La figure suivante montre la répartition des travailleurs titres-services bruxellois selon leur âge. 62% des travailleurs sont âgés de 30 à 49 ans et près de 25% des travailleurs sont âgés de plus de 50 ans. Cette proportion n'est pas négligeable compte-tenu du caractère lourd du métier d'aide-ménagère<sup>3</sup>.

Par contre, les moins de 30 ans représentent la plus faible part avec 14% des travailleurs. A titre de comparaison avec la population active bruxelloise, les jeunes travailleurs sont moins représentés dans le dispositif des titres-services (14% contre 19%). Ce qui peut indiquer que les travailleurs entrent plus tardivement dans le système des titres-services.

<sup>3</sup> Sur base des données de Sodexo qui permettent une analyse plus fine de l'âge des travailleurs, 27% des travailleurs sont âgés de plus de 50 ans et parmi ceux-ci, 22% sont âgés de 50 à 59 ans, 4% sont âgés de 60 à 64 ans et 1% sont âgés de 65 à 69 ans. Ces données montrent qu'au-delà de 60 ans, peu de travailleurs titres-services sont capables de continuer à travailler dans le secteur. Il sera intéressant de suivre l'évolution de ces « travailleurs âgés » de manière plus approfondie lors des évaluations suivantes.

Figure 17: Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et population active bruxelloise selon l'âge



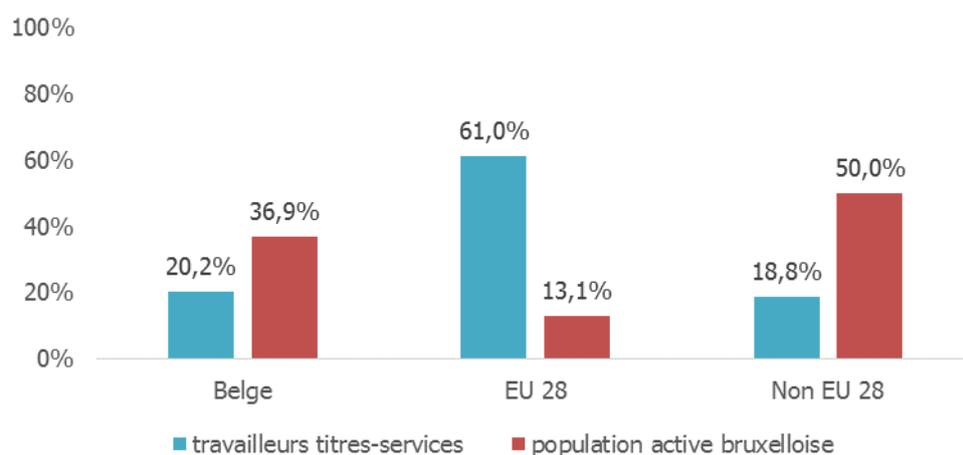
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

#### 4.2.4 La nationalité des travailleurs titres-services

##### 8 travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sur 10 sont de nationalité étrangère

Il apparaît de la figure suivante que 80% des travailleurs titres-services bruxellois ont une nationalité étrangère. Parmi ceux-ci, 60% sont des nationaux d'un pays de l'Union européenne et près de 20% d'un pays hors Union européenne. En comparaison des nationalités de la population active bruxelloise, la situation est très contrastée car de manière générale sur le marché du travail bruxellois près de 37% des personnes sont de nationalité belge, 50% ont une nationalité non européenne et 13% ont une nationalité européenne (EU28).

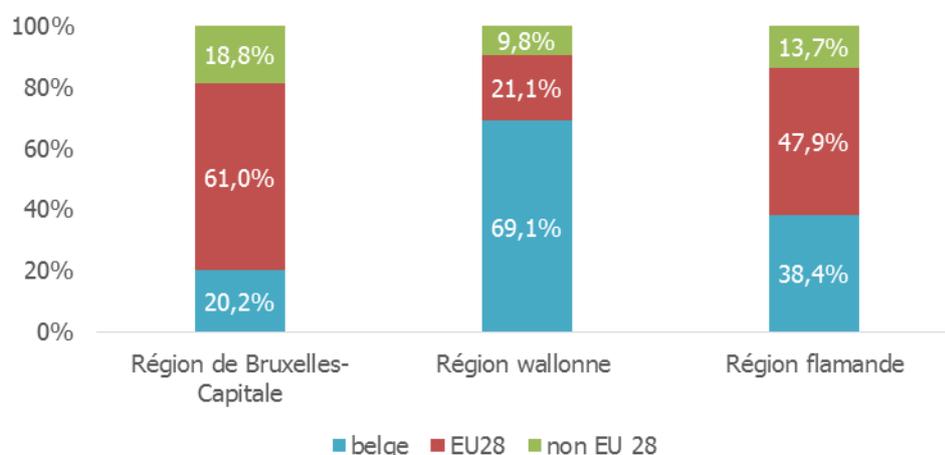
Figure 18: Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et population active bruxelloise selon la nationalité



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

Ce nombre très important de travailleurs étrangers dans le dispositif des titres-services apparaît comme étant une spécificité particulièrement bruxelloise. En effet, en observant la nationalité des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale mais domiciliés dans les deux autres régions du pays, les proportions observées sont très différentes. En Région wallonne, la grande majorité des travailleurs sont de nationalité belge tandis qu'en Région flamande, 48% des travailleurs sont des nationaux de l'Union européenne et 39% sont belges.

Figure 19: Part de travailleurs titres-services actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon la nationalité et la région de domicile



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

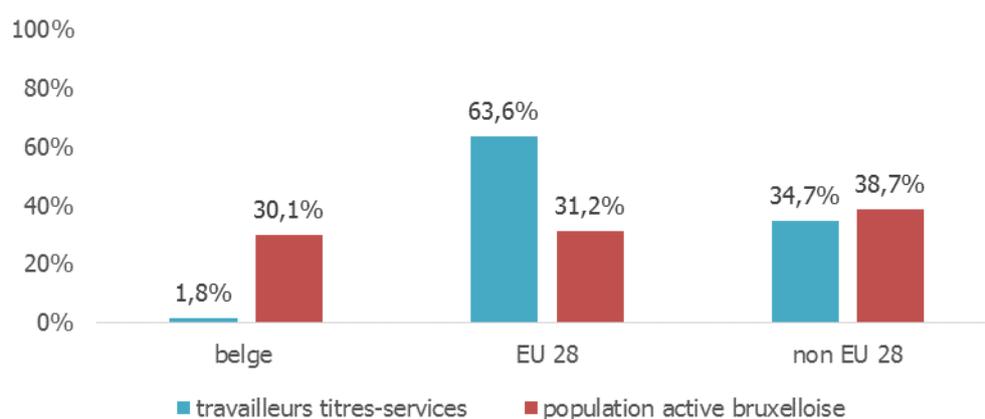
Néanmoins, la nationalité n'est pas nécessairement un indicateur fiable de la diversité. Pour compléter ces informations, nous identifions ci-dessous les travailleurs titres-services selon leur origine.

#### 4.2.5 L'origine des travailleurs titres-services

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

En observant les travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale selon leur origine, nous pouvons constater que la grande majorité est d'origine européenne (63,6%) et non européenne (35%) tandis que les travailleurs d'origine belge sont peu nombreux (2%). A titre de comparaison, les caractéristiques de la population active bruxelloise apparaissent plus équilibrées, 30% des actifs bruxellois étant d'origine belge, 31% d'origine européenne et 40% étant originaire d'un pays hors Union européenne.

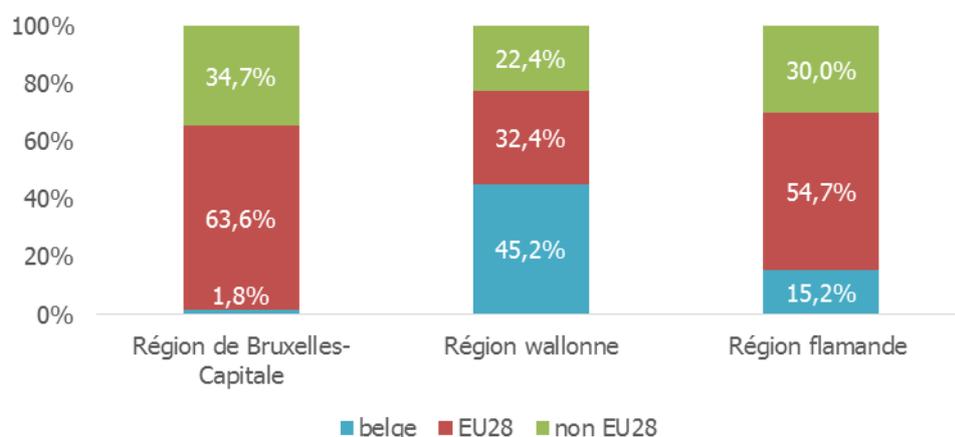
Figure 20: Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et population active bruxelloise selon l'origine



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

En observant l'origine des travailleurs actifs à Bruxelles mais domiciliés dans les deux autres régions, la situation bruxelloise apparaît d'autant plus spécifique. En Wallonie, 45% des travailleurs sont d'origine belge tandis que les travailleurs d'origine européenne représentent 32% et les travailleurs non européens représentent 22% des travailleurs. En Flandre, 55% des travailleurs sont d'origine européenne, 30% d'origine non européenne et 15% sont d'origine belge.

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



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

#### 4.2.6 La situation familiale des travailleurs titres-services

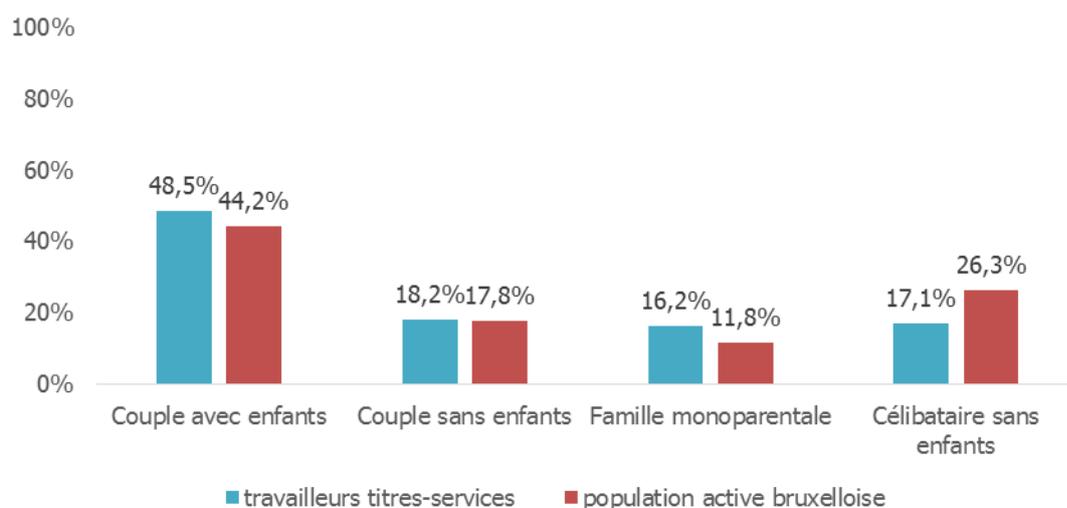
##### 65% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale ont des enfants

D'après la figure suivante, près de 50% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont en couple avec enfants tandis que 16% vivent seuls avec leurs enfants. Si l'on compare ces pourcentages aux pourcentages de la population bruxelloise totale au travail, il apparaît que le dispositif des titres-services attire proportionnellement plus de femmes avec enfants que les autres secteurs d'activité.

Comme nous le verrons dans la partie 3 de ce rapport, le dispositif des titres-services permet, de par ses caractéristiques, de mieux concilier la vie professionnelle et familiale, non seulement pour ses utilisateurs, mais également pour ses travailleurs, manifestement des femmes.

Ces proportions sont en outre assez similaires parmi les travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale mais domiciliés dans les deux autres Régions.

Figure 22: Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et population active bruxelloise selon la situation familiale



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

## 4.2.7 La situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services

50% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2012 ont une ancienneté de plus de 5 ans dans le système

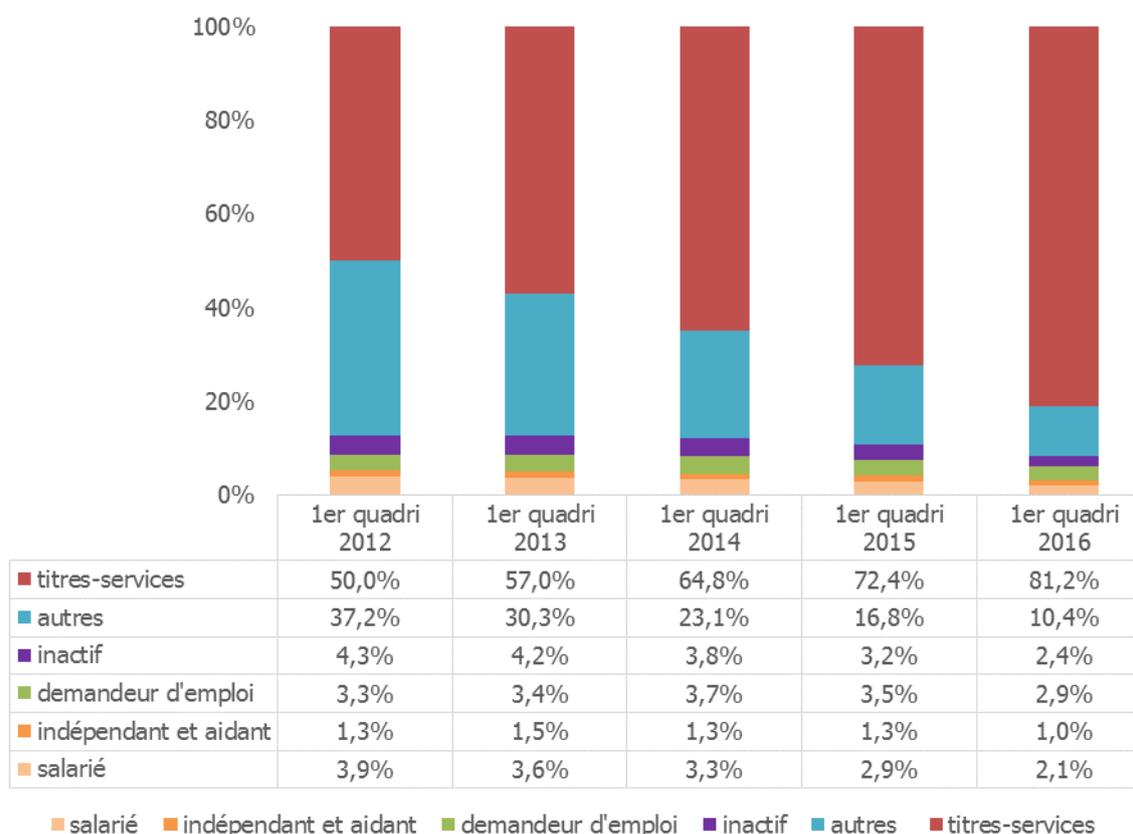
La figure ci-dessous présente la situation socio-économique des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale avant 2017. Il apparaît de cette figure que 5 ans plus tôt, au 1er trimestre de 2012, 50% des travailleurs étaient déjà actifs dans le dispositif tandis que 38% étaient recensés dans la catégorie « autre ».

Cette dernière catégorie inclut notamment les femmes/hommes au foyer, le personnel domestique qui n'est pas déclaré à l'ONSS, les chômeurs suspendus ainsi que les personnes connues par le biais du registre national mais non pas par le biais d'une des institutions de sécurité sociale concernées et donc provenant probablement d'un pays étranger. Si cette catégorie « fourre-tout » ne permet pas de distinguer la part de chaque statut, il est intéressant de noter qu'une part importante de travailleurs titres-services se trouvait dans ces situations avant leur engagement.

Lorsqu'on examine les travailleurs actifs en Région bruxelloise mais domiciliés dans les deux autres régions du pays, la part de travailleurs repris dans la catégorie « autres » est sensiblement moins importante car lors du 1<sup>er</sup> trimestre 2012, leur part était de 16% parmi les travailleurs domiciliés en Région wallonne et de 26% parmi les travailleurs domiciliés en Région flamande (graphes en annexe). Ainsi, si on considère la part importante de travailleurs d'origine étrangère parmi les travailleurs domiciliés à Bruxelles (figure 21), cette part importante de travailleurs domiciliés à Bruxelles et repris dans la catégorie « autres » pourrait couvrir en partie des personnes venant de l'étranger. Il faut cependant rester prudent car la catégorie « autres » couvre également une multitude d'autres statuts.

Notons par ailleurs que 3,3% étaient demandeurs d'emploi et 4,3% étaient inactifs. La part de travailleurs dans ces catégories apparaît, au final, peu élevée au regard des objectifs fixés par le dispositif.

Figure 23: Situation socio-économique des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale avant le 1er trimestre 2017 (N=19.225)

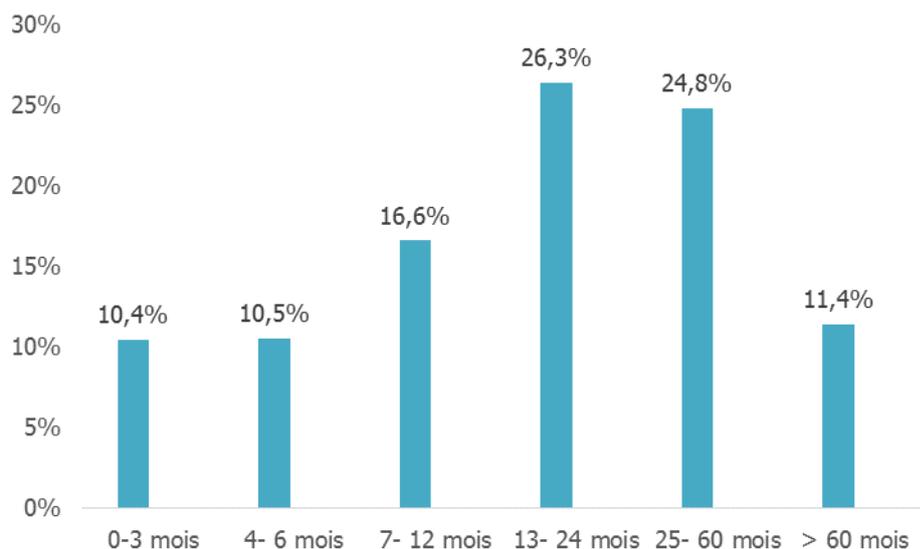


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

## 60% des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et au chômage avant leur engagement l'étaient depuis plus d'un an

Nous examinons ici la durée de chômage des travailleurs qui, avant d'être engagés dans le dispositif des titres-services, étaient au chômage. Nous constatons que la plupart des travailleurs titres-services qui étaient au chômage auparavant l'étaient principalement pour une longue durée. 62% étaient, en effet, au chômage depuis plus d'un an. Par ailleurs, un quart des travailleurs étaient demandeurs d'emploi depuis 2 à 5 ans et plus d'un sur 10 depuis plus de 5 ans.

Figure 24: Durée moyenne de chômage des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et au chômage avant leur engagement



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

Il existe, néanmoins, des écarts importants au niveau de la durée moyenne du chômage selon le profil des travailleurs titres-services (graphes en annexe) :

- ▶ **Selon le sexe** : en moyenne, les hommes étaient au chômage depuis plus longtemps que les femmes, celles-ci étant plus nombreuses parmi les demandeurs d'emploi de moins d'un an ;
- ▶ **Selon l'âge** : la durée du chômage augmente logiquement avec l'âge des demandeurs d'emploi. Ainsi, 27% des plus de 50 ans étaient demandeurs d'emploi depuis une période comprise entre 2 et 5 ans.
- ▶ **Selon la nationalité** : on constate des différences importantes selon la nationalité du travailleur : les travailleurs de nationalité belge étaient plus nombreux parmi les demandeurs d'emploi de longue durée (46% pour les DEI de plus de deux ans).
- ▶ **Selon la situation familiale** : les travailleurs isolés (avec ou sans enfants) sont plus nombreux parmi les chômeurs de longue durée (18% des travailleurs vivant seuls avec leurs enfants étaient avant leur engagement chômeurs depuis plus de 5 ans, 27% étaient chômeurs depuis plus de 2 ans et de moins de 5 ans).

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

Figure 25: Nombre et profil des utilisateurs titres-services bruxellois en 2017



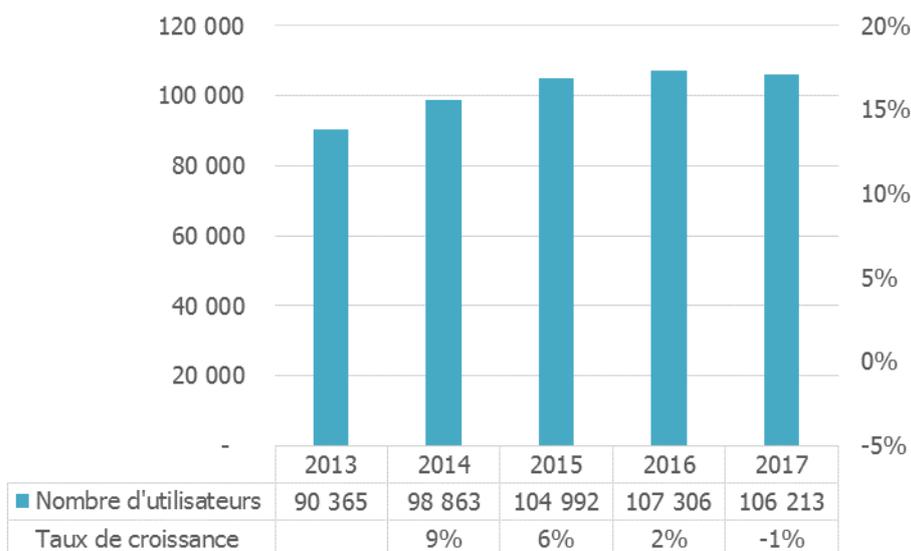
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

## 5.1. Nombre d'utilisateurs titres-services

En 2017, le dispositif des titres-services bruxellois connaît pour la première fois une diminution du nombre d'utilisateurs

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre d'utilisateurs titres-services en Région de Bruxelles-Capitale entre 2013 et 2017. Entre 2013 et 2016, on observe une croissance constante du nombre d'utilisateurs avec un taux de croissance de 19%. Ce taux de croissance a cependant connu un léger essoufflement à partir de 2015 indiquant une stabilisation du marché des titres-services bruxellois. Entre 2016 et 2017, le nombre d'utilisateurs a cependant diminué de 1%.

Figure 26: Evolution du nombre d'utilisateurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale (2013-2017)



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

Bien que cette diminution soit très faible, il est important de la mentionner car il s'agit de la première fois que le dispositif connaît une diminution du nombre d'utilisateurs dans la Région. Par ailleurs, en raison de l'augmentation mais aussi du vieillissement de la population, on s'attend plutôt à une hausse des utilisateurs. Cette diminution pourrait être interprétée comme étant, en partie, la conséquence de la baisse de la déduction fiscale de 30% à 15% effective à partir du 1er janvier 2016. Alors que la réduction de la déduction fiscale n'avait pas affecté le nombre d'utilisateurs en 2016, il semblerait qu'elle ait pu avoir un effet à retardement – à savoir au moment où les utilisateurs ont rempli leur déclaration fiscale et ont pris conscience de son impact sur leur budget.

Il sera important de continuer à observer cette évolution pour Bruxelles dans les années à venir mais également dans les autres régions afin d'obtenir une analyse plus précise des causes possibles. En Région wallonne, la déduction fiscale avait été réduite à 10% au 1er janvier 2015 tandis qu'en 2016, le nombre d'utilisateurs était toujours en hausse. Près de deux ans après la réduction, celle-ci n'a donc pas eu d'effets en Wallonie en ce qui concerne le nombre d'utilisateurs.

Il est par ailleurs important de noter que l'évolution du nombre d'utilisateurs peut être artificielle. En effet, pour contourner le nombre maximal de chèques achetés ou le plafonnement de la déduction fiscale, l'achat des titres-services d'un ménage peut être divisé entre ses membres de plus de 18 ans. Pour avoir une vision plus précise de l'évolution réelle du nombre d'utilisateurs, il serait plus judicieux d'analyser le nombre d'utilisateurs ayant une adresse unique.

### Seuls les utilisateurs de moins de 35 ans ont connu une augmentation en 2017

Le tableau ci-dessous informe du nombre d'utilisateurs titres-services en Région de Bruxelles-Capitale et de leur répartition selon leur âge en 2016 et en 2017. La plus grande part des utilisateurs sont âgés entre 35 et 54 ans (45,3% en 2017 et 46,4% en 2016). Toutefois, en 2017, seule la catégorie des utilisateurs de moins de 35 ans est en augmentation (1,9%) alors que toutes les autres catégories d'âge sont en diminution. Le groupe des jeunes utilisateurs représente, en 2017, 15% des utilisateurs de la Région contre 14,3% en 2016 et 12,4% en 2015.

Ceci démontre qu'une partie des utilisateurs des autres classes d'âge déjà présents dans le dispositif, ont sans doute renoncé aux titres-services à la suite de la réduction de la déduction fiscale. En parallèle, de nouveaux jeunes utilisateurs sont entrés dans le dispositif.

Tableau 3: Nombre d'utilisateurs actifs selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale en 2016 et en 2017

	2016		2017		Taux de croissance 2016-2017
	Nombre	%	Nombre	%	
< 35 ans	15.293	14,3%	15.588	14,7%	1,9%
Entre 35 et 44 ans	27.123	25,3%	25.551	24,1%	-5,8%
Entre 45 et 54 ans	22.654	21,1%	21.456	20,2%	-5,3%
Entre 55 et 64 ans	16.193	15,1%	15.476	14,6%	-4,4%
Entre 65 et 79 ans	16.003	14,9%	15.940	15,0%	-0,4%
> 80 ans	10.003	9,3%	9.762	9,2%	-2,4%
<b>Total</b>	<b>107.306</b>	<b>100%</b>	<b>106.213</b>	<b>100%</b>	<b>-1,0%</b>

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

La comparaison de ces données avec les données des deux autres régions pour l'année 2016 indique que le pourcentage non négligeable d'utilisateurs âgés de moins de 35 ans (15%) constitue une spécificité bruxelloise. En effet, la part des jeunes utilisateurs en Wallonie, est bien plus réduite qu'à Bruxelles : 8,8% des utilisateurs y sont âgés de moins de 35 ans<sup>5</sup>. En Flandre, les jeunes utilisateurs sont également moins nombreux. La comparaison est toutefois plus complexe à réaliser car les catégories d'âges retenues diffèrent. Néanmoins, il est intéressant de mentionner que 3,8% des utilisateurs flamands sont âgés entre 18 et 29 ans<sup>6</sup>.

En ce qui concerne les utilisateurs âgés de plus de 65 ans, cette catégorie d'utilisateurs est quant à elle moins présente en Région de Bruxelles-Capitale (24,2%) comparée à la Flandre (29,1%) et à la Wallonie (32,2%).

#### Pour la première fois, le taux de pénétration des utilisateurs titres-services connaît une baisse en Région de Bruxelles-Capitale

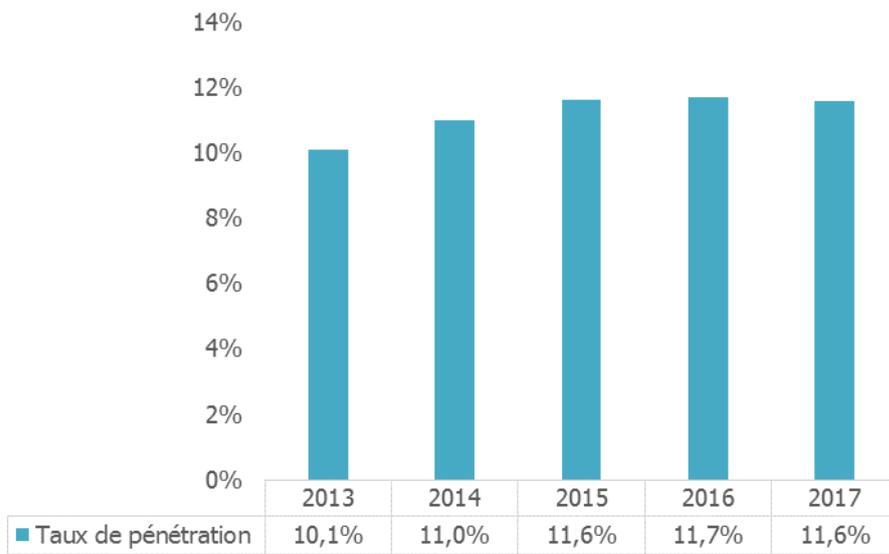
La figure ci-dessous représente le taux de pénétration du dispositif des titres-services dans la Région de Bruxelles-Capitale. Cet indicateur représente le pourcentage d'utilisateurs titres-services par rapport à la population totale de plus de 18 ans résidant sur le territoire de la Région. En 2017, les titres-services étaient utilisés par 11,6% de la population bruxelloise. Entre 2013 et 2016, ce taux de pénétration a été en augmentation constante avec un léger essoufflement entre 2015 et 2016. En 2017, le taux de pénétration a, pour la première fois depuis la mise en place du dispositif, baissé de 0,1% reflétant ainsi la baisse du nombre d'utilisateurs tandis que la population bruxelloise continue de croître (0,3% pour l'ensemble de la population, données IBSA).

<sup>4</sup> En 2017, l'âge de 2.440 utilisateurs n'a pas été répertorié dans la base de données

<sup>5</sup> Evaluation du dispositif des titres-services wallons, 2016, réalisé par IDEA Consult à la demande du Forem

<sup>6</sup> Evaluatie van het Vlaamse stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, jaarrapport 2016, Departement Werk & Sociale economie, Vlaamse overheid.

Figure 27: Evolution du taux de pénétration des utilisateurs titres-services en Région de Bruxelles-Capitale



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs et IBSA pour les chiffres de population (2017)



## 5.2. Profil des utilisateurs titres-services

Dans cette partie, nous nous intéressons aux caractéristiques de profil des utilisateurs de titres-services bruxellois. Pour ce faire nous utilisons les données de Sodexo qui ont trait au nombre d'utilisateurs titres-services ayant acheté au moins un titre-service bruxellois en 2017. Afin d'identifier des caractéristiques de profil détaillées de ces utilisateurs, ces données ont fait l'objet d'un croisement avec les données de la BCSS sur base du numéro de registre national. Les données de profil analysées dans ce chapitre sont les suivantes :

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

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

### 5.2.1 La commune de domicile des utilisateurs titres-services

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

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

Confirmant le constat effectué en 2016, la carte montre des taux de pénétration très contrastés entre communes et que les utilisateurs de titres-services sont principalement implantés dans les communes les plus riches de la capitale, à savoir :

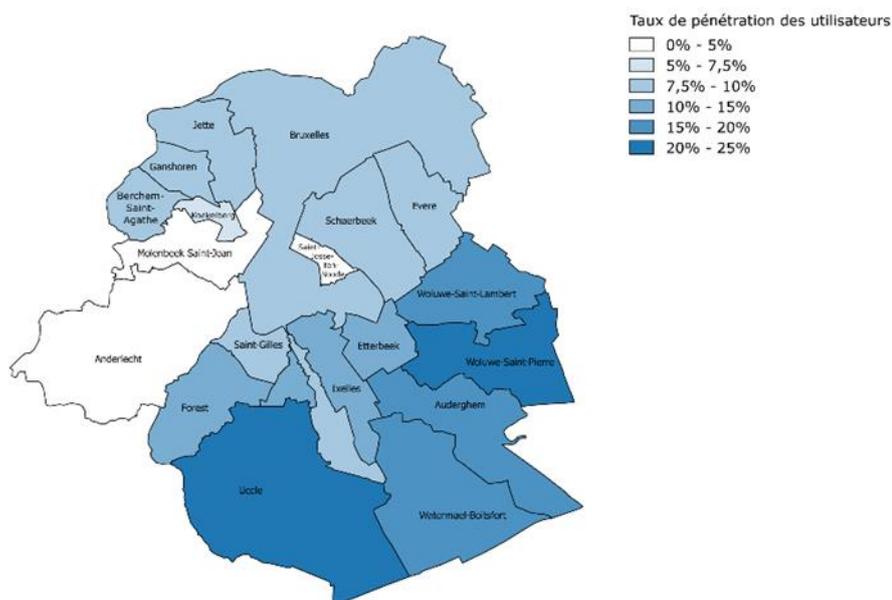
- ▶ Woluwé-Saint-Pierre et Uccle où plus de 20% de la population de plus de 18 ans utilise des titres-services;
- ▶ Woluwé-Saint-Lambert, Auderghem et Watermael-Boitsfort où entre 15 et 20% de la population de plus de 18 ans utilise des titres-services.

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

Par contre, dans les communes les plus pauvres de la Région, le taux de pénétration ne dépasse pas les 5%, à savoir, des communes telles que :

- ▶ Anderlecht, Molenbeek-Saint-Jean et Saint-Josse-ten-Noode où moins de 5% de la population utilise des titres-services.

Carte 4: Taux de pénétration des utilisateurs titres-services dans les communes bruxelloise, 2017



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et IBSA pour les chiffres de population

En comparant ces résultats avec la carte 3, présentant les taux de pénétration des travailleurs, on observe une situation presque inversée, les travailleurs étant domiciliés dans les communes où les utilisateurs sont les moins nombreux et inversement. Cette répartition géographique des travailleurs et des utilisateurs implique des déplacements importants pour les travailleurs titres-services (voir chapitre partie 3, chapitre 3.2.3).

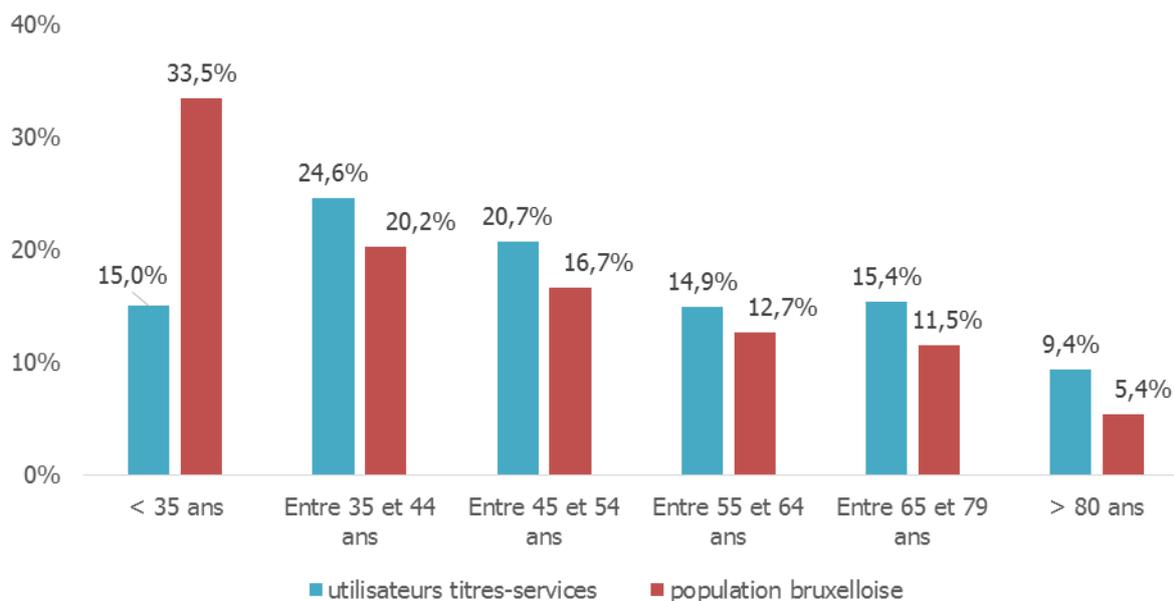


## 5.2.2 L'âge des utilisateurs titres-services

### Sous-représentation des utilisateurs âgés de moins de 35 ans

La figure suivante présente la proportion des utilisateurs titres-services selon leur âge en comparaison de l'ensemble de la population bruxelloise. Les utilisateurs les plus jeunes (âgés de moins de 35 ans) sont largement sous-représentés (15% contre 33% dans la population bruxelloise) tandis qu'à partir de 35 ans, les utilisateurs sont surreprésentés par rapport à leur proportion dans la population bruxelloise<sup>7</sup>.

Figure 28: Part des utilisateurs titres-services bruxellois et population active bruxelloise selon l'âge



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

<sup>7</sup> Pour une analyse plus précise des utilisateurs les plus âgés, les plus de 75 ans représentent 13% des utilisateurs et les utilisateurs âgés entre 75 et 80 ans représentent 4% des utilisateurs.

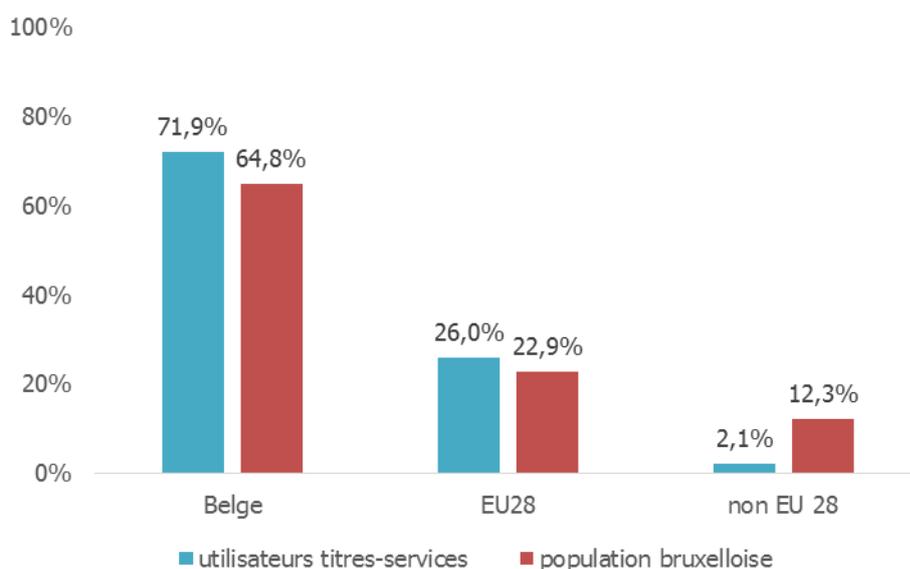
## 5.2.3 La nationalité des utilisateurs titres-services

### Sous-représentation des utilisateurs de nationalité non européenne

La figure suivante s'intéresse à la nationalité des utilisateurs titres-services en comparaison de l'ensemble de la population bruxelloise. Il apparaît que 72% des utilisateurs sont de nationalité belge, 26% sont nationaux d'un pays de l'Union européenne et seuls 2,1% ont une nationalité non-européenne (hors EU28). A titre de comparaison avec la population bruxelloise, les utilisateurs de nationalité belge et européenne sont surreprésentés tandis que les nationaux d'un pays non européen sont sous-représentés.

Notons également que du point de vue de la nationalité, les caractéristiques des utilisateurs sont opposées à celles des travailleurs, 20% des travailleurs étant de nationalité belge, 60% de nationalité européenne et 20% de nationalité non-européenne.

Figure 29: Part des utilisateurs titres-services bruxellois et population bruxelloise selon la nationalité



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

L'indicateur de nationalité n'est toutefois pas tout à fait représentatif de la diversité. Dans la section suivante, nous nous intéressons plus particulièrement à l'origine des utilisateurs.

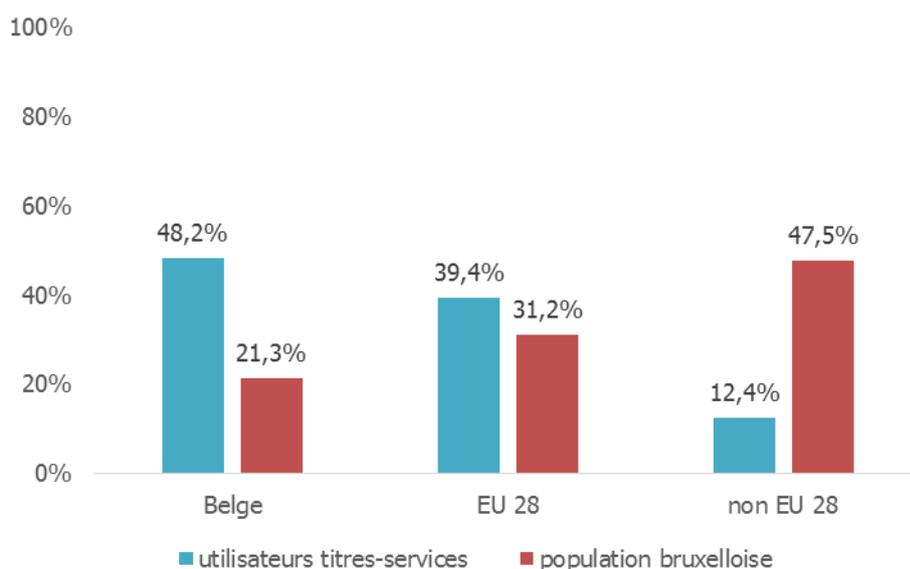
## 5.2.4 L'origine des utilisateurs titres-services

### Sous-représentation des utilisateurs d'origine non européenne

Lorsqu'on observe l'origine des utilisateurs, on peut constater une plus grande diversité. En effet, près de 50% des utilisateurs sont belges tandis que 40% proviennent d'un pays de l'Union européenne et 12% d'un pays hors Union. Au regard de l'ensemble de la population bruxelloise, les utilisateurs belges et européens restent surreprésentés tandis que les non-européens sont largement sous-représentés (12% contre 47,5%)

L'origine des utilisateurs est par ailleurs très différente par rapport à l'origine des travailleurs. Comme décrit plus haut, les travailleurs d'origine belge sont en minorité (1,8%) tandis que les travailleurs d'origine européenne constituent une large majorité (64%).

Figure 30: Part des utilisateurs titres-services bruxellois et population bruxelloise selon l'origine



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

## 5.2.5 La situation familiale des utilisateurs titres-services

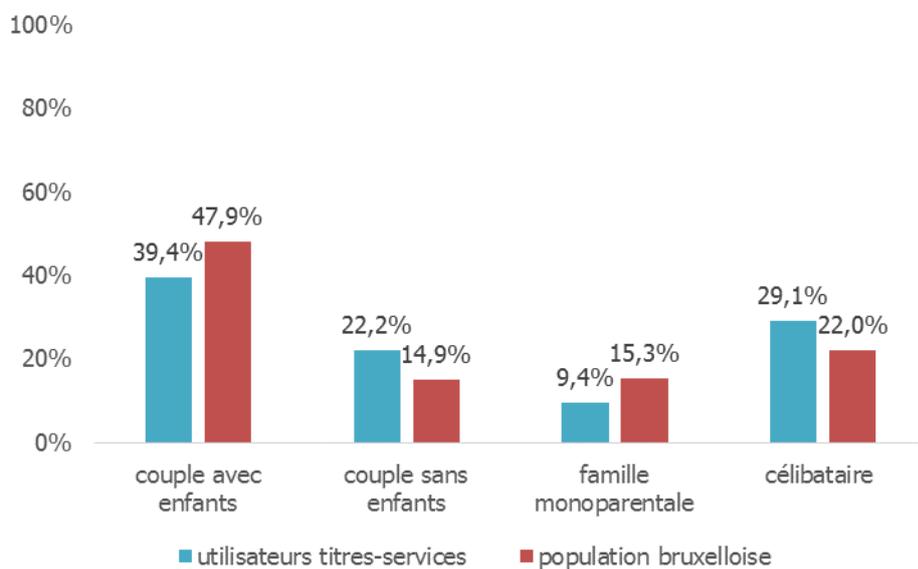
### Surreprésentation des utilisateurs sans enfants et célibataires

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

A titre de comparaison avec la population bruxelloise, les utilisateurs de titres-services apparaissent comme étant surreprésentés parmi les couples sans enfants (22% contre 15%) et les célibataires (29% contre 22%). Ces derniers couvrent, manifestement, en grande partie les personnes âgées et retraitées. Ces constats sont surprenants et démontrent que le dispositif des titres-services rencontre d'autres objectifs que la meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle des couples avec enfants.

Notons par ailleurs que les familles monoparentales sont minoritaires parmi les utilisateurs, ce qui tend à démontrer que le coût des titres-services pourrait peser de manière trop conséquente sur le budget de ces familles à revenu unique.

Figure 31: Part des utilisateurs titres-services bruxellois et population bruxelloise selon la situation familiale



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

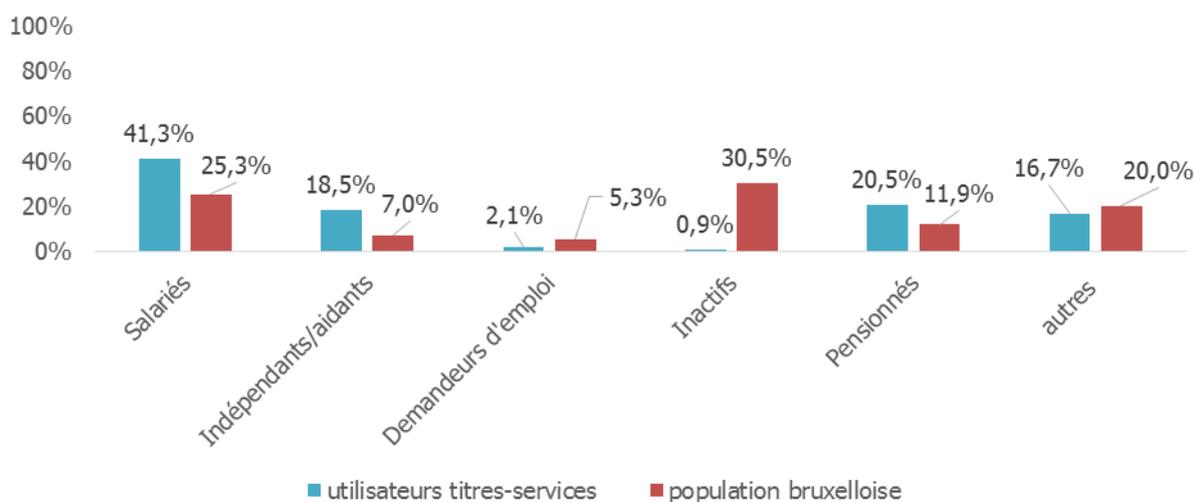
## 5.2.6 La situation professionnelle des utilisateurs titres-services

### Surreprésentation des travailleurs et pensionnés parmi les utilisateurs titres-services

La figure suivante montre le profil socio-économique des utilisateurs titres-services. La plupart (40% des utilisateurs) sont des salariés, 18,5% sont des indépendants et 20% sont des pensionnés. Ceci confirme que les titres-services s'adressent avant tout d'une part à un public d'actifs en recherche d'une solution pour faciliter leur conciliation vie privée et vie professionnelle et d'autre part à un public de personnes âgées en besoin d'une aide pour assurer les tâches qu'ils ne sont plus capables de faire par eux-mêmes.

A titre de comparaison avec le profil socio-économique des bruxellois, on peut constater que les demandeurs d'emploi et les inactifs sont particulièrement sous-représentés parmi les utilisateurs de titres-services.

Figure 32: Part des utilisateurs titres-services bruxellois et population bruxelloise selon la situation socio-économique

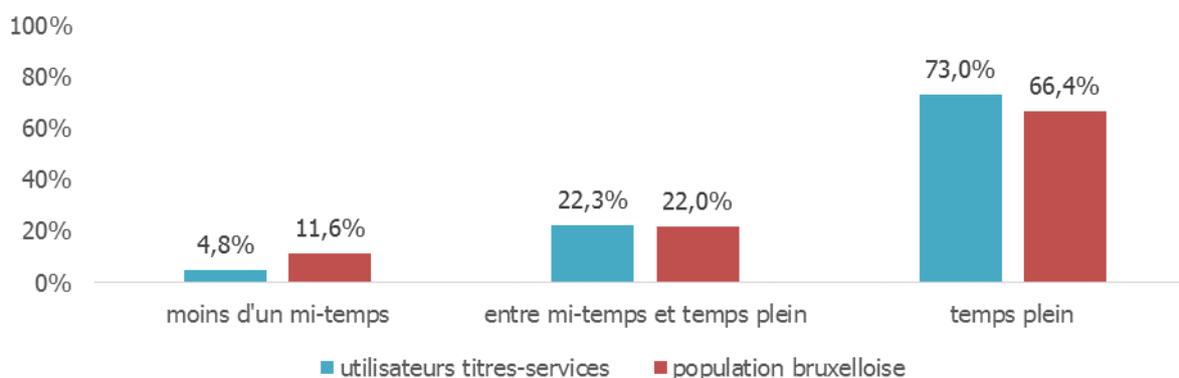


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

### La grande majorité des utilisateurs titres-services bruxellois travaillent à temps plein

Plus de 70% des utilisateurs de titres-services travaillent à temps plein. Les travailleurs à temps partiel restent une minorité (22% travaillent au moins à mi-temps et 5% travaillent moins d'un mi-temps). La conciliation vie privée-vie professionnelle apparaît donc également à travers cette analyse comme un objectif important du dispositif.

Figure 33: Part des utilisateurs titres-services bruxellois et population bruxelloise selon le régime de travail



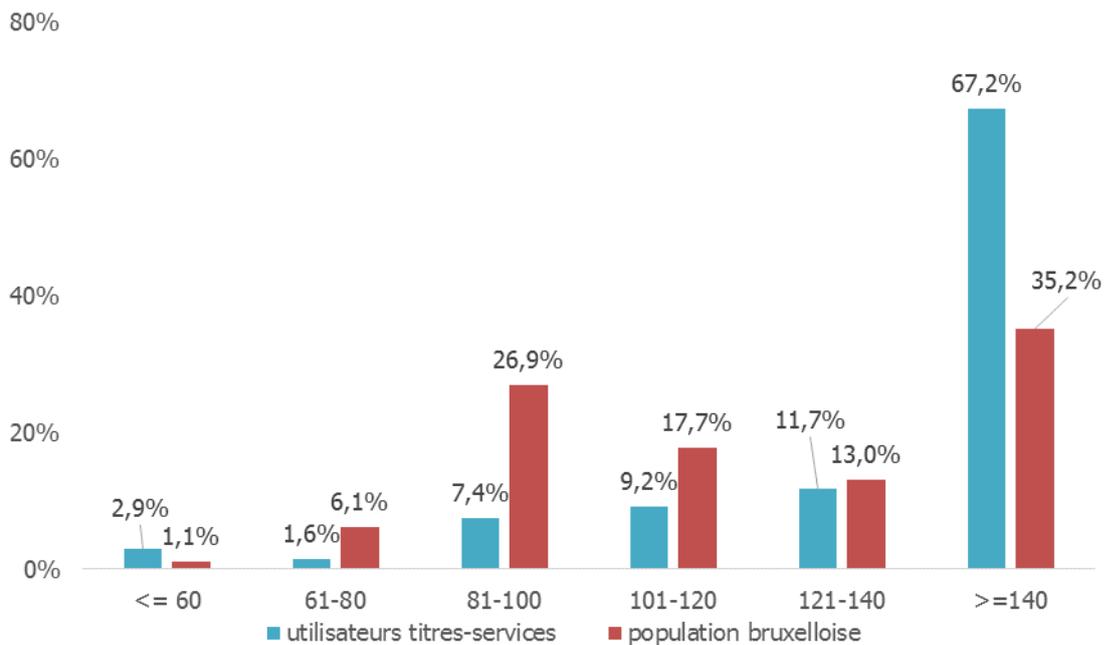
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

## 5.2.7 Le salaire journalier moyen des utilisateurs titres-services

### Les utilisateurs titres-services ont en moyenne un salaire moyen plus élevé

L'analyse du salaire moyen journalier des utilisateurs titres-services permet d'approfondir l'analyse de leur profil socio-économique. Il apparaît que la grande majorité des utilisateurs titres-services (67%) ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros (ou de 3.080 EUR mensuel brut) alors que seuls 35% de la population bruxelloise disposent d'un tel salaire. Par ailleurs, on observe que plus le salaire est élevé plus la part d'utilisateurs est importante. Ces résultats montrent que le budget du ménage est un facteur important dans l'utilisation des titres-services.

Figure 34: Part des utilisateurs titres-services bruxelloise et population bruxelloise selon le salaire journalier moyen

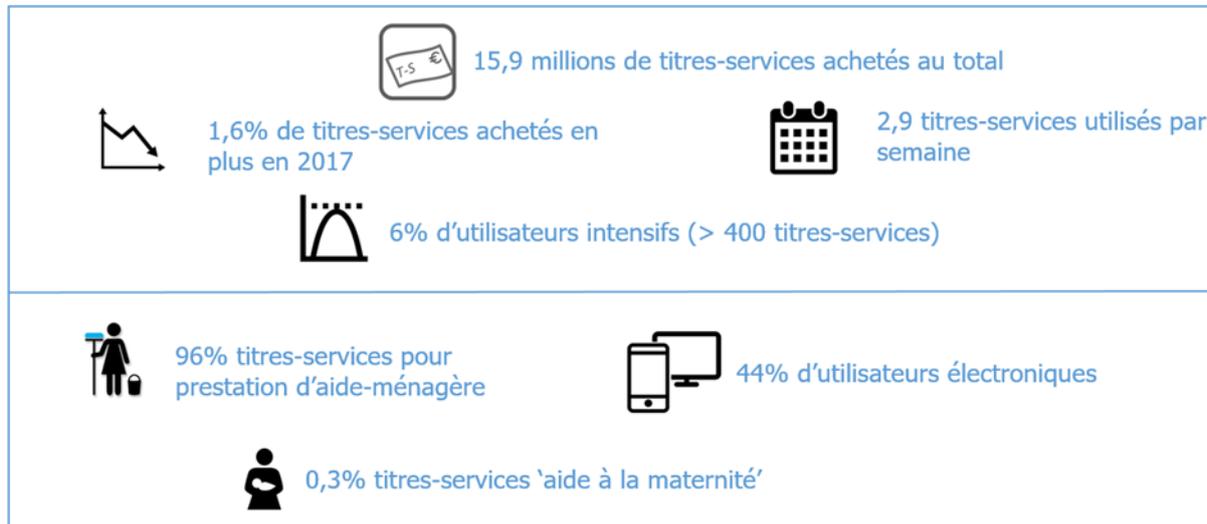


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

## 6 / Les titres-services achetés

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

Figure 35: Nombre et caractéristiques des titres-services bruxellois achetés en 2017



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

### 6.1. Nombre de titres-services achetés

Légère augmentation du nombre de titres-services achetés en Région de Bruxelles-Capitale en 2017 en dépit de la baisse du nombre d'utilisateurs

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre de titres-services achetés par les utilisateurs de la Région de Bruxelles-Capitale entre 2013 et 2017. En 2017, après une légère baisse en 2016 et en dépit de la baisse de la déduction fiscale, l'achat des titres-services est reparti à la hausse (1,6%).

Par contre, nous avons constaté précédemment une baisse du nombre d'utilisateurs. Ces observations pourraient s'expliquer par le fait que la réduction de la déduction fiscale a découragé les utilisateurs ayant les revenus les plus bas à recourir aux titres-services tandis que les autres utilisateurs ont augmenté leur consommation. Cela se confirme par les données présentées ci-dessous relatives à l'intensité moyenne d'utilisation des titres-services.

Figure 36: Evolution du nombre de titres-services achetés (2013-2017)



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

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

La baisse du nombre d'utilisateurs constatée en 2017 alors que le nombre de titres-services achetés a augmenté ne peut s'expliquer que par le fait que chaque utilisateur – qui est resté dans le dispositif - a acheté davantage de titres.

Ainsi, dans le tableau ci-dessous, on constate une hausse de l'intensité moyenne d'utilisation des titres-services en 2017. En 2016, le nombre moyen de titres achetés était de 144 (ce qui correspondait à 2,8h par semaine) tandis qu'en 2017, ce nombre a augmenté pour atteindre 148 titres en moyenne et correspondant à une moyenne de 2,9 heures par semaine. Cette évolution montre que si la réduction de la déduction fiscale a pu conduire une faible part d'utilisateurs à renoncer aux titres-services, les utilisateurs qui continuent à profiter du dispositif consomment par contre davantage de titres.

En observant la répartition selon l'âge, on constate que ce sont les jeunes utilisateurs (de moins de 35 ans) ainsi que les utilisateurs âgés de 35 à 64 ans qui ont acheté un nombre plus élevé de titres en 2017. Toutefois, les utilisateurs âgés de moins de 35 ans utilisent en moyenne moins de titres (1,9 heures par semaine) que leurs aînés (3,1 heures pour les utilisateurs de 35 à 64 ans et 2,8 heures pour les utilisateurs de plus de 65 ans).

Tableau 4: Nombre moyen de titres achetés selon l'âge de l'utilisateur en 2016 et 2017

	2016			2017		
	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre d'utilisateurs	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre d'utilisateurs
< 35 ans	93	1,8	15.293	97	1,9	15.588
35- 64 ans	158	3	65.970	162	3,1	62.483
>= 65 ans	145	2,8	26.006	146	2,8	25.702
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>2,8</b>	<b>107.269</b>	<b>148</b>	<b>2,9</b>	<b>103.773</b>

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

<sup>8</sup> L'âge n'est pas connu pour 2.440 utilisateurs



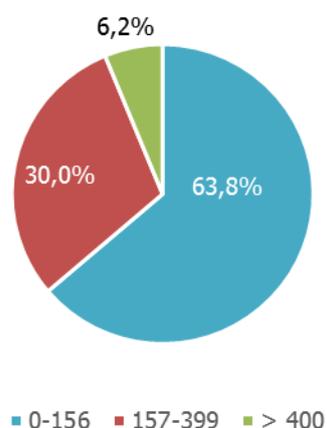
### 36% des utilisateurs bruxellois ont consommé plus de 157 titres-services en 2017

Les utilisateurs de titres-services peuvent commander un maximum de 500 titres-services par année civile. Les 400 premiers coûtent 9 € et les 100 derniers coûtent 10 €. Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2016, les utilisateurs bruxellois bénéficient d'une réduction d'impôt de 1,35 € par titre-service pour les 156 premiers titres par personne. Ainsi, un titre-service de 9 € coûte en réalité 7,65 € après la réduction d'impôt<sup>9</sup>.

Dans cette section, nous nous intéressons aux consommateurs intensifs de titres-services c'est-à-dire les utilisateurs qui consomment plus de 156 titres-services ainsi que les utilisateurs qui consomment plus de 400 titres-services.

La figure suivante permet de voir la répartition des utilisateurs en fonction du nombre de titres-services qu'ils ont consommé. Près de 64% des utilisateurs de titres-services bruxellois consomment moins de 157 titres-services. Par ailleurs, il est intéressant de noter que près de 36% d'utilisateurs sont des consommateurs intensifs : 30% des utilisateurs ont consommé entre 157 et 399 titres-services et n'ont donc pas bénéficié de la réduction fiscale pour le surplus et 6,2% des utilisateurs ont acheté plus de 400 titres-services dont le surplus leur a coûté 10 euros.

Figure 37: Part d'utilisateurs selon le nombre de titres-services consommés

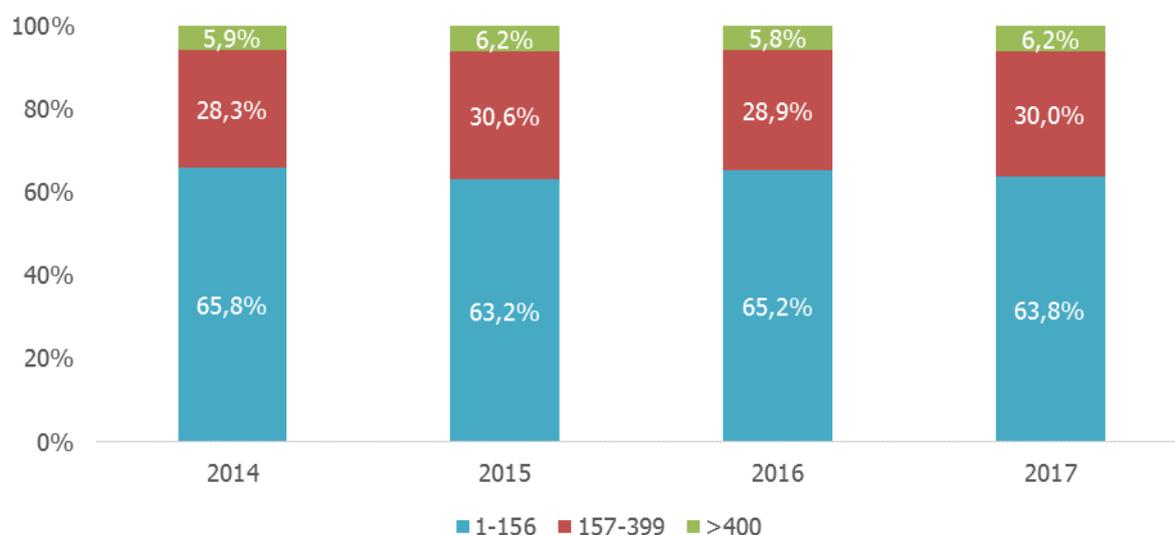


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

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

<sup>9</sup> Il est important de noter que les partenaires mariés ou cohabitant légaux ont tous les deux droit à la réduction d'impôt pour les titres-services qu'ils achètent à leur propre nom. Ainsi, les utilisateurs désignent des individus et non des ménages.

Figure 38: Evolution de la part d'utilisateurs selon le nombre de titres-services consommés 2014-2017

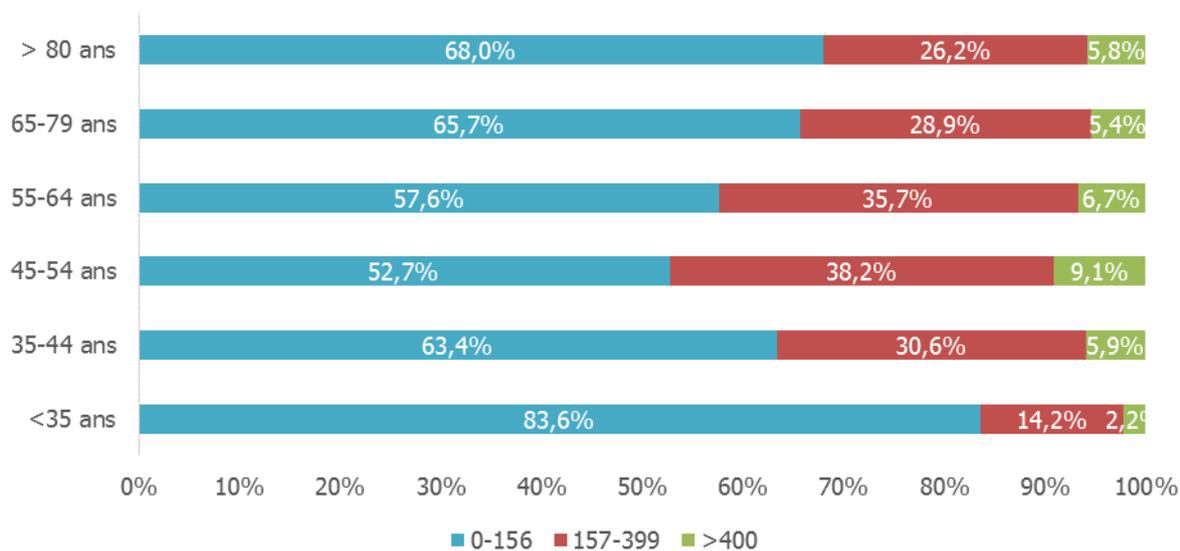


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

#### Les consommateurs intensifs sont âgés de 45 à 64 ans

La figure suivante analyse la consommation de titres-services selon l'âge. Il apparaît que les plus gros consommateurs de titres-services sont principalement situés dans les tranches d'âge de 45 à 54 ans (47,3%) et de 55 à 64 ans (42,4%). Les moins de 35 ans sont les moins nombreux à utiliser plus de 157 titres-services, 16,4% d'entre eux étant des consommateurs intensifs.

Figure 39: Nombre de titres-services consommés selon l'âge des utilisateurs



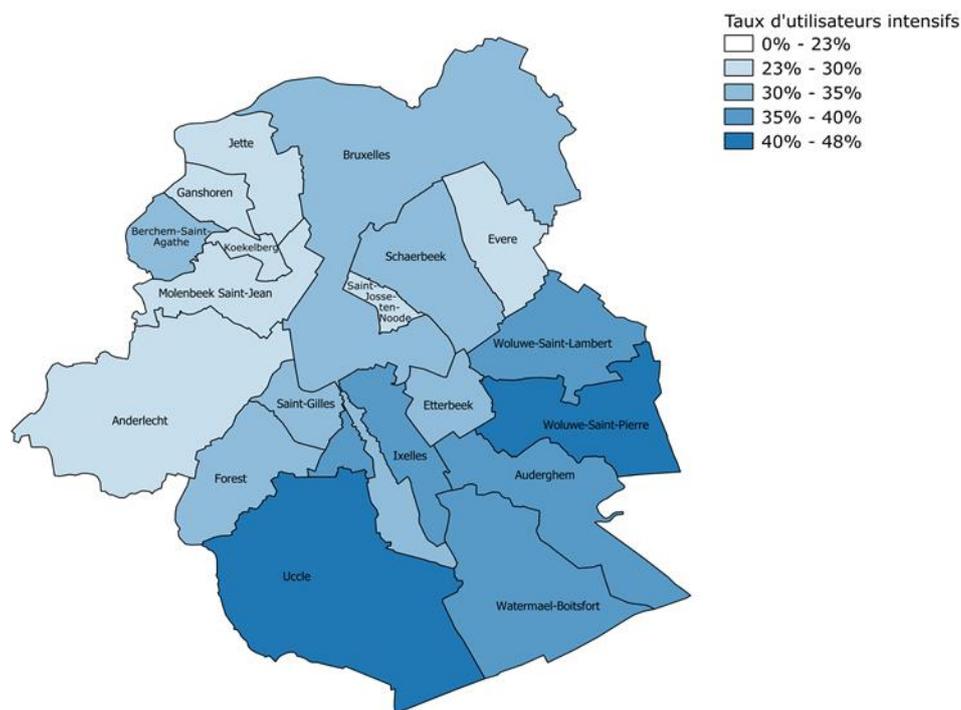
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

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

D'après la carte suivante, la part des utilisateurs intensifs (qui consomment plus de 157 titres-services) dépasse la moyenne de 36% dans les communes suivantes : Bruxelles (37%), Auderghem (38%), Ixelles (39%), Watermael-Boitsfort (39%), Woluwé-Saint-Pierre (47%) et Uccle (48%).

Les utilisateurs intensifs sont donc implantés dans les communes les plus riches de la Région où se trouvent également les logements les plus grands. Ces dernières ont, en effet, un indice de richesse plus élevé que dans les autres communes<sup>10</sup>.

Carte 5: Taux d'utilisateurs intensifs selon les communes de la Région de Bruxelles-Capitale



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

<sup>10</sup> Source: IBSA, Indice de Richesse, années de revenu 2010-2015.

## 6.2. Caractéristiques des titres-services achetés

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

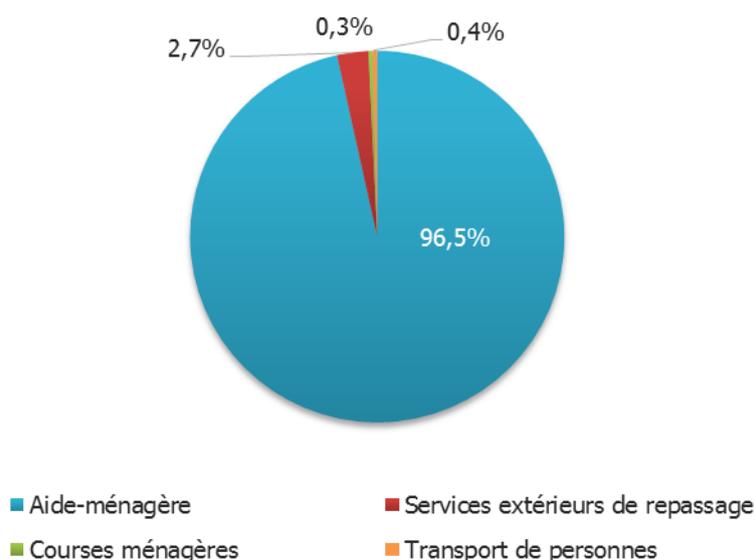
- ▶ Aux types de prestations effectuées ;
- ▶ A l'utilisation de titres-services électroniques ;
- ▶ A l'utilisation de titres-services 'aide à la maternité'.

### 6.2.1 Types de prestations effectuées

#### 96,5 % des titres-services sont utilisés pour des prestations d'aide-ménagère

Comme l'illustre la figure suivante, la très grande majorité des titres-services ont été utilisés en 2017 pour des prestations d'aide-ménagère. Les services extérieurs de repassage représentent 3% 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-service est principalement les services d'aide-ménagère.

Figure 40: Pourcentage de titres-services prestés selon le type d'activité



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

## 6.2.2 Utilisation de titres-services électroniques

Fortes hausse des utilisateurs de titres-services électroniques : 44% des utilisateurs de titres-services bruxellois ont eu recours au support électronique en 2017

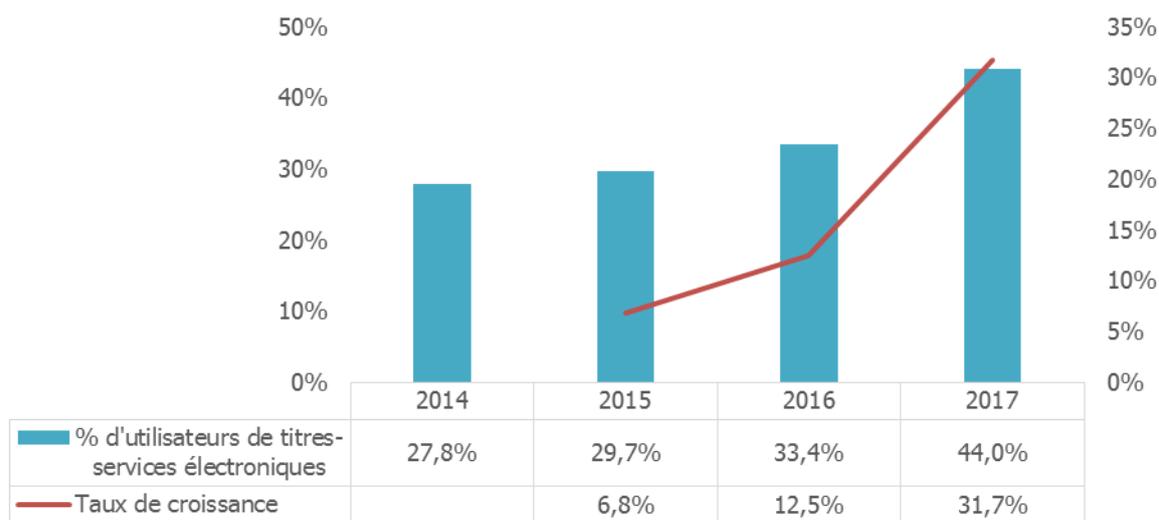
La figure ci-dessous représente le pourcentage d'utilisateurs de titres-services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale et leur évolution depuis 2014. Ce pourcentage est en augmentation constante depuis plusieurs années et a connu une très forte hausse entre 2016 et 2017. En 2017, 44% des utilisateurs des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale ont eu recours au support électronique.

Plusieurs éléments peuvent expliquer cette augmentation. Les entreprises titres-services sont, en effet, de plus en plus nombreuses à inciter leurs clients à recourir au support électronique. Cela représente plusieurs avantages pour les entreprises notamment en termes de coût. La gestion des supports papiers implique de consacrer une partie du temps du personnel administratif pour trier et comptabiliser les titres, de payer le transport des titres vers Sodexo, situations qui augmentent par ailleurs le risque de pertes de titres.

A cela s'ajoute le fait que les conditions de remboursement des titres-services sont plus strictes pour les supports papiers (non-remboursement de titres périmés, incomplets et non corrigés). Par ailleurs, à Bruxelles, depuis le 1er mars 2017, les entreprises sont, à présent, autorisée à refuser le paiement des prestations par le biais de titres-services papier afin de favoriser l'utilisation des titres-services électroniques.

Enfin, en 2016, la société émettrice Sodexo a mis en place deux applications mobiles gratuites qui permettent aux utilisateurs et aux travailleurs de gérer leurs titres-services électroniques via leur smartphone. Ces applications par leur facilité d'utilisation ont manifestement encouragé de nombreux utilisateurs à recourir au support électronique.

Figure 41: Evolution du pourcentage d'utilisateurs de titres-services électronique en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2017)



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

En termes de nombre de titres-services achetés, la part des titres électroniques a également significativement augmenté passant d'une part de 33,50% en 2016 à 41,6% en 2017, soit une croissance de 24%.

Alors qu'en Flandre la part de titres-services était déjà élevée en 2016 (47,97% des titres achetés et 41% des utilisateurs), celle-ci a également connu une croissance importante en 2017 atteignant une part de 58,70% et dépassant donc la moitié des titres achetés<sup>11</sup>. Ces données confirment une tendance commune aux deux régions d'un recours plus important aux titres-services électroniques.

<sup>11</sup> Rapport dienstencheques, update 2017, Werk en Sociaal economie, Vlaamse Overheid

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

L'utilisation des titres-services électroniques est fortement liée à l'âge des utilisateurs. Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous, 66% 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 64 à 79 ans (24%) et les utilisateurs âgés de plus de 80 ans (13%).

Toutefois, par rapport à l'année 2016, la part d'utilisateurs de titres-services électroniques dans chaque tranche d'âge a significativement augmenté. Il est intéressant de remarquer que les plus fortes croissances s'observent chez les utilisateurs les plus âgés (34,9% de taux de croissance pour les utilisateurs âgés de 65 à 79 ans et 33,4% pour les utilisateurs âgés de plus de 80 ans). Ces derniers étant moins nombreux à utiliser des titres électroniques, l'augmentation qui a touché toutes les tranches d'âge, apparaît donc comme étant plus marquée pour cette classe d'âge.

*Tableau 5: Nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale*

	2016		2017		Taux de croissance 2016-2017
	Nombre	%	Nombre	%	
< 35 ans	8.038	52,6%	10.318	66,2%	28,4%
Entre 35 et 44 ans	12.166	44,9%	14.532	56,9%	19,4%
Entre 45 et 54 ans	8.089	35,7%	9.948	46,4%	23,0%
Entre 55 et 64 ans	4.646	28,7%	5.784	37,4%	24,5%
Entre 65 et 79 ans	2.848	17,8%	3.843	24,1%	34,9%
> 80 ans	950	9,5%	1.267	13,0%	33,4%
<b>Total</b>	<b>36.737</b>	<b>34,2%</b>	<b>45.692</b>	<b>43,0%</b>	<b>24,4%</b>

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

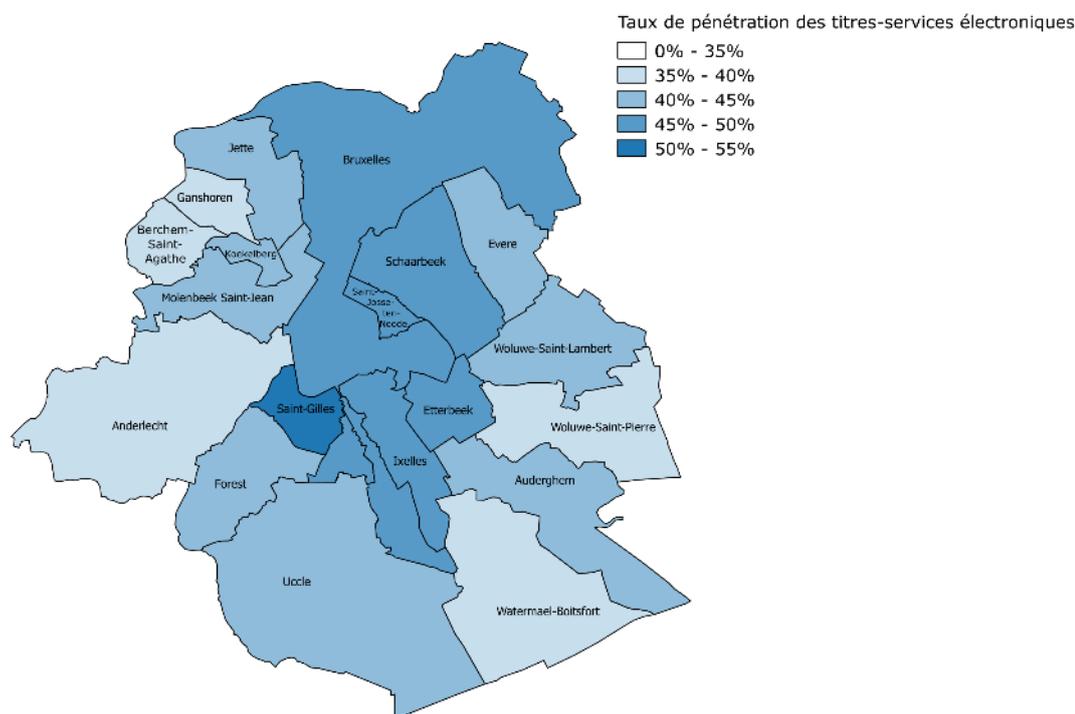


## L'utilisation des titres-services électroniques par commune reflète leur structure démographique

La carte suivante analyse le taux d'utilisation des titres-services électroniques par commune. On peut observer que les différences entre les communes sont relativement élevées, les taux d'utilisation variant entre 35% et 50%. La commune de Saint-Gilles se distingue avec un taux dépassant les 50% tandis que les communes d'Anderlecht, de Ganshoren, de Berchem-Saint-Agathe, de Woluwé-Saint-Pierre et Watermael-Boitsfort ont un taux d'utilisation compris entre 35% et 40%.

Ces variations reflètent cependant principalement la structure des différentes classes d'âge présentes dans chacune des communes. Alors qu'à Saint-Gilles les personnes âgées de plus de 65 ans représentent 8% de la population, cette part est bien plus importante à Watermael-Boitsfort (20% de la population) ou encore à Woluwé-Saint-Pierre (19%) où les supports électroniques sont moins utilisés.

Carte 6: Utilisation des titres-services électroniques par commune (sur base du nombre d'utilisateurs total)



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

### 6.2.3 Utilisation de titres-services « aide à la maternité »

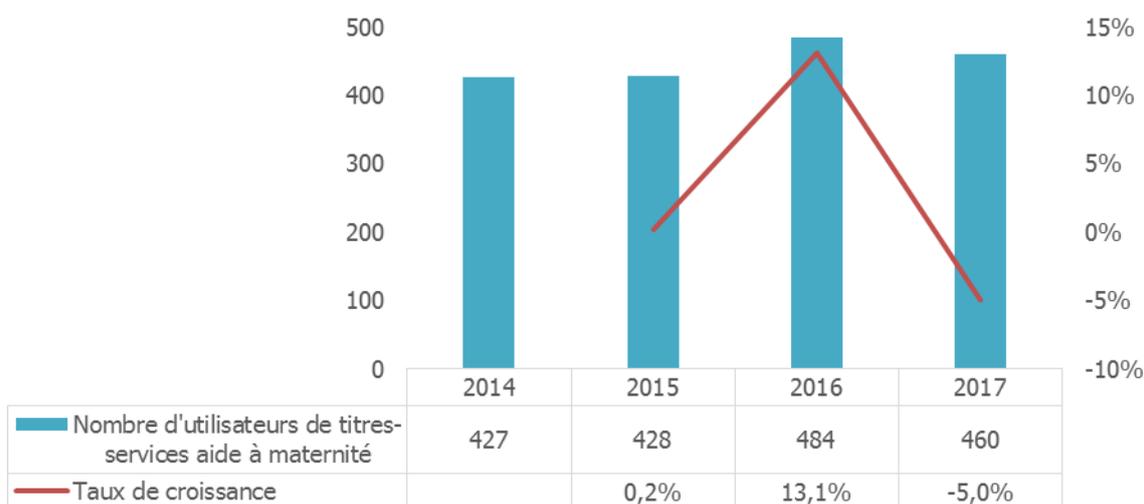
#### Très faible nombre d'utilisatrices de titres-services « aide à la maternité »

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

En 2017, la Région de Bruxelles-Capitale comptabilisait 460 utilisatrices de titres-services « aide à la maternité ». Elles représentent une très faible part (0,4%) de l'ensemble des utilisateurs de titres-services bruxellois. Sur la figure suivante, on peut constater qu'entre 2015 et 2016, le nombre a augmenté de 13% pour ensuite diminuer de 5% entre 2016 et 2017.

Depuis le 1er septembre 2017, une demande de la femme indépendante auprès de sa caisse d'assurance sociale n'est plus nécessaire car cette dernière a, à présent, l'obligation de contacter les indépendantes concernées. Cette obligation a été introduite afin d'éviter que par ignorance une travailleuse indépendante ne bénéficie pas de l'aide à la maternité (Arrêté Royal du 11 août 2017). Cette mesure pourrait donc avoir, à l'avenir, un effet sur l'évolution de l'utilisation des titres-services « aide à la maternité ».

Figure 42: Evolution d'utilisateurs de titres-services "aide à la maternité" en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2017)



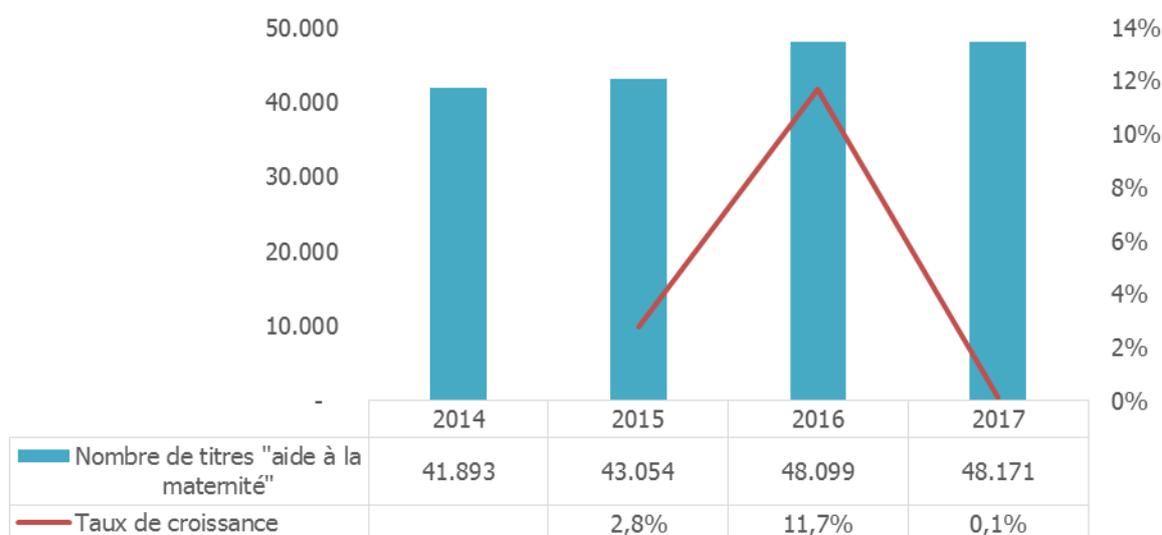
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

La proportion de titres-services « aide à la maternité » distribués en 2017 est de 0,3% de l'ensemble des titres-services achetés. A titre de comparaison, cette proportion était en 2016 de 0,5% en Région wallonne et de 0,4% en Région flamande<sup>12</sup>.

La figure suivante montre l'évolution du nombre de titres-services « aide à la maternité » distribués. Leur nombre est en augmentation constante depuis 2014. Entre 2016 et 2017, cette augmentation s'est significativement ralentie (croissance de 0,1%) reflétant ainsi la baisse du nombre d'utilisatrices constatée précédemment.

<sup>12</sup> Source: IDEA Consult, Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons, 2016, janvier 2018; Werk en sociale economie pour la Région flamande.

Figure 43: Evolution du nombre de titres-services "aide à la maternité" en Région de Bruxelles-Capitale, 2014-2017



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

#### 2,6% des femmes indépendantes âgées de 18 à 50 ans ont eu recours aux titres-services « aide à la maternité » en 2016

Le tableau suivant présente le taux de pénétration des titres-services « aide à la maternité » parmi son public-cible: les femmes indépendantes âgées de 18 à 50 ans<sup>13</sup>. La part d'indépendantes bruxelloises ayant bénéficié de titres-services est stable depuis 2014, elle était de 2,3% en 2017.

Tableau 6: Taux de pénétration des titres-services maternité

	Nombre d'utilisateurs	Nombre d'indépendantes âgées de 18 à 50 ans	Taux de pénétration
<b>2014</b>	427	18.754	2,3%
<b>2015</b>	428	19.340	2,2%
<b>2016</b>	484	19.602	2,5%
<b>2017</b>	460	20.291	2,3%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de l'INASTI

<sup>13</sup> Statistiquement, les femmes en âge de procréer sont définies comme étant les femmes âgées de 15 à 50 ans, ce qui explique la limite établie à 50 ans pour le calcul du taux de pénétration.



## PARTIE 3

La qualité de l'emploi dans les titres-services



# 1 / Introduction

Dans cette partie, nous analysons la qualité de l'emploi des travailleurs titres-services. Outre l'analyse des données administratives, nous procédons pour cette évaluation de l'année 2017 à une analyse qualitative de la qualité de leur emploi.

La qualité de l'emploi et la manière dont celle-ci doit être abordée fait l'objet de nombreux débats au sein de la communauté scientifique et parmi les acteurs politiques. De nombreux indicateurs et systèmes de mesure ont été créés mais aucun ne fait l'objet d'unanimité.

La littérature scientifique qui s'intéresse au bien-être au travail distingue quatre aspects désignés comme les 4C qui permettent de conceptualiser la qualité de l'emploi: les conditions de travail, le contexte de travail, le contenu du travail et les contacts au travail. Nous nous basons sur ces 4C ainsi que sur les dimensions de la qualité de l'emploi définies dans la littérature pour développer notre propre cadre d'analyse.

Ces dimensions sont les suivantes et sont également résumées dans la figure ci-dessous:

- ▶ **Les conditions salariales et d'emploi** : qui recouvrent d'une part le salaire horaire brut et autres avantages pécuniaires et d'autre part les différents éléments définis dans le contrat de travail tel que le type de contrat et le nombre d'heures de travail ;
- ▶ **Les caractéristiques de l'emploi en tant qu'aide-ménagère** : cette dimension décrit le contenu du travail au sens large, ainsi que les conditions dans lesquelles le travail est exécuté. Il recouvre l'environnement physique de travail (le lieu de travail et le matériel et produits utilisés) mais également l'environnement social (relations avec les collègues, relations avec les clients) ;
- ▶ **L'encadrement et le développement des compétences** : cette dimension recouvre les pratiques d'encadrement des entreprises titres-services ainsi que les formations offertes par les entreprises.
- ▶ **Les perspectives d'évolution** : cette dimension recouvre les possibilités de mobilités professionnelles des travailleurs titres-services ainsi qu'à la soutenabilité du travail en tant qu'aide-ménagère sur le long terme.

Figure 44: Les dimensions de la qualité de l'emploi titres-services



Source: IDEA Consult sur base de Bakker & Demerouti (2007) et Munoz de Bustillo (2009)

Dans un premier temps, et avant d'analyser plus en détail chacune des dimensions citées ci-dessus, la section qui suit décrit d'une part le cadre légal propre aux secteurs des titres-services et d'autre part les normes définies au sein des conventions collectives de la sous-commission paritaire 322.01.

## 2 / Le cadre légal et sectoriel

### Un contrat de travail et un cadre légal spécifique aux titres-services

---

Au même titre que les autres secteurs professionnels, le secteur des titres-services est soumis à l'ensemble des normes qui régissent le droit du travail en Belgique. Par ailleurs, afin d'assurer la qualité de l'emploi dans le secteur, les entreprises titres-services sont soumises à des réglementations spécifiques qui ont été définies au moment de la création du dispositif. Certaines ont été ultérieurement modifiées à la suite de la régionalisation:

- ▶ En termes de **régime de travail**, la durée de chaque période de travail **ne peut être inférieure à trois heures consécutives**.
- ▶ Pendant les **trois premiers mois d'occupation**, l'entreprise peut conclure un **contrat de travail à temps partiel de moins d'un tiers de la durée hebdomadaire de travail applicable à un travailleur temps plein**. Pendant cette période, la succession de plusieurs contrats à durée déterminée ne conduit pas automatiquement à la conclusion d'un contrat à durée indéterminée comme c'est le cas dans les autres secteurs.
- ▶ Toutefois, **dès le 1er jour de travail du quatrième mois auprès d'un même employeur**, le travailleur est engagé dans le cadre d'un **contrat à durée indéterminée**.
- ▶ La **durée hebdomadaire minimale de travail** doit atteindre **au moins 13 heures** pour les travailleurs qui bénéficient d'allocations supplémentaires et **au moins 10 heures** pour tous les autres travailleurs.
- ▶ Conformément aux réglementations relatives à l'emploi, l'entreprise titres-services doit conclure un **contrat de travail écrit** avec ses travailleurs. Le contrat doit, entre autres, spécifier la durée et l'horaire de travail. A défaut de disposition prévue dans le contrat, les horaires doivent être portés à la connaissance du travailleur au moins sept jours à l'avance. Par ailleurs, **le salaire est versé conformément au contrat de travail et non pas sur base du nombre de titres-services remis**.
- ▶ L'employeur doit respecter **les obligations en matière de bien-être au travail** et prendre les mesures matérielles adéquates pour éviter les risques inhérents au travail.
- ▶ L'employeur a également des **obligations en termes d'information et de formation** de ses travailleurs. L'employeur doit informer ses travailleurs des risques encourus et des mesures de prévention qui s'y appliquent. Cela est d'autant plus important dans le secteur des titres-services où le travail se déroule dans le domicile privé des utilisateurs où des contrôles du conseiller en prévention sont difficilement réalisables.

### Des conventions collectives moins favorables comparées à d'autres secteurs pour travailleurs faiblement qualifiés

---

A ces obligations s'ajoutent les **conventions collectives propres au secteur**. Les entreprises titres-services peuvent être soumises à différentes commissions paritaires :

- ▶ Dans le cas où l'entreprise exerce d'autres activités que l'activité titres-services, elle dépendra de la commission paritaire compétente pour son activité principale ;
- ▶ Pour les entreprises qui exercent uniquement des activités titres-services et les entreprises de travail intérimaire qui ont une section « titres-services », la sous-commission paritaire 322.01 est compétente.

Ci-dessous, les différentes conventions collectives négociées au sein de la sous-commission paritaire 322.01 sont présentées selon les thématiques abordées.



#### Le salaire minimum et le temps de travail

- ▶ Convention collective de travail du 25 août 2017 sur les conditions de travail et de rémunération : la CCT fixe les salaires minimums et la limite hebdomadaire de travail à 38h/ semaine ;
- ▶ Convention collective de travail du 9 novembre 2011 sur la liaison des salaires à l'indice des prix à la consommation : la CCT prévoit une indexation des salaires dès que l'indice pivot est dépassé.

#### Les avantages et indemnités complémentaires

- ▶ Convention collective de travail du 6 juin 2016 sur les bénéficiaires et modalités d'octroi et de paiement des avantages complémentaires à charge du fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréés fournissant des travaux ou services de proximité : la CCT fixe une prime de fin d'année de 4,50% du salaire et une prime syndicale de 105€ (2017 et 2018) ;
- ▶ Convention collective de travail du 18 avril 2012 relative à l'indemnité complémentaire en cas de chômage temporaire pour raisons économiques, accident technique et intempéries : La CCT fixe une indemnité complémentaire de 2€/jour de travail aux allocations de chômage.

#### Usage du chômage économique

- ▶ Convention collective de travail du 7 mai 2014 relative à l'usage du chômage temporaire pour raisons économiques : la CCT clarifie les situations dans lesquelles le chômage économique ne peut pas être utilisé par l'employeur : en cas de maladie du travailleur et en cas d'absence imprévue d'un client.

#### Intervention dans les frais de transport et indemnisation du temps de déplacements entre deux utilisateurs

- ▶ Convention collective de travail du 25 août 2017 sur l'intervention dans les frais de transport entre le domicile et le lieu de travail : la CCT fixe une indemnité de déplacement plus élevée pour les déplacements entre domicile-client ;
- ▶ Convention collective de travail du 25 août 2017 sur l'indemnisation du temps de déplacement et remboursement des frais de déplacement entre le domicile des utilisateurs successifs : l'employeur rembourse les frais de déplacement à partir du 1<sup>er</sup> kilomètre (100% du prix réel pour les transports en commun, par les moyens propres : 0,13€ pour moins de 15 km et 0,15€ pour plus de 15km et 0,23€/km en vélo). Si le temps entre 2 clients est de moins de 2 heures et la distance entre deux clients excède 1 kilomètre, l'employeur doit indemniser le temps de travail. Cette indemnité s'élève à 0,09€/ km avec un minimum de 0,57€/km ;
- ▶ Convention collective de travail du 25 août 2017 sur le remboursement des frais de transport pour les déplacements effectués à la demande de clients pour les courses ménagères : l'employeur est tenu de rembourser les frais de transport à partir du 1<sup>er</sup> kilomètre (100% du prix réel pour les transports en commun, 0,2156€/km pour les moyens propres et 0,23€/km).

#### Mise à disposition et entretien du vêtement de travail

- ▶ Convention collective de travail du 6 juin 2016 sur la mise à disposition et l'entretien du vêtement de travail : la CCT définit ce qu'on entend par vêtements de travail ainsi que les dispositions relatives au nettoyage et l'entretien du vêtement de travail et les indemnités dans le cas où l'employeur ne fournit pas ou n'assure pas l'entretien des vêtements de travail

#### Statut de la délégation syndicale et formation syndicale

- ▶ Convention collective de travail du 25 août 2017 sur le statut de la délégation syndicale : la CCT fixe le nombre de délégués et de suppléants et les conditions d'exercice du mandat et les interventions des délégués
- ▶ Convention collective de travail du 6 juin 2016 relative à la formation syndicale : la CCT fixe le droit des membres du CE/CPPT et délégation syndicale à la participation à la formation syndicale pendant les heures de travail

#### Crédit-temps et emplois de fin de carrière

- ▶ Convention collective du 25 août 2017 concernant le crédit-temps et les emplois de fin de carrière : prévoit les conditions du droit au crédit-temps temps ou mi-temps (soin des enfants, soins palliatifs, soin à un membre de la famille gravement malade)

#### L'accueil des nouveaux travailleurs dans l'entreprise

- ▶ Convention collective du 25 août 2017 relative à l'accueil dans l'entreprise : la CCT règle l'accueil des nouveaux travailleurs : Cet accueil a une durée de 3 mois et se déroule en 4 étapes distinctes. Les nouveaux travailleurs bénéficient de l'accompagnement d'un travailleur expérimenté

Source: IDEA Consult sur base des CCT conclues au sein de la sous-commission paritaire 322.01, SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale.

Le tableau suivant examine quelques normes minimales en matière de conditions de travail au sein du secteur des titres-services au regard des conditions applicables dans le secteur du nettoyage et du secteur de l'horeca. Ces deux secteurs peuvent être comparés, dans une certaine mesure, avec le secteur des titres-services car ils emploient un nombre important de personnes peu qualifiées et de femmes.

Tableau 7: Comparaison des normes minimales encadrant l'emploi dans le secteur des titres-services, du nettoyage et de l'horeca

	Titres-services CP322.01	Nettoyage CP121	Horeca CP302
<b>Salaire horaire brut minimum (1017)</b>	10,82€	12,831€	11,6864€
<b>Prime de fin d'année</b>	4,5% du salaire annuel brut	9% du salaire annuel brut	Max salaire de 4,33 semaines
<b>Temps de travail max par semaine</b>	38 heures	37 heures	38 heures
<b>Durée minimale du travail</b>	Min. 10 heures/sem. et min 13 heures si allocations complémentaires	Min.18 heures/sem (min 3 heures/prestation)	1/3 d'un temps plein et min. 3 heures/prestation (sur dérogation min.10 heures et min. 2 heures/prestation)
<b>Prime syndicale</b>	105 euros	145 euros	145 euros
<b>Vêtements de travail</b>	Si l'employeur ne fournit pas le vêtement: indemnité de 1,46€ par jour de travail presté; si l'employeur n'entretient pas le vêtement: indemnité de 0,38€ par jour de travail presté ou entamé	Les vêtements de travail doivent être fournis, nettoyés, réparés et renouvelés par l'employeur	Si l'employeur ne fournit pas le vêtement: indemnité de 1,70€ par jour de travail; si l'employeur n'entretient pas le vêtement: indemnité de 1,70€ par jour de travail
<b>Indemnité pour le temps/trajet entre deux lieux de travail</b>	Si moins de 2 heures entre chaque client et un déplacement >1 km Indemnité de temps de travail de 0,09€/km et min. 0,57€ par déplacement Remboursement du trajet: -100% des frais de transports en commun - si < 15km: 0,13€/km -si >15 km: 0,15€/km	Si moins de 3 heures entre la fin d'un chantier et le début du suivant Indemnité de temps de travail de 0,0830€/km et min. 1,66€ par déplacement	Pas applicable

Source: IDEA Consult sur base des CCT conclues au sein trois commissions paritaires, SPF emploi, Travail et Concertation sociale

Cette comparaison permet de mettre en évidence les constats suivants :

- ▶ **Un salaire relativement peu élevé** : le salaire horaire brut minimum de 10,82€ dans le secteur des titres-services est moins élevé que dans les deux autres secteurs. Il est de 11,68€ dans l'horeca et de 12,83€ dans le nettoyage. Dans ces deux secteurs, il existe par ailleurs une progression salariale en fonction de l'ancienneté et en fonction de la catégorie de l'emploi exercé. Dans le secteur des titres-services, cette progression se base uniquement sur l'ancienneté étant donné qu'il n'existe qu'un seul type de fonction. Les secteurs du nettoyage et de l'horeca prévoient également une série de primes complémentaires en cas de travail de nuit, les jours fériés ou dans un environnement insalubre.
- ▶ **Une prime de fin d'année plus faible** : dans le secteur des titres-services, elle correspond à 4,5% du salaire annuel brut, deux fois moins que dans le secteur du nettoyage. Dans le secteur de l'horeca, celle-ci correspond en cas de temps plein à un 13ème mois.
- ▶ **Une durée minimale du travail très basse** : au minimum, les entreprises du secteur des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale peuvent engager un travailleur pour un temps de travail de 10 heures par semaine. Ce minimum est accepté dans le secteur de l'horeca mais uniquement sur dérogation, la norme

étant un tiers temps. Dans le secteur du nettoyage, un travailleur ne peut être engagé qu'à partir de 18 heures par semaine, soit un peu moins d'un travail à mi-temps.

- ▶ **Pas d'obligation de fournir les vêtements de travail et une indemnisation pour la fourniture et l'entretien des vêtements très faible** : au contraire du secteur du nettoyage, l'employeur titres-services n'a aucune obligation de fournir des vêtements de travail. Dans le cas où les vêtements ne sont pas fournis et/ou pas entretenus, les travailleurs disposent d'une indemnité de 1,46€ par jour de travail pour la fourniture du vêtement et 0,38€ par jour de travail pour l'entretien et le lavage. A titre de comparaison, dans l'horeca, cette indemnité s'élève à 1,70€ par jour de travail pour la fourniture du vêtement mais également 1,70€ par jour de travail pour l'entretien.
- ▶ **Le temps de déplacement entre deux lieux de travail faiblement indemnisé** : lorsqu'elles se déplacent du domicile d'un client à l'autre, les aide-ménagères disposent d'indemnités pour le déplacement ainsi que d'indemnités de temps de travail, si le temps entre deux clients est inférieur à deux heures et la distance supérieure à un kilomètre. L'indemnité pour le temps de travail est de 0,09€ par kilomètre avec un minimum de 0,57€ par déplacement. Dans le secteur du nettoyage, lorsque les travailleurs se déplacent d'un chantier à l'autre, ils bénéficient d'une indemnité de 0,083€ par kilomètre avec un minimum de 1,66€ par déplacement lorsque le temps est de moins de trois heures entre deux chantiers et la distance supérieure à un kilomètre. Le déplacement en tant que tel est souvent pris en charge par l'employeur.

L'examen des conditions d'emploi négociées au sein des trois commissions paritaires montre donc que les travailleurs du secteur des titres-services bénéficient de conditions minimales moins favorables comparées aux travailleurs des autres secteurs.

Toutefois, les titres-services présentent d'autres avantages par rapport à ces secteurs. Ils permettent en effet de travailler selon un horaire de jour (entre 8h et 18h), avec un maximum de 8 heures par jour et dans un environnement qui ne comporte pas des conditions de pénibilité extrême. L'horaire presté dans le secteur des titres-services a été pointé dans nos entretiens avec les permanents et délégués syndicaux comme étant une plus-value pour les aide-ménagères d'autant plus qu'il facilite la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle. Ce point sera analysé de manière plus approfondie dans les chapitres suivants.

Au contraire, le travail dans le nettoyage et l'horeca est souvent effectué selon des horaires coupés, tôt le matin, tard le soir ou même parfois la nuit. L'horeca comprend également des prestations le week-end et les jours fériés. Le travail de nettoyage peut être réalisé dans des environnements insalubres ou même toxiques qui exigent le port d'un masque. Ces contraintes sont néanmoins compensées par des primes ou des congés compensatoires ainsi que des vêtements de travail et des équipements de protection fournis par l'employeur.



## 3 / Les différentes dimensions de la qualité de l'emploi

Dans ce chapitre, nous abordons de manière approfondie la qualité de l'emploi dans le dispositif des titres-services. Nous nous intéressons plus particulièrement aux dimensions suivantes de la qualité de l'emploi dans le secteur :

- ▶ Les conditions salariales et d'emploi ;
- ▶ Les caractéristiques de l'emploi en tant qu'aide-ménagère dans les titres-services ;
- ▶ L'encadrement et le développement des compétences ;
- ▶ Les perspectives d'évolution et la soutenabilité du métier.

Ces dimensions sont analysées d'une part à partir des données administratives de l'ONSS et de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et d'autre part à partir des données qualitatives recueillies lors des entretiens menés avec les permanents des trois organisations syndicales et deux « focus groups » menés avec des délégués syndicaux.

### 3.1. Les conditions salariales et d'emploi

Cette section s'intéresse aux conditions salariales et d'emplois suivants :

- ▶ Le salaire horaire brut ;
- ▶ Les types de contrat ;
- ▶ Le régime de travail ;
- ▶ Le nombre d'heures de travail.

Ces données se basent principalement sur les données fournies par l'ONSS/ONSSAPL, Sodexo et de la BCSS. La figure suivante résume les principaux constats de ce chapitre :

Figure 45: Les conditions salariales et d'emploi des travailleurs titres-services en RBC



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo, l'ONSS/ONSSAPL et la BCSS

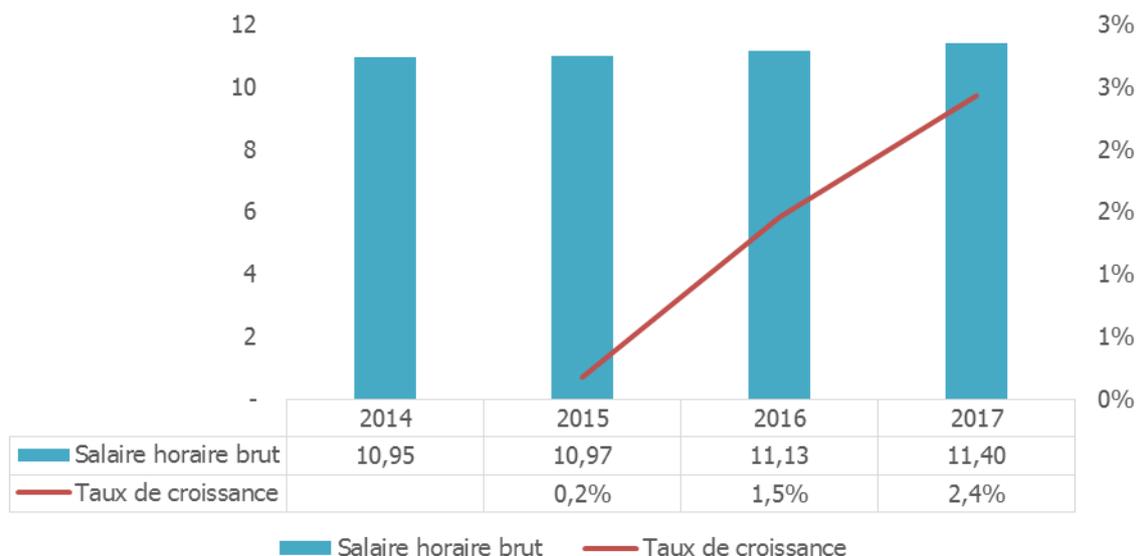
### 3.1.1 Le salaire horaire brut

#### Un salaire horaire brut en augmentation constante depuis 2014

En 2017, un travailleur titres-services domicilié à Bruxelles gagnait en moyenne 11,40 euros brut par heure. Ce salaire horaire a augmenté de manière constante depuis 2014. Entre 2016 et 2017, il a connu une augmentation de 2,4%.

Notons par ailleurs que depuis septembre 2017, le salaire horaire brut minimum prévu dans la Commission paritaire 322.01 (sans aucune ancienneté) était de 10,82 euros.

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



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

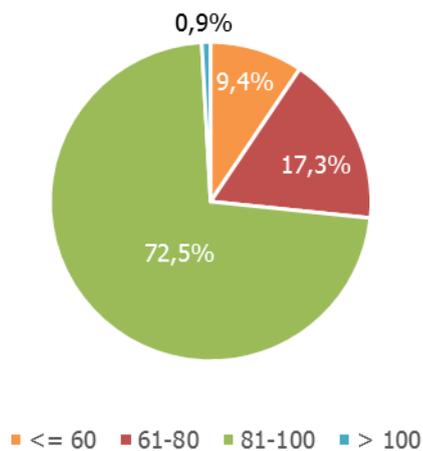
Le salaire horaire-brut moyen permet de donner une première vision des conditions salariales de travailleurs titres-services. Néanmoins, il est calculé sur base d'une moyenne, pour chaque quadrimestre, de l'ensemble des salaires versés. Il ne permet donc pas de distinguer le régime de travail et donc la part d'occupation de chaque travailleur, ce qui influe naturellement sur le salaire perçu. Pour avoir une meilleure perspective qui tienne également compte du régime de travail, nous examinons ci-dessous le salaire journalier moyen perçu pour un temps plein.

## Un travailleur titre-service gagne proportionnellement moins qu'un travailleur Bruxellois moyen

Les données de la Banque-carrefour permettent d'examiner la répartition des travailleurs titres-services selon leur salaire journalier brut (pour un emploi en équivalent temps plein dans le secteur). Il apparaît qu'un salaire journalier compris entre 80 et 100 euros peut être considéré comme une catégorie salariale médiane en 2017, une grande majorité de travailleurs se situant dans cette tranche de salaire (72,5%). Nous constatons par ailleurs que très peu de travailleurs gagnent plus de 100 euros.

A titre de comparaison, il est intéressant de mentionner que 30% de la population bruxelloise se trouve dans la classe salariale 80-100 tandis que 66% des Bruxelles gagnent plus de 100 euros par jour. Un travailleur titre-service gagne donc proportionnellement moins qu'un travailleur Bruxellois moyen. Il n'est cependant pas possible de faire la comparaison par rapport à d'autres emplois à faible qualification.

Figure 47: Part de travailleurs titres-services par catégorie de salaire journalier

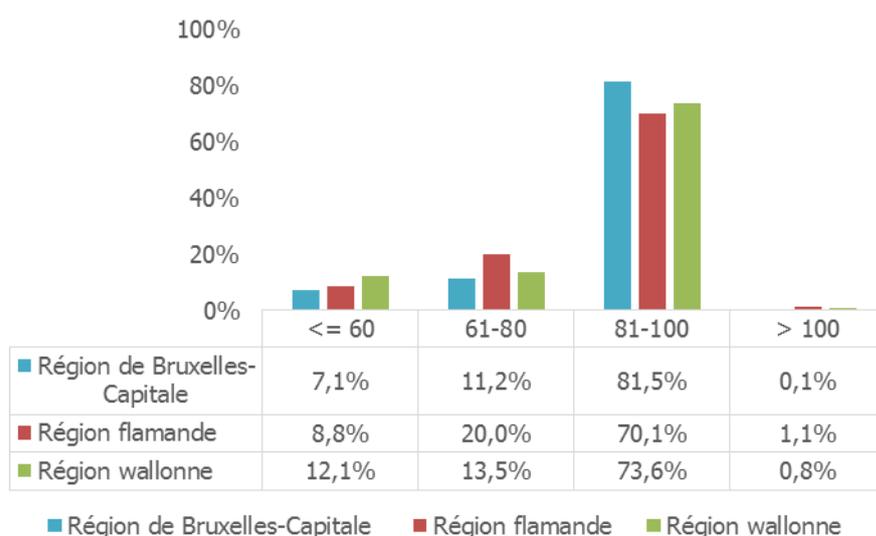


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

## Les travailleurs titres-services bruxellois gagnent en moyenne plus que leurs homologues flamands et wallons

Lorsqu'on compare les catégories de salaire journalier selon la région de résidence, on constate qu'en moyenne les travailleurs bruxellois gagnent un salaire plus élevé pour un temps plein. Ils sont, en effet, plus nombreux dans la catégorie salariale comprise entre 80 et 100 euros. Les salaires s'avèrent de manière générale plus élevés en Région de Bruxelles-Capitale que dans les deux autres Régions<sup>14</sup>. Il est probable que davantage de travailleurs wallons et flamands travaillent dans des entreprises localisées en Flandre ou en Wallonie et qui offrent des conditions salariales moins bonnes que les entreprises bruxelloises.

Figure 48: Part de travailleurs titres-services par catégorie de salaire journalier sur base de la région de résidence



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

## Un salaire bas et qui évolue peu, un facteur de démotivation chez les travailleurs titres-services

Le salaire perçu dans le secteur des titres-services reste donc globalement peu élevé. Les aide-ménagères que nous avons rencontré estiment qu'elles perçoivent une faible rémunération par rapport à d'autres secteurs comparables (par ex. le nettoyage).

---

*« Vu les pressions des clients et la charge de travail, on n'est pas bien payées... » (Extrait des focus group, juillet 2018)*

---

Par ailleurs, les déplacements entre deux clients, le temps passé pour se rendre à l'agence pour déposer ses chèques ou prendre son planning constituent du temps improductif qui n'est généralement pas rémunéré. Les conventions collectives sectorielles prévoient des indemnités (0,09€/km et min. 0,57€ par déplacement si il est supérieur à 1km) mais celles-ci sont jugées trop faibles par les organisations syndicales et les travailleurs. Elles ne couvrent pas la perte d'heures de travail car elles sont calculées sur base des kilomètres effectués et non pas le temps réellement passé dans les transports. Cela est jugé problématique par les travailleuses interrogées car à Bruxelles, les distances sont courtes mais les temps de déplacement peuvent être longs.

---

*« Les montants sont ridiculement bas et ne couvrent pas la perte d'heures de travail réelles » (Extrait des entretiens, mai 2018)*

---

<sup>14</sup> Statistics Belgium, Analyse des salaires, septembre 2017.

Certaines entreprises prévoient néanmoins des forfaits complémentaires. Par exemple, certaines ALE prévoient 30 minutes par mois de temps rémunéré pour couvrir le temps nécessaire pour se rendre à l'agence et une heure supplémentaire lorsqu'il y a une réunion du personnel.

Les aide-ménagères évoquent également l'absence d'évolution salariale en fonction de l'ancienneté. Dans les conventions collectives pour la CP 322.01, une évolution est prévue pour les quatre premières années prestées chez le même employeur. Ensuite, il n'est plus prévu que le salaire évolue. Les aide-ménagères perçoivent ce manque d'évolution salariale comme un manque de reconnaissance pour leur métier. Il constitue ainsi un facteur important de démotivation.

---

*« Au bout d'un moment, le salaire est bloqué, il n'y a pas d'ancienneté...c'est démotivant »  
(Extrait des focus group, juillet 2018)*

---

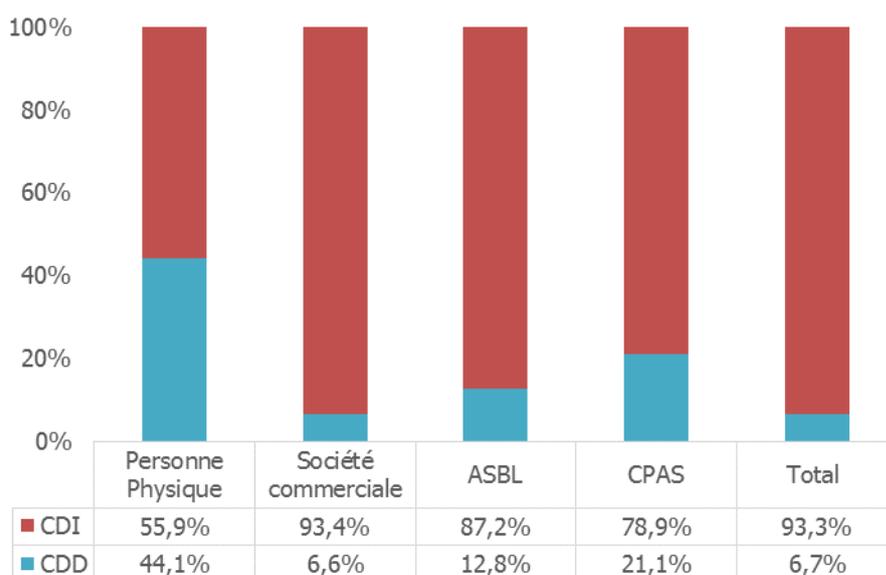
### 3.1.2 Les types de contrats

#### 93% des travailleurs occupés en 2017 par une entreprise active à Bruxelles bénéficiaient d'un CDI

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

La figure suivante présente la proportion de contrats à durée déterminée et de contrats à durée indéterminée parmi les travailleurs occupés en 2017 dans le dispositif des titres-services bruxellois. Considérant que les données couvrent l'ensemble des travailleurs occupés et non pas seulement les nouveaux entrants, les CDI constituent logiquement la grande majorité des contrats prestés (93%). Les sociétés commerciales (93,4%) et les ASBL (87,2%) occupent la plus grande proportion de CDI. Dans les CPAS, cette proportion tombe en-dessous des 80% tandis que les personnes physiques emploient 56% de CDI contre 44% de CDD. Ces proportions peuvent potentiellement indiquer un plus grand nombre de nouveaux engagements ou encore une rotation du personnel plus importante dans ces deux types d'entreprises.

*Figure 49: Proportion de CDI et de CDD parmi les travailleurs occupés en 2017 par les entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon le type d'entreprise*



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

D'après les informations collectées durant les entretiens et focus group, il apparaît que même si des contrats à durée indéterminée sont la norme dans le secteur, il apparaît que ceux-ci ne sont pas toujours gage de stabilité.

En effet, les travailleurs mentionnent des cas réguliers de fin de contrats ou d'avenants aux contrats afin de réduire les heures de travail, par ex. en cas de perte de client.

---

« Quand on perd un client, c'est nous qui devons en payer les conséquences » (Extrait des focus group, juin 2018)

« Le rôle de l'employeur est de trouver des clients et de nous mettre au travail, mais ils ne le font pas toujours » (Extrait des focus group, juin 2018)

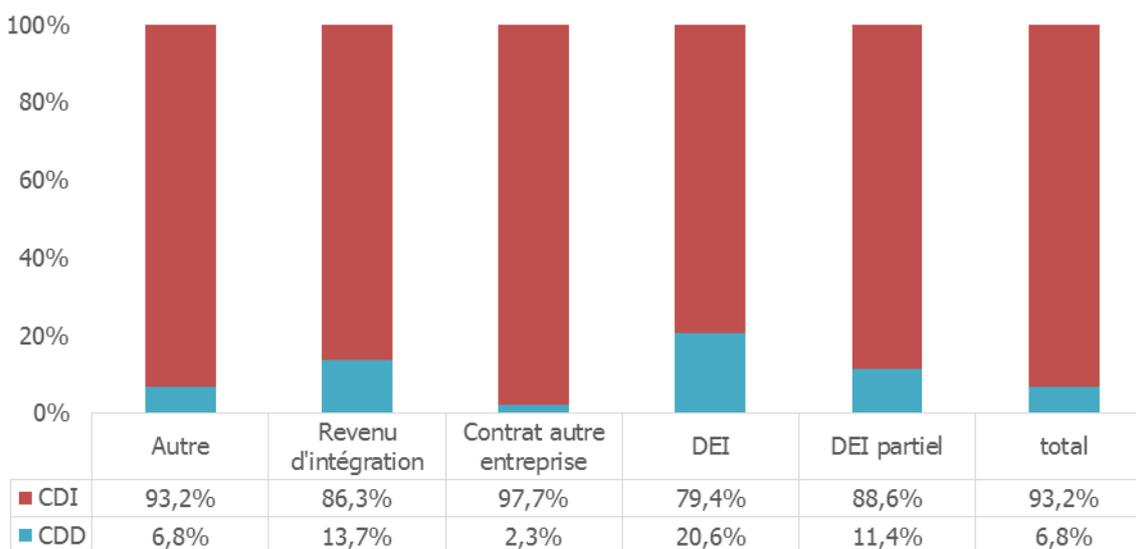
---

### Les travailleurs précédemment demandeurs d'emploi inoccupés ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale reçoivent proportionnellement plus de CDD lors de leur engagement

Le type de contrat reçu par les travailleurs peut également dépendre de leur statut avant leur entrée dans le dispositif des titres-services. La figure ci-dessous montre que les travailleurs qui étaient précédemment demandeurs d'emploi inoccupés (20,6%), demandeurs d'emploi inoccupés à temps partiel (11,4%) ou qui bénéficiaient d'un revenu d'intégration (13,7%) ont reçu proportionnellement plus de CDD qu'un travailleur titre-service moyen (6,8%).

Au contraire, les travailleurs titres-services qui avaient précédemment un contrat dans une autre entreprise (dans le dispositif des titres-services ou un autre secteur) ont moins tendance à recevoir un CDD (2,3%).

Figure 50: Proportion de CDI et de CDD parmi les travailleurs occupés en 2017 par les entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale en fonction de la situation antérieure des travailleurs

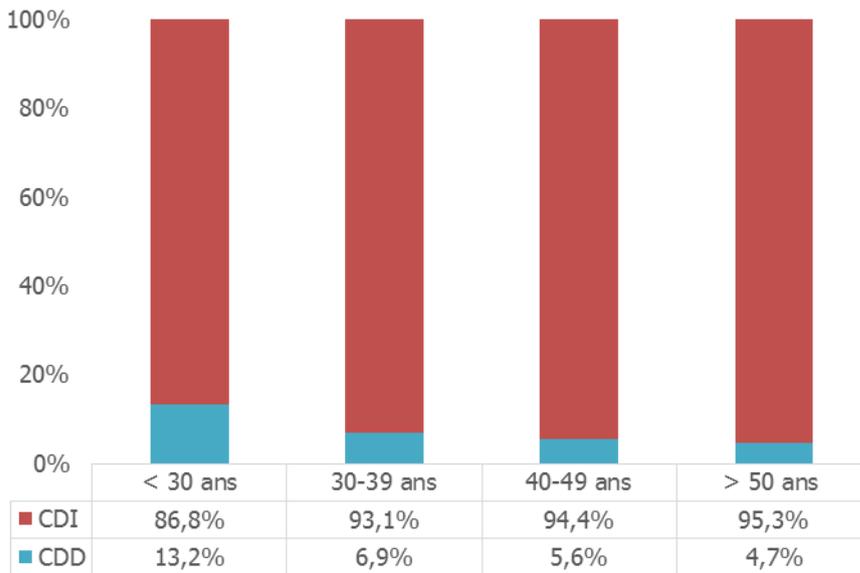


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

### Les jeunes de moins de 30 ans sont proportionnellement moins nombreux à être occupés sous CDI que leurs aînés

La figure suivante observe la part de CDI et de CDD selon l'âge des travailleurs. Il apparaît que, ce sont les jeunes travailleurs (moins de 30 ans) qui sont les moins nombreux à être occupés sous CDI (87%). La proportion de CDI tend d'ailleurs à s'accroître avec l'âge, les travailleurs de plus de 50 ans étant plus de 95% à être occupés sous CDI.

*Figure 51: Proportion de CDI et de CDD parmi les travailleurs occupés en 2017 en Région de Bruxelles-Capitale selon l'âge*



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo



### 3.1.3 Le régime de travail

#### La grande majorité des travailleurs titres-services sont employés à temps partiel

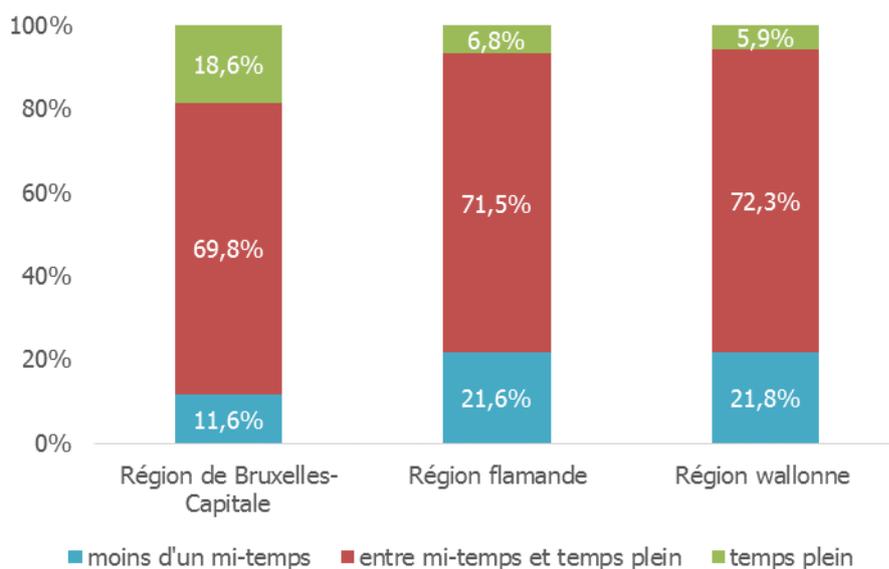
Afin d'identifier le régime de travail des travailleurs titres-services, nous distinguons ici les emplois à temps plein, les emplois qui se situent dans un régime entre le mi-temps et le temps-plein (un taux d'occupation compris entre 50 et 99%) et les emplois qui représentent moins d'un mi-temps (un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

La figure suivante montre que la plupart des travailleurs titres-services sont employés dans un régime à temps partiel. Parmi les travailleurs bruxellois, près de 70% sont occupés entre 50 et 99% et 12% ont moins d'un mi-temps.

En comparaison des travailleurs domiciliés dans une autre région, les bruxellois sont plus nombreux à être employés à temps plein (près de 20 % contre 7% et 6% en Région flamande et en Région wallonne). Cela peut s'expliquer d'une part par la densité de la population à Bruxelles qui permet aux travailleurs titres-services de rejoindre davantage de clients en moins de temps.

Néanmoins, beaucoup d'aide-ménagères interrogées ont fait part de problèmes de mobilité et de temps perdu dans les transports. D'autre part, les caractéristiques de profil spécifiques aux travailleurs bruxellois (plus de travailleurs d'origine étrangère,...) peuvent également expliquer cette situation (voir section suivante).

Figure 52: Régime de travail des travailleurs titres-services selon leur région de domicile



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

#### Les hommes, les travailleurs de plus de 50 ans, les non-européens et les isolés sans enfants sont plus nombreux à travailler à temps plein

Nous identifions ici le régime de travail selon les caractéristiques de profil des travailleurs titres-services. Sur base des graphes inclus en annexe, les constatations suivantes ont pu être observées :

- ▶ **Selon le sexe** : les hommes sont proportionnellement plus nombreux à être employés à temps plein (27%) que les femmes (18%).
- ▶ **Selon l'âge** : les travailleurs de plus de 50 ans sont les plus nombreux à travailler à temps plein (25%). Cela peut s'expliquer d'une part par l'ancienneté qui permet aux travailleurs de se constituer au fil des années une clientèle fidèle. D'autre part, les travailleuses de moins de 40 ans ont souvent des enfants en bas âge et le temps partiel leur permet de mieux concilier leur emploi avec leurs contraintes familiales.
- ▶ **Selon la nationalité et l'origine** : les travailleurs de nationalité et d'origine non belge sont proportionnellement plus nombreux à travailler à temps plein.

- ▶ **Selon la situation familiale** : les travailleurs isolés sans enfants sont les travailleurs les plus nombreux à prêter à temps plein (27%) alors que les travailleurs en couple avec enfants sont les plus nombreux à prêter un temps partiel compris entre mi-temps et un temps plein (74%). Il est par ailleurs intéressant de noter qu'une part importante de travailleurs dans une famille monoparentale travaille soit à temps plein (près de 20%) soit selon moins d'un mi-temps (14%).

### 3.1.4 Le nombre d'heures de travail

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

Le graphique ci-dessous présente l'évolution, entre 2014 et 2017, du nombre d'heures de travail prestées en moyenne par les travailleurs titres-services domiciliés à Bruxelles. En 2017, les travailleurs ont presté en moyenne 24,5 heures par semaine. Depuis 2016, le nombre d'heures prestées est reparti à la hausse. L'augmentation du salaire horaire constatée précédemment conjuguée avec la hausse des heures prestées s'est, en conséquence, traduite pour les travailleurs par une augmentation de leur salaire mensuel.

Figure 53: Evolution du nombre d'heures de travail prestées par les travailleurs titres-services (2014-2017)



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

Les heures effectivement prestées par les travailleurs titres-services peuvent cependant varier fréquemment et sont, au final, fortement tributaires des utilisateurs (perte d'un client, un client en vacances ou absent) et de la politique de l'entreprise en la matière. Ainsi, en cas d'absence d'un client et l'impossibilité pour l'entreprise de trouver un remplacement, plusieurs pratiques sont observées de la part des entreprises titres-services. Ainsi, sur base des entretiens avec les déléguées et permanentes syndicales, les pratiques suivantes ont été identifiées en la matière:

- ▶ Lorsque l'entreprise dispose d'une centrale de repassage, mise à disposition du travailleur dans cette centrale;
- ▶ L'utilisation du chômage économique ;
- ▶ Obligation pour le travailleur de prendre congé (sans solde) ;
- ▶ Avenants au contrat pour réduire les heures de travail (en cas d'absence de longue durée de l'utilisateur).

D'autre part, les travailleurs titres-services adaptent régulièrement leur horaire en accord avec leur client, par exemple lors des périodes de vacances et pour prêter des heures supplémentaires à d'autres moments (ex. pour le nettoyage de printemps).

---

*« On s'arrange avec le client pour faire des heures en plus. Le planning est assez approximatif » (extrait des focus group, juin 2018)*

---

## 3.2. Les caractéristiques du métier d'aide-ménagère

Dans cette partie, nous nous intéressons aux caractéristiques du métier d'aide-ménagère. Plus particulièrement, nous décrivons les conditions dans lesquelles le travail est exécuté. Cela recouvre les aspects suivants :

- ▶ Le contenu du travail ;
- ▶ L'organisation du travail ;
- ▶ Le lieu de travail ;
- ▶ Le matériel et les produits utilisés ;
- ▶ Les relations avec les clients ;
- ▶ Les relations avec les collègues.

Les constats présentés se basent principalement sur les informations qualitatives récoltées par le biais des entretiens approfondis et des focus group avec des déléguées et permanentes syndicales. Ces informations sont complétées par les résultats de l'enquête menée pour le Fonds de formation sectoriel titres-services<sup>15</sup>, spécifiquement pour les travailleuses Bruxelloises.

L'encadré suivant résume les principaux points positifs et négatifs du métier d'aide-ménagère dans les titres-services qui ont été mis en avant par les travailleurs.

Figure 54: Points positifs et points négatifs du métier d'aide-ménagère

 Autonomie	 Pénibilité physique
 Horaires flexibles	 Un environnement de travail privé et peu contrôlé
 Horaire de travail	 Déplacements fréquents
 Relations clients	 Matériel et produits fournis par l'utilisateur
 Sentiment d'utilité	 Attentes des clients non réalistes
	 Solitude

Source: IDEA Consult

<sup>15</sup> « Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services: étude sur le bien-être des travailleurs titres-services », étude menée par IDEA Consult à la demande du Fonds de formation sectoriel titres-services.

### 3.2.1 Le contenu du travail

#### Un travail physiquement lourd

---

De manière générale, il apparaît que les travailleurs titres-services sont très satisfaits de leur emploi dans les titres-services. L'enquête réalisée pour le Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services a montré que la satisfaction des travailleurs, quelle que soit la Région où ils exercent, est très élevée : **89% des aide-ménagèr(e)s ont un avis positif (46% aiment énormément leur travail, 44% l'aiment plutôt) tandis que 11% ont un avis négatif.**

Malgré cette satisfaction élevée de la part des travailleurs, le travail en tant qu'aide-ménagère est considéré comme lourd. Ainsi, dans l'enquête du fonds de formation, **53% des travailleurs bruxellois ont indiqué être épuisés à la fin de leur journée de travail la plupart du temps.**

Le caractère lourd du métier a été également mentionné par les travailleurs interrogés lors des entretiens et groupes de discussions. Les problèmes de dos et d'articulations sont nombreux. Quelques travailleuses étaient d'ailleurs en arrêt de travail lorsque nous les avons interrogées.

---

*« Le nettoyage, c'est épuisant » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---

Le travail en centrale de repassage est considéré comme moins lourd physiquement car il y a moins de mouvements et de déplacements. Certaines travailleuses blessées ou en fin de carrière sont d'ailleurs passées en centrale pour cette raison.

### 3.2.2 L'organisation du travail

#### La flexibilité du temps de travail est un atout... mais est également une conséquence de la pénibilité du travail

---

Pour les travailleurs que nous avons interrogés, un temps partiel est dans la plupart des cas un choix du travailleur. Pour les mères de famille, la flexibilité des horaires est une plus-value du métier car elle permet d'assurer une meilleure conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle. Également, le travail est presté dans les tranches horaires traditionnelles (8h-18h et du lundi au vendredi), ce qui constitue pour les travailleurs un atout indéniable par rapport aux horaires des secteurs du nettoyage industriel et de bureaux. Enfin, la liberté dans l'organisation de son emploi du temps a été également soulignée comme un point positif.

---

*« Je peux choisir mes clients et mon planning (en fonction de mes contraintes familiales) »  
(Extraits des focus group, juin 2018)*

*« Contrairement au secteur du nettoyage et de l'horeca, l'horaire est beaucoup mieux dans les titres-services. Il n'y a pas de travail tôt le matin, tard le soir ou les weekends. Pour des mères de famille, c'est un travail plus facilement conciliable avec une vie de famille »  
(Extrait d'entretien, mai 2018)*

---

Néanmoins, pour certaines, des problèmes de santé et la pénibilité du travail ne permet pas de travailler à temps plein.

---

*« Le travail est trop lourd pour un temps plein » (Extraits des focus group, juillet 2018)*

---

Pour d'autres, le temps passé dans les transports peut les inciter à réduire leur temps de travail effectif.



---

« Je travaille 35 heures et je suis hors de la maison 45 heures... » (Extraits des focus group, juin 2018)

---

### Une grande autonomie dans le travail

---

Un des points forts de l'emploi en tant qu'aide-ménagère est la grande autonomie dans le travail. L'enquête du Fonds de formation a montré qu'en Région de Bruxelles-Capitale, **88% des travailleurs interrogés estimaient pouvoir travailler de manière autonome et fixer leur organisation du travail la plupart du temps**. Lors des focus group, de nombreuses aide-ménagères ont considéré que la liberté de fixer leur propre façon de travailler était un point important dans leur travail quotidien et une source de satisfaction.

---

« Je n'aime pas avoir quelqu'un derrière moi » (Extrait des focus group, juillet 2018)

« Quand on me laisse libre je fais de mon mieux, quand on me dit ce que je dois faire, je ne le fais pas bien » (Extrait des focus group, juillet 2018)

---

### 3.2.3 Le lieu de travail

#### Un travail exercé dans le domicile privé des clients

---

Les aides-ménagèr(e)s travaillent dans le domicile privé de leurs clients. Cela a plusieurs conséquences quant aux conditions de travail des travailleurs titres-services.

Tout d'abord, le lieu de travail dépend fortement des conditions de vie et du bon vouloir des utilisateurs. Les permanents syndicaux ont souligné que contrairement à d'autres secteurs tel que le nettoyage industriel, les inspections du lieu de travail sont très difficiles et pas la norme. Il est donc difficile d'assurer un environnement de travail sain et sans danger.

---

« Comment venir voir le bien-être des travailleurs quand on ne peut pas rentrer ? » (Extrait d'entretien, mai 2018)

---

Les travailleuses interrogées rapportent qu'elles sont parfois confrontées à des conditions extrêmes, telles que des maisons insalubres, infestées de moisissures et où elles ne se sentent pas toujours en sécurité. Les travailleurs peuvent également être confrontés au tabagisme de leurs clients.

---

« Pour le client c'est son espace privé, mais pour moi c'est mon lieu de travail » (Extrait des focus group, juin 2018)

« Le client va dire c'est chez moi, tu ne peux pas lui demander de ne pas fumer » (Extrait des focus group, juin 2018)

---

Les clients ne comprennent d'ailleurs pas toujours que leur lieu de domicile devient un lieu de travail lorsque leur aide-ménagère est présente.

---

*« J'ai un client qui se balade en caleçon...pour lui, c'est normal, il sort de sa douche mais c'est mon lieu de travail...vous vous baladeriez en caleçon au bureau ? » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---

### Des déplacements fréquents et peu de moments de pause

Les travailleurs titres-services travaillent le plus souvent au domicile de leurs clients (à l'exception des travailleurs des centrales de repassage) et se rendent chez plusieurs clients dans la journée. Les temps de déplacement s'ajoutent ainsi au temps de travail effectif.

Selon l'enquête du Fonds de formation, **46% des travailleurs titres-services bruxellois interrogés ont déclaré qu'ils avaient besoin la plupart du temps de plus d'une demi-heure de déplacement pour se rendre chez un client.** Ces temps de déplacement sont, en outre, plus fréquents à Bruxelles que dans les deux autres régions. En Flandre, seuls 18% des aide-ménagèr(e)s ont déclaré avoir besoin fréquemment de plus d'une demi-heure pour se rendre chez un client et en Wallonie, cette part s'élève à 29%.

Ce constat est confirmé par les permanents syndicaux interrogés dans le cadre de cette évaluation. Selon eux, la mobilité des travailleurs titres-services constitue, en effet, un problème important pour les travailleurs titres-services en Région de Bruxelles-Capitale.

Alors que la proximité du lieu de travail peut constituer un atout du secteur, dans la pratique, les temps de trajet peuvent être parfois très longs. Plusieurs raisons sont en cause : d'une part, les travailleurs titres-services travaillent rarement dans leur commune de résidence et d'autre part, même si les distances sont relativement courtes, les temps passés sur la route ou dans les transports en commun peuvent être longs en Région de Bruxelles-Capitale en raison de la congestion des routes ou des multiples correspondances des transports publics.

---

*« Je fais 1 heure et demie de trajet pour une prestation de 3 heures » (Extrait des focus group, juillet 2018)*

*« Je prends les transports en commun et pour me rendre chez un client, j'ai quatre correspondances différentes...c'est catastrophique » (Extrait des focus group, juillet 2018)*

*« A la base les titres-services sont un emploi de proximité mais cela ne correspond pas à la réalité de terrain. Si le temps de déplacement entre les clients était considéré comme du temps de travail cela deviendrait un travail de proximité » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

---

Quelques aid(e)-ménagères ont indiqué que leur entreprise organise les plannings en fonction des déplacements nécessaires et tentent de placer leurs travailleurs dans un rayon de 5 kilomètres au maximum. Les ALE organisées sur base d'une commune et les grandes entreprises qui disposent d'un bureau dans chaque commune de la région peuvent plus aisément adopter cette pratique. Néanmoins, en cas de remplacement, les temps de déplacement peuvent être encore allongés.

---

*« On n'a pas le choix, il faut accepter les remplacements, même s'ils sont loin, aussi non c'est une journée sans solde » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---

Ce temps consacré aux déplacements entre clients a également une implication sur le rythme de travail et les temps de pause. L'enquête du Fonds de formation a montré que **44% des aide-ménagèr(e)s bruxellois(e)s estiment ne pas disposer d'un temps de repos suffisant entre deux clients.** Le problème semble être également plus important à Bruxelles que dans les deux autres régions. En Flandre, 28% des travailleurs interrogés ont fait état d'un temps de repos insuffisant et en Wallonie, cette part était de 36%.

Ces problèmes de mobilité et les pertes de temps qu'ils engendrent ont été présentés par les travailleurs interrogés comme un des points les plus problématiques du métier d'aide-ménagèr(e).

---

« On est dehors par tous les temps et sans possibilité de prendre une pause sur le temps de midi » (Extrait des focus group, juin 2018)

« Je mange un biscuit dans ma voiture (Extrait des focus group, juin 2018)

« On se demande où on peut manger car il est interdit de manger et boire dans le bus » (Extrait des focus group, juin 2018)

---

### 3.2.4 Les produits et matériaux utilisés

#### Des produits et matériels fournis par les utilisateurs

---

Les produits et matériels utilisés sont achetés par les utilisateurs et dépendent ainsi de leurs habitudes. Les aide-ménagères indiquent que de nombreux clients et même certains travailleurs ne connaissent pas les produits qui sont autorisés et interdits. Il arrive qu'on leur demande d'utiliser des produits tels que l'ammoniac ou l'eau de javel. Certaines travailleuses ont un comportement suffisamment assertif pour demander au client d'utiliser d'autres produits ou les encourager à utiliser des produits écologiques.

---

« La qualité des produits et matériaux dépendent du bon vouloir des clients, ce qu'ils souhaitent qu'on utilise. C'est vraiment du cas par cas. » (Extrait des focus group, juin 2018)

« J'ai des soucis respiratoires, je demande les produits qui me conviennent et les clients coopèrent » (Extrait des focus group, juin 2018)

---

D'autres par contre, par peur de perdre leur client, n'osent pas refuser d'utiliser les produits les plus nocifs.

---

« L'eau de javel est interdite mais si le client l'utilise, il faut l'utiliser (Extrait des focus group, juin 2018)

« Certaines filles ont été intoxiquées à cause des mélanges des clients » (Extrait des focus group, juillet 2018)

---

Des aide-ménagères ont également indiqué que certains clients ne fournissent même pas le matériel de base.

---

« J'ai reçu deux gants de toilette et un seau et pas de produits » (Extrait des focus group, juillet)

---

Les travailleuses interrogées plaident d'une part pour que les clients et les travailleurs soient mieux informés sur les produits autorisés et non autorisés mais également que des contrôles puissent être effectués au domicile des utilisateurs en début de contrat mais également de manière ponctuelle lorsque des problèmes sont rapportés.

Les vêtements de travail sont par contre généralement fournis par l'employeur. Les travailleurs bénéficient ainsi de gants, chaussures, tabliers, pantalons et t-shirt qui sont également entretenus par l'employeur. Toutefois, cela n'est pas obligatoire et les travailleurs qui ne reçoivent pas de vêtements reçoivent une indemnité pour la fourniture et l'entretien de leurs vêtements de travail.

En pratique, lorsque l'employeur prend la responsabilité de l'entretien des vêtements de travail, il a été rapporté que les aide-ménagère(s) ne rapportent pas toujours les vêtements pour l'entretien et préfèrent s'en charger elles-mêmes. Cela implique, en effet, des déplacements non rémunérés vers l'agence et un temps d'attente parfois long pour obtenir les vêtements lavés. Les aide(s)ménagère(s) interrogées constatent également que les entreprises n'ont pas toujours les ressources nécessaires pour assurer un entretien rapide des vêtements de travail :

---

*« Il y a une seule machine à laver pour une société de 1.200 travailleurs » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---

### 3.2.5 Les relations avec les clients

#### Une relation étroite avec le client

---

Les travailleurs titres-services étant en contact régulier avec leurs clients développent une relation très étroite avec ceux-ci et se constituent parfois même une clientèle fidèle qui le/la suit quel que soit l'entreprise titres-services dans laquelle il/elle travaille. Certains travaillaient d'ailleurs déjà de manière informelle chez leur client avant le développement des titres-services.

A Bruxelles, l'enquête du Fonds de formation a montré que **96% des travailleurs interrogés entretiennent la plupart du temps une relation de confiance avec leurs clients**. Le lien avec le client et le sentiment d'attachement qui se crée ont d'ailleurs été mis en avant comme des points forts du métier par les aide-ménagères que nous avons rencontré.

---

*« Quand je suis absente, mes clients ne veulent pas de remplacement » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Chez les personnes âgées et peu autonomes, je me sens utile » (extrait des focus group, juillet 2018)*

---

Beaucoup d'aide-ménagère(s) considèrent d'ailleurs que leur employeur est leur client et non pas l'entreprise de titres-services. Un permanent syndical fait le constat suivant :

---

*« Lorsqu'elles sont malades, elles contactent directement leurs clients et non pas l'entreprise. Lors d'un changement de planning, elles s'arrangent directement avec leurs clients » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

---

Selon l'enquête du Fonds de formation, **86% des travailleurs bruxellois se sentent valorisés par leurs clients**. En effet, les travailleurs que nous avons rencontrés ont le sentiment d'être utiles, d'aider les familles et d'en devenir au fil des années un membre indispensable.

---

*« Ce que j'aime ce sont les contacts avec les clients, le sentiment d'être au cœur des familles » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Mes clients ne me considèrent pas comme la femme d'ouvrage mais comme une amie de la maison...à Noël je fais le sapin » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« J'ai vu les enfants grandir, se marier,... » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---



---

*« Je me sens beaucoup plus utile ici que dans mon précédent emploi de nettoyage où je nettoiais tous les jours le même coin » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---

### ...mais des clients exigeants et aux attentes parfois irréalistes

D'un autre côté, la proximité avec le client peut être également problématique. Les travailleurs interrogés évoquent des clients condescendants et exigeants et un rapport de force au détriment du travailleur. Les travailleurs ont par ailleurs constaté qu'à la suite de l'augmentation du prix des titres-services, des clients ont diminué le nombre d'heures mais la quantité de travail demandée est finalement restée la même.

---

*« Chaque maison c'est un monde avec ses problèmes » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Chez certains, c'est boulot boulot et pas un verre d'eau » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Tu te tais et tu frottes » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Tu as besoin de travailler, donc ils ont le pouvoir » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Il peut se passer n'importe quoi quand la porte est close » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

---

Par ailleurs, les travailleurs mentionnent qu'il existe une zone grise d'activités non permises par le secteur qui sont quand même réalisées car il n'est pas facile pour les travailleurs, vu leur relation quotidienne avec leurs clients, de tracer une limite claire. Les travailleurs interrogés évoquent notamment des activités telles que sortir le chien, vider la litière du chat, laver la voiture, acheter de médicaments, nettoyer un cabinet de dentiste, etc.

---

*« Les clients ne sont pas au courant de ce qui est autorisé de faire ou non » (extrait des focus group, juillet 2018)*

---

A cela s'ajoute une charge psychologique importante lorsque les travailleurs font face à des clients âgés et/ou malades qui comptent sur une aide qui dépassent le cadre de l'entretien de leur maison.

---

*« On est parfois plus une aide sociale qu'un aide-ménagère » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Comment réagir face à une dame âgée en fin de vie ? » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

---

## 3.2.6 Les relations avec les collègues

### Des travailleurs isolés

---

Le travail d'aide-ménagère(e) est un travail solitaire. Les travailleurs rencontrent très rarement leurs collègues (à l'exception des centrales de repassage) ou leurs clients (généralement absents durant la journée). Il semble que les entreprises organisent très peu de réunions collectives ou des moments de rencontre lors desquelles les travailleurs pourraient se rencontrer et échanger. Par ailleurs, le développement des titres-services électroniques a aggravé cette situation car les travailleurs ne doivent même plus se rendre à l'agence pour déposer leurs chèques.

Selon les permanents et délégués syndicaux, cet isolement complique l'organisation syndicale des travailleurs et la transmission des informations. Un accueil syndical est organisé pour les nouveaux engagés lors de la séance d'accueil de l'entreprise. Il existe également des permanences syndicales et les délégués ont la possibilité de publier des affiches ou des brochures. Néanmoins, les délégués indiquent qu'il est compliqué d'entrer en contact avec les travailleurs et d'autant plus difficile de les réunir en dehors de leur temps de travail.

---

*« Pour briser cet isolement, il faut organiser des réunions, des espaces de rencontre...mais c'est du temps qui n'est pas rémunéré pour les travailleurs » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Nous organisons des réunions le soir deux fois par an en dehors de l'entreprise et l'organisation est à nos frais » (Extrait des focus group, juillet 2018)*

---

Beaucoup de travailleurs sont, entre autre, issus de l'immigration et ne maîtrisent pas les langues nationales et ne sont donc pas en mesure de comprendre les termes des contrats de travail et leurs droits et obligations.

Les délégués évoquent l'idée d'organiser des séances d'informations obligatoires sur le plan régional afin de s'assurer que toutes les informations essentielles concernant les contrats et les conditions de travail soient connues par tous les travailleurs dès leur engagement. Les aide-ménagère(e)s sont également demandeuses de davantage de moments de rencontre comme des fêtes du personnel car ce sont des moments où elles se sentent valorisées par leur entreprise.

## 3.3. L'encadrement et le développement des compétences

Les entreprises titres-services sont des intermédiaires entre les utilisateurs des titres-services et les aide-ménagère(e)s. C'est un point important du dispositif des titres-services belge qui se caractérise par une relation triangulaire. Ainsi, les entreprises de titres-services jouent un rôle important dans l'organisation des services, la gestion des problèmes entre les utilisateurs et les aide-ménagère(e)s mais également dans l'encadrement, l'accompagnement et la formation de leurs travailleurs.

Dans cette section, nous abordons plus spécifiquement les pratiques d'encadrement des entreprises titres-services ainsi que les formations offertes par les entreprises.

### 3.3.1 L'encadrement des travailleurs

Les aide-ménagère(e)s travaillent seules au domicile de leurs clients. De plus, leurs prestations diffèrent en fonction du lieu de travail, des tâches assignées, de l'exigence du client et du matériel et produits mis à disposition. Ces conditions permettent aux travailleurs une grande autonomie dans l'organisation de leur travail mais les rend également vulnérables face aux clients. Un bon encadrement et une bonne gestion des clients sont donc indispensables afin d'éviter les problèmes.

Lors des groupes de discussion, plusieurs bonnes pratiques en matière d'encadrement des entreprises ont été décrites par les travailleurs présents. Ainsi, certaines entreprises réalisent des visites des domiciles des clients afin de s'assurer de l'environnement, des tâches à effectuer et du nombre d'heures assignées. Dans plusieurs ALE, par exemple, un coach accompagne les aide-ménagère(e)s lors de leur première visite chez un client. Il assure également un contrôle ponctuel du travail effectué (l'aide-ménagère est-elle bien restée durant l'horaire convenu ?).

Néanmoins, il semble que les visites des domiciles restent rares. De ce fait, les responsabilités reposent pour beaucoup sur les travailleurs qui sont les seuls en contact directs avec les clients. Il est ainsi difficile pour les aides-ménagèr(e)s d'apporter la preuve d'un environnement ou d'un matériel inadéquat.

Enfin, en termes de santé et sécurité, certaines entreprises éditent des brochures d'information pour leurs travailleurs mais également leurs clients afin de les informer des activités/produits autorisés et non autorisés.

Toutefois, certaines estiment que leurs entreprises agissent uniquement comme un 'organisme de paiement' et n'assurent pas suffisamment la gestion de leur clientèle (elles ne cherchent pas de nouveaux clients lorsqu'une aide-ménagère a perdu un client) ni même une gestion administrative correcte.

---

*« On doit se battre pour obtenir un papier en ordre, du matériel,... » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---

Par ailleurs, certaines ont souligné qu'elles estiment ne pas recevoir suffisamment de soutien de la part de leur employeur et qu'elles ont le sentiment que les intérêts des clients et la nécessité de garder les clients surpassent leur propre bien-être.

---

*« Lorsque le client est mécontent, cela se passe comme si c'est toujours de ta faute » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« C'est le client à tout prix, ils préfèrent que la travailleuse perde des heures mais que le client reste » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Si je rapporte un problème avec un client, ils envoient quelqu'un d'autre et ils gardent le client à tout prix » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

---

Lors de nos groupes de discussion, il s'est avéré que ces pratiques diffèrent très fortement d'une entreprise à l'autre selon leur taille, le nombre de travailleurs mais également leur mission et forme légale (entreprises d'insertion, entreprises commerciales privées ou secteur public). Sur base de données qualitatives, il n'est toutefois pas aisé d'identifier des différences nettes des pratiques en fonction du type d'entreprise. Au final, il semble que les conditions de travail dépendent également beaucoup de la volonté du gérant.

Au cours de nos discussions, les aides-ménagèr(e)s ont finalement mis en avant la nécessité de pouvoir contrôler de manière régulière l'intérieur des domiciles afin de se s'assurer que l'environnement est sain et que les produits et matériels fournis sont suffisants et adéquats. Ils leur semblent également nécessaire d'informer au mieux les clients sur les activités et produits non autorisés car si certains travailleurs sont suffisamment assertifs pour refuser les demandes des clients d'autres n'osent pas.

### 3.3.2 La formation des travailleurs

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

D'autre part, depuis 2017, les travailleurs peuvent bénéficier de formations qui leur permettent de développer des compétences liées à d'autres fonctions et secteurs dans le but de les aider à obtenir un emploi en dehors du dispositif des titres-services.

## Le budget « Formation » de la Région de Bruxelles-Capitale s'élevait à 1.400.000 € pour l'année 2017

Nous nous intéressons ici aux formations qui relèvent du fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale et pour lesquelles les entreprises peuvent bénéficier d'un subside<sup>16</sup>. Les entreprises titres-services peuvent évidemment organiser des formations supplémentaires en dehors du cadre du fonds.

Les entreprises titres-services agréées en Région de Bruxelles-Capitale bénéficient chaque année d'un budget de formation. Les formations qui font l'objet d'un remboursement consistent en :

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

Dans les deux cas, ces formations peuvent être données en interne par une personne qui appartient à l'entreprise titres-services ou par un formateur externe à l'entreprise. Comme le montre le tableau suivant, les montants remboursés aux entreprises dépendent du type de formation qui est dispensé. Par exemple, on y prévoit le remboursement de la facture d'un formateur externe ; un remboursement forfaitaire de 40 € par heure est prévu pour un formateur interne et le montant de 14,50 € par heure permet de couvrir le coût salarial d'un travailleur titres-services en formation.

*Tableau 8: Types de formation et remboursements octroyés par le fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale*

	Formation interne	Formation externe	Formation de terrain
Coût salarial du travailleur titres-services	14,50 €/h	14,50 €/h	/
Coût formateur	40 €/h	facture <sup>17</sup>	Interne : 40 €/h Externe : facture <sup>18</sup>
Frais d'encadrement	10 €/demi-journée	/	/

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

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

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

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

## Seul 41% du budget alloué au fonds de formation a été utilisé en 2017

Le fonds de formation dispose chaque année civile X d'un budget spécifique pour rembourser les formations. Ce budget couvre les formations pour lesquelles les demandes de remboursement ont été introduites entre le 1er juillet de l'année X-1 jusqu'au 31 décembre de l'année X. Ces dossiers concernent donc à la fois des formations de la même année civile et des formations qui ont eu lieu l'année civile précédente. Pour l'année 2017, le fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale disposait d'un budget de 1.400.000 €. Toutefois,

<sup>16</sup> Arrêté Royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services

<sup>17</sup> Le montant de la facture du formateur externe est limité à 100 €/jour par travailleur titres-services.

<sup>18</sup> Le montant de la facture du formateur interne est limité à 40 €/heure de formation.

uniquement 41% du budget a été consommé. En 2016, cette part était plus élevée car 70% du budget avait été utilisé.

Tableau 9: Evolution des montants remboursés pour les formations à Bruxelles de 2015 à 2017

Montant remboursé	2015	2016	2017	2018
Formations 2014	417.635,58 € <sup>19</sup>			
Formations 2015	230.459,35 €	695.109,95 €		
Formations 2016		279.931,14 €	317.731,61€	
Formations 2017			260.226,05 €	231.921,86 €
<b>Montant total</b>	<b>648.094,93€</b>	<b>975.041,09€</b>	<b>577.957,66 €</b>	<b>231.921,86 €</b>

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

Cette sous-utilisation du budget du fonds de formation régional s'explique principalement par le fait qu'une part des entreprises n'utilise pas le budget qui leur est alloué ou n'en utilise qu'une partie. Le budget étant accordé sur base du nombre de titres-services remboursés et non plus sur base du siège social permet d'expliquer, en partie, la diminution de consommation du budget de 70% en 2016 à 41% en 2017.

En effet, les entreprises dont le siège social est localisé en Flandre ou en Wallonie ont généralement recours en premier lieu au fonds de formation de leur région. Enfin, toutes les entreprises disposent également d'un budget auprès du fonds de formation sectoriel titres-services.

#### Depuis 2015, le nombre de formations dispensées ainsi que le nombre de travailleurs formés est en baisse en dépit des besoins de formation élevés

Le tableau ci-dessous montre que, le nombre de formations qui ont été financées par la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que le nombre de travailleurs qui ont été formés grâce à ces formations ont connu une baisse progressive depuis 2015.

Tableau 10: 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
Nombre de formation par année de formation	1.128	931	861
Nombre de travailleurs formés	10.354	6.658	5.938

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

L'enquête du Fonds de formation a montré que **22% des travailleurs Bruxellois interrogés n'ont jamais suivis de formation**. Par ailleurs, 73% des travailleurs bruxellois souhaiteraient avoir au moins une formation supplémentaire. Les formations supplémentaires souhaitées sont ainsi des formations en ergonomie et sécurité. Ces formations permettraient de prévenir les problèmes physiques et psychologiques auxquels les aide-ménagère(s) sont confrontées. Des formations en assertivité vis-à-vis des clients sont également nécessaires pour faire face à des attentes trop élevées de la part des clients.

---

*« Il y a un besoin de formation important dans ces matières (ergonomie, santé et sécurité, gestion des clients) et des rappels en cours de carrière sont nécessaires » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

---

<sup>19</sup> Il s'agit uniquement du montant remboursé par le fonds de formation titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale pour les formations 2014. La Région était chargée de rembourser uniquement les formations 2014 dont le dossier avait été introduit après le 1er avril 2015. Les formations 2014 dont le dossier a été introduit avant cette date ont été remboursées par le SPF ETCS.

En outre, la nécessité de formation en langues pour les travailleurs issus de l'immigration a également été mise en avant.

---

*« Leur méconnaissance du français contribue à une méconnaissance de leurs droits, contenu des contrats et documents et cela complique aussi leurs relations avec les clients »  
(Extrait d'entretien, mai 2018)*

---

D'après les permanents syndicaux interrogés, l'absentéisme aux formations est cependant un problème dans le secteur. Pour les travailleurs et plus particulièrement les nouveaux travailleurs, il est parfois compliqué de s'absenter vis-à-vis du client. Par ailleurs, les travailleuses ne sont pas toujours au courant des possibilités de formation ou sont peu sensibilisées à l'importance d'être formées.

Enfin, les permanents et délégués syndicaux ont également fait état d'une grande diversité dans l'organisation des formations au sein des entreprises titres-services et de la qualité de celles-ci. Dans certaines entreprises, c'est le gérant ou un employé qui dispense la formation sans garantie que cette personne soit effectivement compétente.

---

*« Le problème est que le formateur peut être n'importe qui, le patron, du personnel d'une agence,... » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---

### 3.4. Les perspectives d'évolution des travailleurs titres-services

Dans cette dernière section, nous nous intéressons à la mobilité professionnelle des travailleurs titres-services ainsi qu'à la soutenabilité du travail en tant qu'aide-ménagère sur le long terme.

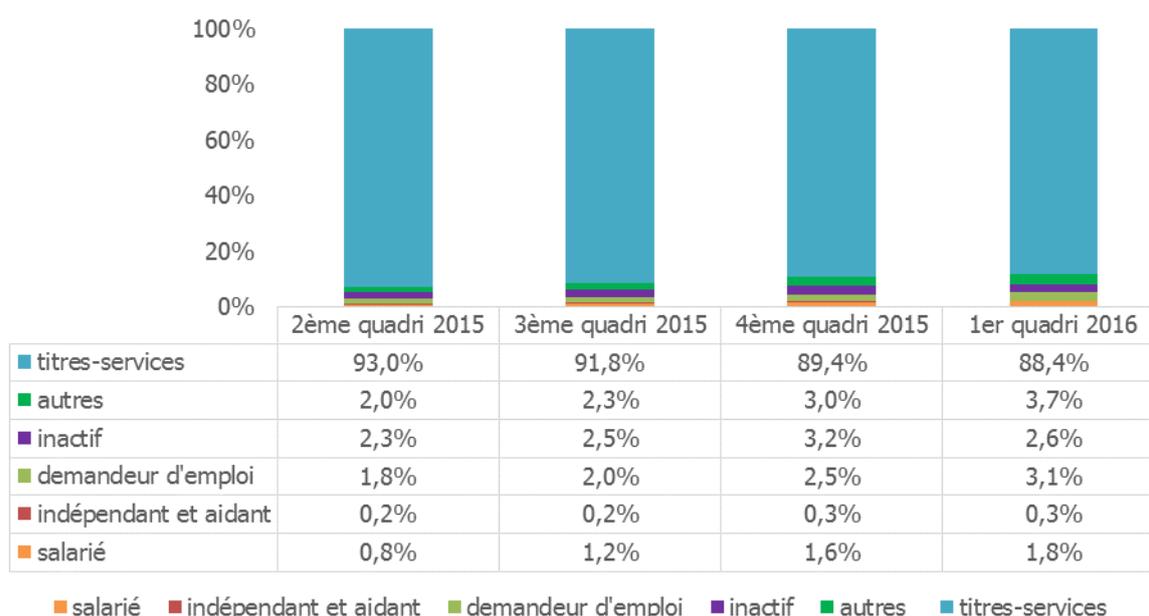
#### 3.4.1 La mobilité professionnelle des travailleurs titres-services

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

En un an, seuls 2% des travailleurs sont sortis du dispositif titres-services pour un autre emploi

La figure suivante présente la situation socio-économique des travailleurs titres-services engagés dans le système au 1er quadrimestre 2015 et pour tous les quadrimestres suivants jusqu'au 1er quadrimestre 2016.

Figure 55: Situation socio-économique des travailleurs titres-services après le 1er quadrimestre de 2015 (N= 19.812)



Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)<sup>20</sup>

Il apparaît de la figure ci-dessus que parmi les travailleurs occupés dans le système des titres-services au début de l'année 2015, 93% étaient encore actifs lors du quadrimestre suivant et 88% étaient encore actifs un an plus tard. Sur une période de un an, 12% des travailleurs sont sortis du système dont 3,7% se retrouvent dans la catégorie 'autre' et 3,1% sont demandeurs d'emplois. Seuls 1,8% des travailleurs ont été engagés comme salarié dans un autre secteur et 0,3% se sont installés comme indépendant.

<sup>20</sup> Nous distinguons les catégories « indépendant et aidant », « inactif », « salarié », « demandeur d'emploi », « autre » et « titres-services ». Fait partie de la catégorie « indépendant et aidant » toute personne qui travaille comme indépendant ou comme aidant à titre principal ou complémentaire (pour ce qui concerne les activités exercées à titre complémentaire, les travailleurs ne sont pas pris en compte si leur activité principale est un emploi salarié). Fait partie de la catégorie « inactif » toute personne qui est dispensée d'inscription comme demandeur d'emploi, qui bénéficie d'une aide financière, qui est pensionnée et ne travaille pas, qui est prépensionnée complète ou qui est en incapacité de travail. Fait partie de la catégorie « salarié » tout travailleur occupant un emploi salarié (dont certains sont en interruption complète de carrière ou en crédit-temps). Fait partie de la catégorie « demandeur d'emploi » toute personne qui recherche un emploi, p. ex. après avoir travaillé volontairement à temps partiel, après des études, personne touchant une allocation d'accompagnement. Fait partie de la catégorie « autre » toute personne qui n'a reçu aucune position de nomenclature, p. ex. les femmes/hommes au foyer, les demandeurs d'emploi suspendus et les étrangers. Enfin, fait partie de la catégorie « titres-services » toute personne qui travaille dans le cadre du système de titres-services.

Les sorties du dispositif sont donc très faibles et la proportion de travailleurs titres-services qui trouvent un autre emploi reste minime. Nous pouvons donc constater que l'effet « tremplin » vers un autre emploi ne se vérifie pas dans la réalité.

### La plupart des aides-ménagèr(e)s ne considèrent pas les titres-services comme un tremplin

Ces données confirment les constats des permanents syndicaux interrogés. D'après eux, la mobilité des travailleurs existe surtout entre les entreprises du secteur et non pas vers d'autres secteurs. Plusieurs raisons sont avancées dont la faiblesse des possibilités de formation et l'impossibilité de s'arrêter de travailler pour se former.

---

*« Les travailleuses recherchent de meilleures conditions dans d'autres entreprises mais il est rare de voir une mobilité vers un autre secteur. Pour ça, il faut que les travailleuses se forment mais les crédits-temps et congés éducation sont limités. Il existe peu de formations offertes qui permettent une mobilité verticale dans le secteur ou hors du secteur » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« On ne peut pas parler de tremplin car les gens restent. Les raisons sont une méconnaissance des langues, un accès limité aux formations, il y a aussi beaucoup de mamans célibataires qui ne veulent pas prendre le risque de perdre un revenu. Beaucoup sont finalement contentes d'être sorties du noir et même si le métier est lourd, elles ne peuvent pas faire autre chose » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

---

Les aides-ménagèr(e)s aspirent-elles à autre chose ? Certaines ne se voient pas quitter le métier car elles sont attachées à leurs clients et cet attachement les maintient et les motive à rester dans le dispositif. D'autres évoquent l'idée de changer de métier mais se sentent limitées dans leurs possibilités car suivre des cours est souvent peu compatible avec une famille et la nécessité de gagner un salaire. Beaucoup de travailleurs ont par ailleurs déjà un diplôme mais qui n'est pas reconnu en Belgique. L'absence de possibilités et le sentiment d'être coincé est revenu plus fois dans les témoignages.

---

*« Faire autre chose, ce n'est pas possible surtout pour celles qui sont âgées entre 40 et 45 ans et suivre des cours et des formations, cela prend trop de temps » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« On veut tous être ailleurs mais on n'a pas le choix on s'en accommode » (extrait des focus group, juillet 2018)*

*« Je n'ai pas le choix, je suis coincée avec les enfants » (extrait des focus group, juillet 2018)*

---

## 3.4.2 La soutenabilité de l'emploi titres-services

### Un travail peu soutenable à long terme

---

D'après l'enquête du Fonds de formation sectoriel, 45% des travailleurs titres-services bruxellois estiment qu'il n'est pas possible de continuer à exercer leur emploi jusqu'à l'âge de la retraite. La principale raison avancée est la pénibilité physique du métier.

---

*« Rester dans le secteur avec le métier tel qu'il est ce n'est pas possible » (Extrait des focus group, juin 2018)*

*« Le métier est trop lourd » (Extrait des focus group, juin 2018)*

*« Je vais au boulot avec plaisir mais je ne pourrais pas faire ce métier jusqu'à ma pension. J'ai des problèmes de hanches, de dos, de genoux... » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---

Par contre, les aides-ménagèr(e)s déclarent que les relations qu'ils/elles ont construit avec leurs client constituent une motivation pour continuer à travailler jusqu'à leur retraite.

---

*« Je me vois travailler jusqu'au bout car j'aime mes clients » (Extrait de focus group, juillet 2018)*

*« Pour mes clients, je pourrais même travailler après la retraite » (Extrait des focus group, juillet 2018)*

---

Afin de faire face au vieillissement de leurs travailleurs, les entreprises ont adopté la convention collective de travail n°104 (Plan pour l'emploi des travailleurs âgés). Certaines aide-ménagères interrogées en bénéficient et les tâches qui leur sont assignées ont été adapté : elles travaillent dans des appartements et non plus des maisons avec escaliers et effectuent des heures dans les centrale de repassage. Elles bénéficient également de jours de congé supplémentaires.

---

*« Il est possible d'adapter le métier, travailler dans un appartement plutôt qu'une maison avec des escaliers, préparer des repas... » (Extrait des focus group, juin 2018)*

---

Toutefois, les permanents syndicaux estiment que peu d'entreprise appliquent correctement la CCT 104.

---

*« Dans le secteur, c'est compliqué car il n'y a pas d'analyse des risques au départ. Adapter les conditions de travail, cela demanderait une réflexion sur les tâches effectuées chez chaque client, l'environnement de chaque domicile, cela demande un investissement en temps des entreprises qu'elles ne sont pas prêtes à faire ». (Extrait d'entretien, mai 2018)*

*« Pour beaucoup d'entreprises, appliquer la CCT 104 cela s'est traduit par une diminution du nombre d'heures et donc une perte de revenu pour le personnel. Certains travailleurs n'ont d'ailleurs pas compris que cela impliquait une diminution de leur salaire » (Extrait d'entretien, mai 2018)*

---



Pour beaucoup de travailleurs interrogés des formations plus rigoureuses en ergonomie pourraient être une solution pour adopter les bonnes postures dès le début et ainsi augmenter la soutenabilité du métier. Certaines évoquent par ailleurs l'idée d'un travail adapté : devenir formateur, coach ou employé administratif ou encore de privilégier des maisons sans escalier, des clients âgés ou le travail en centrale de repassage pour les travailleurs âgés.





## PARTIE 4

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



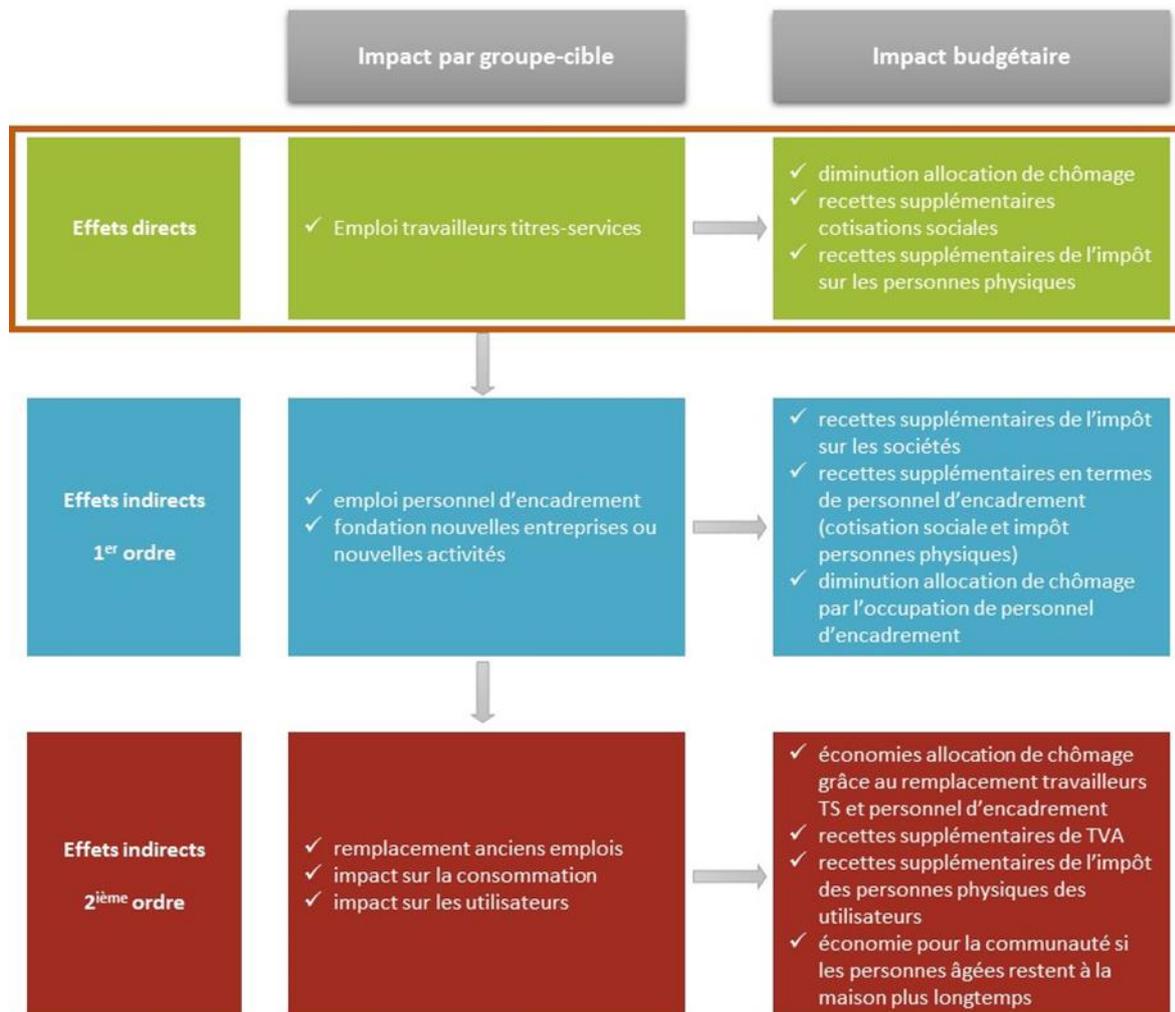
# 1 / Introduction

## Analyse des effets de retour directs des titres-services

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

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

Figure 56: Coût du système des titres-services



Source : IDEA Consult

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

ailleurs, la régionalisation a compliqué la collecte de données pour l'analyse des effets de retour. Dès lors, nous avons décidé pour l'analyse du coût pour la Région de Bruxelles-Capitale de nous limiter, comme pour les années 2014 à 2016, aux effets de retour directs, en gardant à l'esprit que ce montant est une sous-estimation du coût net, mais que les recettes budgétaires se situent non au niveau de la région mais du pouvoir fédéral.

Le coût net du dispositif est calculé sur base des effets retour obtenus grâce à l'économie faite par les pouvoirs publics sur les allocations de chômage auxquelles s'ajoutent les recettes supplémentaires en termes de cotisations sociales et de l'impôt des personnes physiques. Nous avons introduit dans ce modèle de calcul les modifications récentes relatives au montant de l'allocation de chômage ainsi qu'à la baisse des cotisations patronales pour les entreprises du secteur marchand due au Tax shift.



## 2 / Coût brut du système des titres-services

Le coût brut du dispositif des titres-services s'élevait à 232,2 millions d'euros en 2017 pour la Région de Bruxelles-Capitale

Le tableau ci-dessous reprend le coût brut des activités titres-services entre 2015 et 2017. Ce montant recouvre :

- ▶ **L'intervention publique pour les titres-services** : Les titres-services émis avant le 1er juin 2017 étaient remboursés à 22,36€. Les titres-services bruxellois émis depuis le 1er juin 2017 sont remboursés à hauteur de 22,69€ suite à l'indexation du remboursement. Une partie de cette intervention est financée par l'utilisateur : les 400 premiers titres-services coûtent 9 euro et les 100 suivants 10 euro à l'utilisateur; et le reste par les pouvoirs publics. Les montants repris dans le tableau ci-dessous se concentrent sur l'intervention des pouvoirs publics. Le calcul fournit ci-dessus montre que l'intervention publique est la principale composante du coût brut du système (91,6% du coût brut).
- ▶ **Le coût de l'encadrement de la mesure** : Ce montant reprend le coût pour l'émetteur de titres-services et de l'administration publique chargée de l'encadrement de la mesure. Ce coût a fortement augmenté depuis 2016, principalement en raison du coût de l'émetteur de titres-services. Le marché Bruxellois étant un petit marché, ce coût est proportionnellement beaucoup plus élevé que pour les deux autres régions.
- ▶ **Le coût de la déductibilité fiscale** : La déduction fiscale s'élevait à 30% entre 2014 et 2015 et s'est réduite à 15% à partir de 2016 ; ce qui explique la baisse de ce coût pour les pouvoirs publics, même si dans les faits la baisse ne se fera ressentir qu'avec un certain délai.

Tableau 11: Coût brut du dispositif des titres-services

Coût	2015	2016	2017
<b>Intervention en faveur des titres-services</b>	204.234.481 (86,6%)	213.499.475 (91,9%)	212.682.673 (91,6%)
<b>Frais d'encadrement totaux</b>	1.916.261 (0,8%)	3.772.820 (1,6%)	4.211.181 (1,8%)
<b>Coût de la déductibilité fiscale</b>	29.752.988 (12,6%)	15.049.920 (6,5%)	15.264.154 (6,6%)
<b>Coût brut total</b>	<b>235.903.729 (100%)</b>	<b>232.322.215 (100%)</b>	<b>232.158.008 (100%)</b>

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre

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

Les effets de retour directs s'élevaient à 110,6 millions d'euros en 2017 pour la Région de Bruxelles-Capitale, soit à 48% du coût brut

En créant de nouveaux emplois, le système des titres-services génère des recettes pour le pouvoir fédéral. Les effets de retour directs du système (à savoir la création d'emplois titres-services) se déclinent pour l'autorité fédérale en effets de retour dans trois domaines :

- ▶ **Effets de retour sur le chômage** : l'activation des demandeurs d'emploi permet au fédéral d'économiser des allocations de chômage grâce à la transition de ceux-ci du chômage vers un emploi rémunéré. L'estimation du montant des allocations de chômage a été calculée sur base du montant de l'indemnité versée aux chômeurs complet de longue durée (plus de 49 mois de chômage)<sup>21</sup>, en tenant compte de la situation familiale des travailleurs titres-services (isolé, cohabitant, cohabitant avec charge de famille). Nous tenons également compte du nombre de travailleurs bénéficiant d'allocations d'activation (Activa), sur base d'une extrapolation des données de 2013.
- ▶ **Recettes supplémentaires des cotisations sociales** (cotisations ONSS employeur et travailleur) : les salaires des travailleurs titres-services génèrent des recettes de sécurité sociale supplémentaires et constituent, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire. Cependant, les réductions demandées (ex. réductions structurelles, réductions groupes cibles, bonus à l'emploi) sont également prises en compte et comptabilisées comme coût. Nous avons tenu compte de l'effet de la première phase du Tax shift et de l'abaissement des cotisations sociales pour une partie des entreprises titres-services. Les entreprises du secteur marchand bénéficient en effet d'une réduction des cotisations patronales qui passent de 32,40% à 30%.
- ▶ **Recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques** : les salaires des travailleurs titres-services génèrent des recettes supplémentaires en termes d'impôt des personnes physiques et constituent, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire. Pour ce faire, l'impôt total sur les personnes physiques dû a été calculé pour trois schémas fiscaux (ménages à deux revenus, ménages à un seul revenu et isolés). Il a été tenu compte des réductions des personnes isolées avec enfants à charge et des réductions pour personnes isolées.

Le tableau ci-dessous reprend le calcul pour chacun de ces effets de retour directs pour les années 2015 à 2017. Les effets de retour se sont réduits en 2017, principalement en raison de la baisse des recettes de cotisations sociales suite au Tax shift. Les recettes des impôts des personnes physiques ont crû en 2017, en raison de la hausse du nombre de travailleurs, du salaire horaire et du nombre d'heures de travail. Cette hausse n'a cependant pas suffi à contourner la baisse de recettes issues des cotisations sociales.

Tableau 12: Effets de retour du système des titres-services

Effets de retour	2015	2016	2017
<b>Diminution des allocations de chômage</b>	31.099.263 (26%)	29.997.872 (27%)	28.673.192 (25,9%)
<b>Accroissement de recettes des cotisations sociales</b>	60.604.093 (52%)	57.742.319 (51%)	53.082.289 (48%)
<b>Accroissement de recettes des impôts des personnes physiques</b>	26.558.256 (23%)	25.221.035 (22%)	28.896.846 (26,1%)
<b>Effets de retour directs totaux</b>	<b>118.261.612 (100%)</b>	<b>112.961.225 (100%)</b>	<b>110.652.327 (100%)</b>

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre

<sup>21</sup> Les demandeurs d'emploi de longue durée ayant une allocation de chômage plus faible, ceci permet de ne pas surestimer les effets de retour.

## 4 / Coût net du système des titres-services

Le coût net du dispositif des titres-services s'élevait à 121,5 millions d'euros en 2017 pour la Région de Bruxelles-Capitale

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du coût net du système, compte tenu du coût brut et des effets de retour directs. Il apparaît de ce tableau que le coût net du dispositif a augmenté entre 2016 et 2017, principalement en raison des réductions des recettes des cotisations sociales suite au Tax shift.

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

Tableau 13: Coût et effets de retour du système des titres-services

		2015	2016	2017
Coût brut	Coût budgétaire pour l'année t	206.150.741	217.272.295	216.893.854
	Coût de la déductibilité fiscale t	31.404.788	14.256.621	15.264.154
<b>Coût brut total</b>		<b>237.555.529</b>	<b>231.528.916</b>	<b>232.158.008</b>
Effets de retour directs	Diminution des allocations de chômage	31.099.263	29.997.872	28.673.192
	Accroissement de recettes des cotisations sociales	60.604.093	57.742.319	53.082.289
	Accroissement de recettes des impôts des personnes physiques	26.558.256	25.221.035	28.896.846
<b>Effets de retour directs totaux</b>		<b>118.261.612</b>	<b>112.961.225</b>	<b>110.652.327</b>
<b>Coût net</b>		<b>119.293.917</b>	<b>118.567.691</b>	<b>121.505.682</b>

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre



## PARTIE 5

Conclusions et recommandations



# 1 / Principales conclusions concernant l'importance du système des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2017

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

Le dispositif des titres-services bruxellois comptait en 2017, 267 entreprises actives et ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale, 20.385 travailleurs domiciliés à Bruxelles (soit 4,6% de la population active occupée) et 106.213 utilisateurs (soit 19% des ménages Bruxellois). Alors que le nombre de travailleurs se stabilise, le nombre d'entreprises continue à baisser et le nombre d'utilisateurs connaît pour la 1ère fois une diminution.

Ainsi, entre 2016 et 2017, le nombre d'entreprises titres-services actives en Région de Bruxelles-Capitale a connu une baisse de 7,6%. Il semble que le dispositif des titres-services attire moins d'entreprises tandis que le nombre de retraits d'agrément reste important. Ces retraits étant, en grande partie, volontaires ou dus à une faillite, la tendance de professionnalisation du secteur constatée antérieurement se confirme. Le marché des titres-services bruxellois est par ailleurs principalement desservi par des entreprises qui y ont leur siège social. En effet, en 2017, 87% des titres-services Bruxellois remboursés en 2017, l'étaient en faveur d'une entreprise bruxelloise. En termes d'emploi, le dispositif occupe principalement des Bruxellois, 73% des travailleurs actifs dans la Région y étant également domiciliés. Tous les travailleurs domiciliés à Bruxelles ne sont toutefois pas nécessairement occupés dans une entreprise qui a son siège d'exploitation en Région de Bruxelles-Capitale : près de 20% des travailleurs bruxellois sont, en effet, employés par une entreprise dont le siège d'exploitation est situé en Région flamande (16%) et en Région wallonne (4%). Enfin, une évolution importante concerne le nombre d'utilisateurs qui pour la première fois connaît une diminution de 1%. Bien que faible, elle est importante à noter car elle pourrait être en partie la conséquence de la baisse de la déduction fiscale de 30% à 15% effective à partir du 1er janvier 2016.

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

En 2017, 83,5% des entreprises avec un siège social et actives en Région de Bruxelles-Capitale étaient des entreprises commerciales privées tandis que 7,9% étaient des personnes physiques, 8,2% des ASBL et une très faible minorité (0,4%) étaient des CPAS. Ces proportions restent stables par rapport à 2016. Les entreprises commerciales privées emploient également le plus grand nombre de travailleurs bruxellois (93%) et ont remis le plus grand nombre de titres-services (94,7%). Ces données tendent à montrer qu'en termes de productivité, les sociétés commerciales privées gardent un poids conséquent sur le secteur.

Par ailleurs, près de 60% des entreprises titres-services actives à Bruxelles sont des petites voire de très petites entreprises qui occupent moins de 50 travailleurs. Toutefois, les entreprises titres-services sont en moyenne plus grandes que les autres entreprises de la Région : seuls 1,6% des entreprises de la Région sont qualifiées de grandes entreprises contre 10% des entreprises titres-services, tandis que 80% des entreprises de la Région sont de très petites entreprises contre 21% des entreprises titres-services.

## Les travailleurs titres-services : principalement des femmes, d'origine non belge, avec des enfants, domiciliées dans les communes les plus pauvres de la région et d'une ancienneté de plus de 5 ans

En 2017, 20.385 travailleurs titres-services étaient domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et 22.309 travailleurs étaient actifs dans la Région. Ce nombre est resté stable depuis 2014. Malgré une légère baisse entre 2015 et 2016 (-2%), le nombre de travailleurs est reparti à la hausse entre 2016 et 2017 (1%).

La majorité des travailleurs titres-services sont des femmes (96%), âgées entre 30 et 49 ans (61%), en couple avec des enfants ou issues de familles monoparentales (64,7%) et d'origine non belge (98%). Par ailleurs, il apparaît que l'emploi titres-services est proportionnellement davantage implanté dans les communes les plus pauvres de la Région notamment 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. Ainsi, il s'agit d'un emploi peu qualifié qui au contraire d'autres types de métiers pour ce public permet une flexibilité du temps de travail et des horaires adaptés aux contraintes familiales de ce public vulnérable.

Enfin, il semble que la situation des travailleurs engagés dans le dispositif se stabilise au cours du temps et que la part de nouveaux entrants dans le dispositif tend à diminuer. En effet, 50% des travailleurs domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale ont une ancienneté de plus de 5 ans dans le secteur. Ceci indique donc que l'emploi titres-services remplit un rôle d'intégration à long terme sur le marché de l'emploi.

## Les utilisateurs de titres-services : un profil diversifié et des motivations différentes pour faire appel au dispositif des titres-services

---

En 2017, le nombre d'utilisateurs bruxellois a connu une légère baisse de 1%. Cette diminution peut être interprétée comme étant en partie la conséquence de la baisse de la déduction fiscale de 30% à 15% effective à partir du 1er janvier 2016. Alors que la réduction de la déduction fiscale n'avait pas affecté le nombre d'utilisateurs en 2016, il semblerait qu'elle ait pu avoir un effet à retardement – à savoir au moment où les utilisateurs ont rempli leur déclaration fiscale et ont pris conscience de son impact sur leur budget. Alors que la diminution se confirme dans toutes les classes d'âge d'utilisateurs, la catégorie des moins de 35 ans est en augmentation confirmant la tendance constatée en 2016. Les jeunes utilisateurs continuent ainsi à entrer dans le dispositif. En 2017, le taux de pénétration a donc baissé de 0,1% reflétant ainsi la baisse du nombre d'utilisateurs tandis que la population bruxelloise continue de croître (0,3%).

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

## Achat de titres-services : hausse de l'intensité d'utilisation et du recours aux titres-services électroniques

---

En 2017, le nombre de titres achetés a connu une croissance de 1,6% en dépit de la baisse du nombre d'utilisateurs. En conséquence, l'intensité moyenne d'utilisation des titres-services a augmenté : en 2016, le nombre moyen de titres achetés était de 144 (ce qui correspondait à 2,8h par semaine) tandis qu'en 2017, ce nombre a augmenté pour atteindre 148 titres en moyenne et correspondant à une moyenne de 2,9 heures par semaine. Cette évolution montre que si la réduction de la déduction fiscale a pu conduire une faible part d'utilisateurs à renoncer aux titres-services, les utilisateurs qui continuent à profiter du dispositif consomment par contre davantage de titres.

Il est intéressant de noter par ailleurs que 36% des utilisateurs sont des consommateurs intensifs : 30% des utilisateurs ont consommé entre 157 et 399 titres-services et n'ont donc pas bénéficié de la réduction fiscale pour le surplus et 6,2% des utilisateurs ont acheté plus de 400 titres-services dont le surplus leur a coûté 10 euros. On observe également une forte hausse d'utilisateurs électroniques (+32%). En 2017, 44% des utilisateurs ont eu recours au support électronique. Les plus fortes croissances s'observent tout particulièrement chez les utilisateurs les plus âgés (34,9% de taux de croissance pour les utilisateurs âgés de 65 à 79 ans et 33,4% pour les utilisateurs âgés de plus de 80 ans). Enfin, une très faible part d'indépendantes, près de 2,6% des indépendantes âgées de 18 à 50 ans, ont bénéficié des titres-services « aide à la maternité ».



## 2 / Principaux constats concernant la qualité des emplois titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2017

### Un salaire bas qui évolue peu et des contrats à temps partiel

En 2017, un travailleur titres-services bruxellois gagnait en moyenne 11,40 euros brut par heure et travaillait en moyenne 24,5 heures par semaine. Tant le salaire horaire brut que le nombre moyen d'heures prestées sont en augmentation depuis 2014. La conjonction de l'augmentation du nombre d'heures prestées et du salaire horaire brut se traduit donc par un salaire mensuel plus élevé pour les travailleurs titres-services bruxellois en 2017. Toutefois, le salaire des travailleurs titres-services reste moins élevé par rapport à d'autres emplois peu qualifié (par ex. le nettoyage, l'horeca). Les faibles indemnités de déplacements au regard du temps passé dans les transports et l'absence d'évolution salariale sont particulièrement mises en cause par les travailleurs du secteur et pointés comme des facteurs de démotivation.

Par ailleurs, les emplois à temps partiel restent la norme dans le secteur, même si les emplois à temps plein sont proportionnellement plus présents dans la région de Bruxelles-Capitale que dans les deux autres régions du pays. Ainsi, les bruxellois du secteur sont 20% à être employés à temps plein contre 7% et 6% en Région flamande et en Région wallonne. On constate toutefois des écarts importants selon le profil des travailleurs titres-services : les hommes, les travailleurs de plus de 50 ans, les non-européens et les isolés sans enfants sont plus nombreux à travailler à temps plein.

Enfin, si la très grande majorité des travailleurs bénéficient d'un contrat à durée déterminée, il apparaît que ceux-ci ne sont pas toujours un gage de stabilité. Les travailleurs mentionnent des cas réguliers de fins de contrats ou d'avenants aux contrats qui réduisent les heures de travail en fonction des clients.

### L'autonomie, les heures de travail et les relations avec les clients sont des atouts du métier d'aide-ménagèr(e)

De manière générale, il apparaît que les travailleurs sont satisfaits de leur emploi dans les titres-services, plusieurs caractéristiques propres au secteur étant considérées comme une plus-value par rapport à d'autres secteurs à emploi peu qualifié.

Pour les travailleurs que nous avons interrogés, un temps partiel est dans la plupart des cas un choix du travailleur. Pour les mères de famille, la **flexibilité des horaires** ainsi que la **liberté dans l'organisation de son emploi du temps** leur permettent d'assurer une meilleure conciliation entre leur vie privée et leur vie professionnelle. Le travail est également presté dans les tranches horaires traditionnelles (8h-18h et du lundi au vendredi), ce qui constitue pour les travailleurs un atout indéniable par rapport aux horaires des secteurs du nettoyage industriel et de bureaux.

Les travailleurs titres-services étant en contact régulier avec leurs clients développent une **relation très étroite** avec ceux-ci. Le lien avec le client et le sentiment d'attachement qui se crée ont été mis en avant comme des points forts du métier par les aide-ménagères que nous avons rencontré. Celles-ci ont ainsi le sentiment d'être utiles, d'aider les familles et d'en devenir au fil des années un membre indispensable.

### Plusieurs défis liés aux caractéristiques propres du métier d'aide-ménagèr(e)

Plusieurs caractéristiques du métier sont toutefois sources d'insatisfaction pour les travailleurs titres-services et participent, selon leur opinion, à son caractère pénible. Tout d'abord, les positions exigées par le métier conduisent sur le long terme à de nombreux problèmes de santé. Les aide-ménagèr(e)s interrogées considèrent par ailleurs que ces **problèmes de santé** peuvent être un frein à l'exercice du métier à temps plein. Les travailleurs titres-services travaillent également dans le **domicile privé** de leurs clients, ce qui a plusieurs conséquences directes sur leurs conditions de travail. D'une part, leur lieu de travail dépend fortement des conditions de vie et du bon vouloir des utilisateurs. Contrairement à d'autres secteurs tel que le nettoyage industriel, les inspections du lieu de travail sont difficiles et il est par conséquent compliqué d'assurer un environnement de travail sain et sans danger pour le travailleur. Les **produits et matériels** utilisés sont achetés par les utilisateurs et dépendent ainsi de leurs habitudes. De nombreux clients et même certains travailleurs ne connaissent pas les produits toxiques et interdits, ce qui peut avoir des conséquences sur la santé des travailleurs. Les aide-ménagèr(e)s sont également tributaires des **exigences de leurs clients** et des attentes parfois irréalistes. A la suite de l'augmentation du prix des titres-services, des clients ont diminué le nombre d'heures sans changer la quantité de travail. D'autre part, les travailleurs se rendent chez plusieurs clients dans la journée et les temps de déplacement s'ajoutent au temps de travail effectif. Les travailleurs titres-services vivent d'ailleurs peu souvent dans les mêmes quartiers que leurs clients, ce qui implique des

déplacements longs et compliqués, en raison des correspondances des transports en commun et le trafic routier, et, au final, peu de temps de pause entre deux clients. Enfin, le travail d'aide-ménagèr(e) est un [travail solitaire](#) qui peut peser sur le moral des travailleurs.

### Un encadrement diversifié et un nombre de travailleurs formés en baisse

En raison de l'isolement des travailleurs et de l'autonomie dont ils bénéficient dans l'organisation de leur travail, un [bon encadrement et une bonne gestion](#) est indispensable de la part de l'entreprise titres-services. Nous avons constaté plusieurs bonnes pratiques développées au sein des entreprises telles que des visites des domiciles des clients, des programmes de coaching pour les travailleurs, ou encore des brochures d'informations sur les questions de santé et de sécurité. Toutefois, il s'est avéré que ces pratiques diffèrent très fortement d'une entreprise à l'autre selon leur taille, le nombre de travailleurs mais également leur mission. Il semble également que les conditions de travail dépendent beaucoup de la volonté du gérant.

En termes de formation, le budget du Fonds de formation de la Région de Bruxelles-Capitale s'élevait en 2017 à 1.400.000 euros. Toutefois, seul 41% de ce montant a été utilisé par les entreprises. Cette sous-utilisation du budget du fonds de formation régional s'explique principalement par le fait qu'une part des entreprises n'utilise pas le budget qui leur est alloué ou n'en utilise qu'une partie, d'autres fonds étant par ailleurs disponibles tel que le fonds de formation sectoriel et les fonds des autres Régions pour les entreprises localisées en dehors de Bruxelles. Par ailleurs, il est important de noter que, depuis 2015, le nombre de formations financées par le Fonds régional et le nombre de travailleurs formés sont en baisse. Pourtant, les travailleuses sont en demande de formations supplémentaires, principalement en ergonomie, sécurité, assertivité ou encore en langue. Dans la pratique, un taux d'absentéisme élevé est cependant constaté de la part des travailleuses lors de l'organisation de formations. Celles-ci sont peu sensibilisées à la nécessité de suivre des formations. Par ailleurs, des formations de qualité très diverses sont également constatées entre entreprises.

### Le paradoxe de l'emploi titre-service : un emploi qui n'est pas un tremplin mais qui est peu soutenable à long terme

En observant la situation des travailleurs titres-services engagés dans le système au 1er trimestre 2015 et lors de tous les trimestres suivants jusqu'au 1er trimestre 2016, nous constatons que 88% des travailleurs étaient encore actifs dans le dispositif un an plus tard et que seuls 2% ont quitté le secteur pour un autre emploi. Ainsi, les sorties du dispositif sont faibles et la proportion de travailleurs titres-services qui trouvent un autre emploi reste minime. L'effet « tremplin » vers un autre emploi ne se vérifie donc pas dans la réalité. Selon les permanents syndicaux, il en existe plusieurs raisons dont la faiblesse des possibilités de formation et l'impossibilité pour beaucoup de travailleurs de s'arrêter de travailler pour se former. Pourtant, à long terme, beaucoup de travailleurs estiment que leur emploi n'est pas soutenable. Si certaines entreprises tentent d'adapter le travail de leurs travailleurs âgés en instaurant un « Plan pour l'emploi des travailleurs âgés (CCT 104), il s'avère qu'en pratique, ces solutions sont difficilement transposables dans le secteur et que les possibilités d'évolution verticales restent limitées.



### 3 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des titres-services en Région de Bruxelles-Capitale en 2017

Le coût net du dispositif des titres-services s'élevait à 121,5 millions d'euros en 2017 pour la Région de Bruxelles-Capitale

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du coût net du système, compte tenu du coût brut et des effets de retour directs. Il apparaît de ce tableau que le coût net du dispositif a augmenté entre 2016 et 2017, principalement en raison des réductions des recettes des cotisations sociales suite au Tax shift.

Les effets de retour directs s'élevaient à 111 millions d'euros en 2017 pour la Région de Bruxelles-Capitale, soit à 48% du coût brut, ce qui est plus faible qu'en 2016. Les effets de retour se sont réduits en 2017, principalement en raison de la baisse des recettes de cotisations sociales suite au Tax shift. Les recettes des impôts des personnes physiques ont crû en 2017, en raison de la hausse du nombre de travailleurs, du salaire horaire et du nombre d'heures de travail. Cette hausse n'a cependant pas suffi à contourner la baisse de recettes issues des cotisations sociales.

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

Tableau 14: Coût et effets de retour du système des titres-services

		2015	2016	2017
Coût brut	Coût budgétaire pour l'année t	206.150.741	217.272.295	216.893.854
	Coût de la déductibilité fiscale t	31.404.788	14.256.621	15.264.154
<b>Coût brut total</b>		<b>237.555.529</b>	<b>231.528.916</b>	<b>232.158.008</b>
Effets de retour directs	Diminution des allocations de chômage	31.099.263	29.997.872	28.673.192
	Accroissement de recettes des cotisations sociales	60.604.093	57.742.319	53.082.289
	Accroissement de recettes des impôts des personnes physiques	26.558.256	25.221.035	28.896.846
<b>Effets de retour directs totaux</b>		<b>118.261.612</b>	<b>112.961.225</b>	<b>110.652.327</b>
<b>Coût net</b>		<b>119.293.917</b>	<b>118.567.691</b>	<b>121.505.682</b>

Source: IDEA Consult sur base du modèle de calcul propre

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

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

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

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

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

- ▶ Aider les personnes âgées à effectuer les tâches qu'elles ne sont plus capables de faire par elles-mêmes ;
- ▶ Offrir un emploi peu qualifié qui permette la conciliation vie familiale et professionnelle ;
- ▶ Offrir une stabilité de l'emploi à un public avec peu de perspectives sur le marché de l'emploi ;

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

Par ailleurs, à côté de ce [défi budgétaire pour les pouvoirs publics](#), ce rapport qui comporte un focus particulier sur la qualité de l'emploi dans le secteur, a permis de mettre en lumière l'important défi du secteur en termes d'[attractivité et de soutenabilité de l'emploi titres-services](#). En effet, même si l'emploi titres-services offre de nombreux avantages, cet emploi est considéré comme peu soutenable sur le long terme et peu attractif. Un grand nombre de travailleurs titres-services ne souhaitent pas ou pensent qu'il ne sera pas possible d'effectuer ce type de travail jusqu'à leur pension.

Afin de garantir la pérennité du secteur et de l'emploi titres-services, nous formulons trois recommandations générales, pour lesquelles plusieurs recommandations spécifiques sont identifiées. Ces recommandations sont adressées aux [pouvoirs publics Bruxellois et tout particulièrement au Fonds de formation titres-services Régional](#). Pour plusieurs recommandations ayant trait à la qualité de l'emploi titres-services, nous recommandons par ailleurs une collaboration avec le Fonds de formation titres-services sectoriels.

Le tableau ci-dessous résume l'ensemble de nos recommandations. Celles-ci sont décrites ci-après.

Recommandation générale	Recommandation spécifique
<b>Réduire le coût du dispositif et maximiser ses effets de retour</b>	Réduire les fraudes en augmentant les contrôles sociaux
	Réduire les coûts administratifs liés à la gestion du titre-service papier en poursuivant la promotion de l'utilisation de titres-services électroniques
	Maintenir le quota de 60% de nouveaux travailleurs titres-services demandeurs d'emploi inoccupé (ou à temps partiel) et bénéficiaires du revenu d'intégration sociale
<b>Améliorer la soutenabilité de l'emploi titres-services</b>	Informier davantage le client sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non
	Informier davantage l'aide-ménagère(e) sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non
	Renforcer l'information de base offerte aux travailleurs titres-services et garantir la qualité des formations

	Stimuler les bonnes pratiques au sein des entreprises titres-services
<b>Augmenter l'attractivité de l'emploi titre-service</b>	Clarifier les pratiques des entreprises autorisées et interdites en matière de contrat et heures de travail non prestées
	Envisager d'inclure le temps de travail entre deux clients dans les heures de travail

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

En raison de la difficulté d'augmenter les sources de financement du dispositif, sans risquer de mettre en péril son succès et donc l'atteinte des objectifs, il est important d'essayer de limiter le coût du dispositif. Les [pistes de réduction de coûts suivantes](#) peuvent être citées :

- ▶ Réduire les fraudes en [augmentant les contrôles sociaux](#). L'efficacité de ces contrôles pourrait également être augmentée en utilisant davantage le croisement de données (big data).
- ▶ Réduire les coûts administratifs liés à la gestion du titre-service papier en poursuivant la promotion de [l'utilisation de titres-services électroniques](#). A terme, il pourrait être envisagé de supprimer complètement le titre-service papier et de proposer un soutien aux utilisateurs qui n'ont pas accès à Internet.
- ▶ [Maintenir le quota de 60%](#) de nouveaux travailleurs titres-services demandeurs d'emploi inoccupé (ou à temps partiel) et bénéficiaires du revenu d'intégration sociale afin de maximiser les effets de retour du dispositif. Compte tenu des caractéristiques du marché du travail Bruxellois, les entreprises ne devraient pas avoir de difficultés à respecter ce quota.

#### Recommandation générale 2 : Améliorer la soutenabilité de l'emploi titres-services

La soutenabilité de l'emploi titres-services est liée à certaines caractéristiques qui sont intrinsèques au métier d'aide-ménagère(e). Cependant, des solutions pratiques peuvent être proposées afin de répondre (partiellement) à ce défi. Ces solutions doivent être principalement développées et mises en place par les entreprises, mais la région de Bruxelles-Capitale peut également jouer un rôle en la matière.

De manière spécifique, nous pouvons faire les recommandations suivantes pour la région de Bruxelles-Capitale :

- ▶ [Informez davantage le client sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non](#) : Les clients jouent un rôle important dans ce secteur. Ce sont eux qui fournissent le lieu de travail, les produits utilisés et le matériel aux aides-ménagère(e)s et qui déterminent le contenu et la durée de travail. Pourtant, les clients ne sont souvent pas conscients de ce rôle crucial. C'est pourquoi ils doivent être mieux sensibilisés et accompagnés. Cela peut prendre la forme d'une brochure que le client reçoit lors de la demande de services, qui clarifie les tâches que l'aide-ménagère(e) peut/ne peut pas effectuer, les dispositions en matière du nombre d'heures et de temps de pause, le matériel et produits conseillés (et interdits), les dispositions obligatoires et conseillées en matière de lieu de travail, etc. ;
- ▶ [Informez davantage l'aide-ménagère\(e\) sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non](#) : Comme pour le client, il est également important d'informer les aides-ménagère(e)s sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non. Les aides-ménagère(e)s doivent également bien comprendre les raisons pour lesquelles cela se passe ainsi et qu'il s'agit principalement d'une question de bien-être personnel, d'efficacité au travail et de protection, également sur le long terme. Ceci peut également prendre la forme d'une brochure d'information ou encore d'une séance d'information/formation pour le travailleur qui débute dans le secteur.
- ▶ [Renforcer l'information de base offerte aux travailleurs titres-services et garantir la qualité des formations](#) : Dans un premier temps, il sera important de comprendre les raisons pour lesquelles le budget du Fonds de formation régional n'est pas utilisé entièrement et de stimuler les entreprises à en faire davantage usage. Ensuite, le Fonds de formation régional, en collaboration avec le Fonds de formation sectoriel, pourrait envisager de développer des outils d'informations destinés aux travailleurs qui pourraient inclure des séances d'information, des brochures et des vidéos. L'objectif serait de fournir des informations de base de qualité pour les nouvelles travailleuses titres-services: les informations liées à l'emploi titres-services, les techniques de nettoyage, les produits et matériaux, les bonnes postures à avoir, etc. Il pourrait par ailleurs être envisagé d'utiliser les budgets non utilisés du Fonds de formation pour développer ces outils et les communiquer au sein des entreprises de la Région. Enfin, afin d'assurer la qualité des formations financées par le Fonds de

formation, il pourrait être envisagé d'ajouter une condition supplémentaire lors de l'approbation des formations par le Fonds de formation et qui imposerait à l'entreprise de prouver que le formateur dispose effectivement des compétences et qualifications suffisantes pour dispenser la formation (CV, diplômes,...).

- ▶ **Stimuler les bonnes pratiques au sein des entreprises titres-services** : Ce rapport a mis en avant les besoins des travailleurs de davantage de contrôles des lieux de travail, des tâches assignées et des heures de travail par le biais de visites d'un membre du personnel d'encadrement (un coach par exemple) auprès de nouveaux clients. Par ailleurs, proposer des systèmes de coaching ou de parrainage des nouveaux travailleurs sont également considérés comme des bonnes pratiques de la part des travailleurs. Enfin, plusieurs pratiques permettent d'adapter le travail des travailleurs âgés dans le cadre d'un « Plan pour l'emploi des travailleurs âgés (CCT 104) » : par ex. devenir formateur, coach ou employé administratif ou encore de privilégier des maisons sans escalier, des clients âgés ou le travail en centrale de repassage pour les travailleurs âgés. Les entreprises ont bien entendu leur propre autonomie en matière d'encadrement mais la Région de Bruxelles-Capitale pourrait envisager de stimuler ce type de bonnes pratiques en les communiquant aux entreprises, par ex. par le biais des séances d'information pour les nouvelles entreprises.

### Recommandation générale 3 : Augmenter l'attractivité de l'emploi titre-service

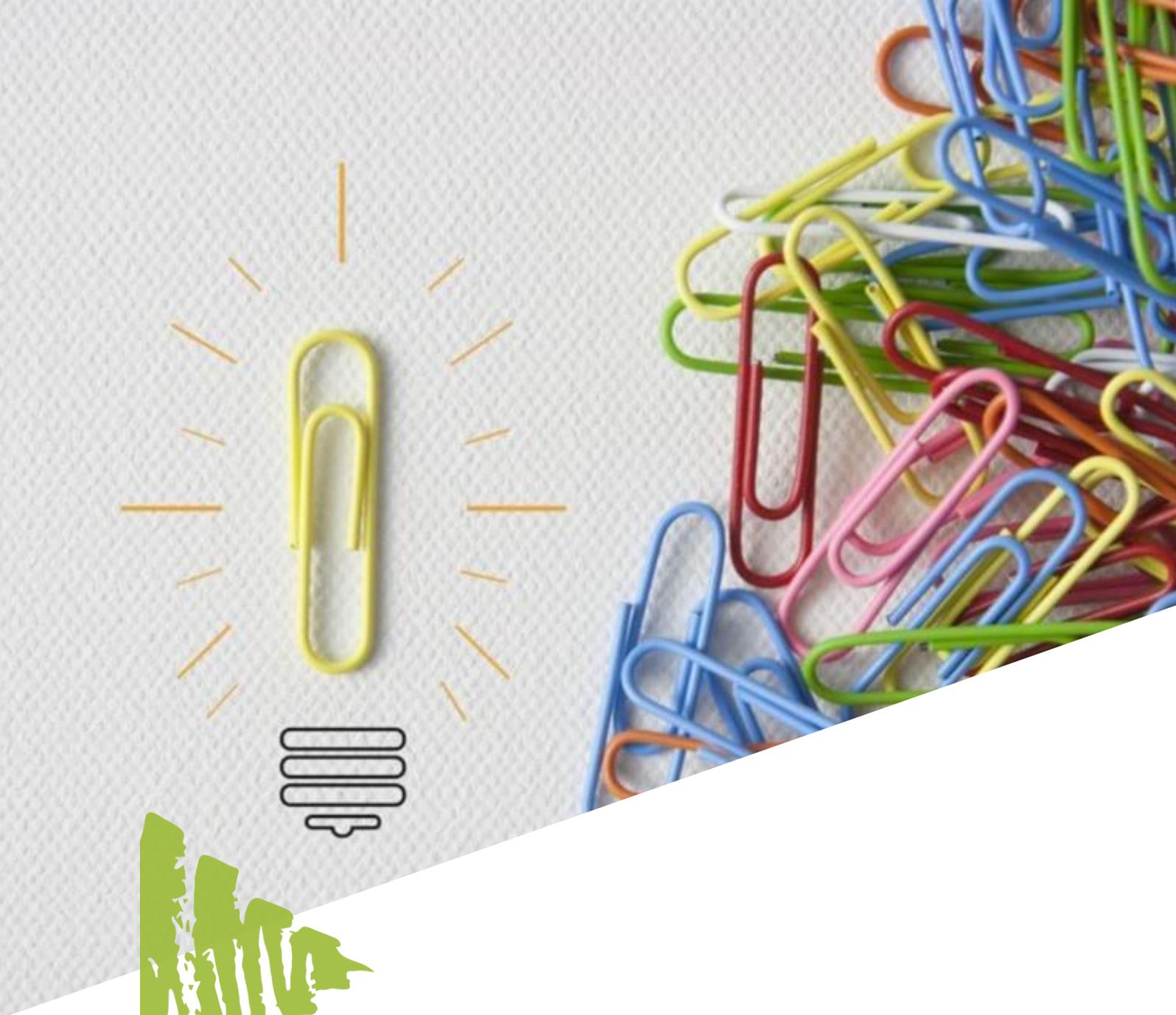
Les différentes recommandations en lien avec la soutenabilité de l'emploi titre-service permettent de réduire la pénibilité de l'emploi titre-service et donc au final d'augmenter l'attractivité de l'emploi. A côté de la pénibilité de l'emploi, les questions salariales et d'heures de travail effectif sont également des points faibles du métier qui rendent l'emploi titres-services peu attractif. A ce sujet, deux recommandations spécifiques peuvent être formulées :

- ▶ **Clarifier les pratiques des entreprises autorisées et interdites en matière de contrat et d'heures de travail non prestées** : Dans ce rapport, nous avons mis en lumière plusieurs pratiques des entreprises lors d'absence de clients ou lors de perte d'heures : les heures de travail des travailleurs sont modifiées par le biais d'avenants au contrat, les entreprises font usage de chômage temporaire, les travailleurs doivent prendre leurs congés ou une journée de congé sans solde, etc. Ceci a pour conséquent de réduire au final le salaire des travailleurs. Il est important de clarifier les pratiques qui sont autorisées ou non en la matière et d'en informer les entreprises, afin d'éviter que les entreprises aient recours à des pratiques non autorisées. Les contrôles sociaux renforcés permettront également d'éviter le recours à des pratiques non autorisées.
- ▶ **Envisager d'inclure le temps de travail entre deux clients dans les heures de travail effectifs** : Comme mentionné dans ce rapport, le temps passé dans les transports entre deux clients est conséquent dans le secteur et principalement dans la Région de Bruxelles-Capitale. Les déplacements entre clients sont dédommagés mais ne sont pas considérés comme du temps de travail effectif. Afin de s'assurer que les entreprises proposent un planning de clients dans lequel les déplacements sont minimisés au maximum, il pourrait être envisagé d'inclure le temps de travail entre deux clients (ou à partir d'un certain temps) dans les heures de travail effectives des travailleurs titres-services.

Ces recommandations devraient permettre de s'assurer d'une plus grande soutenabilité et attractivité de l'emploi titre-service. Ceci est crucial afin de garantir l'offre de services dans ce secteur et donc la pérennité du système.

Le rapport d'évaluation suivant (2019) portera son focus sur les entreprises titres-services et le rapport 2020 sur les utilisateurs. Ces évaluations comporteront donc des recommandations spécifiques ayant trait à ces acteurs, qui sont également cruciaux pour un bon fonctionnement et la pérennité du système.



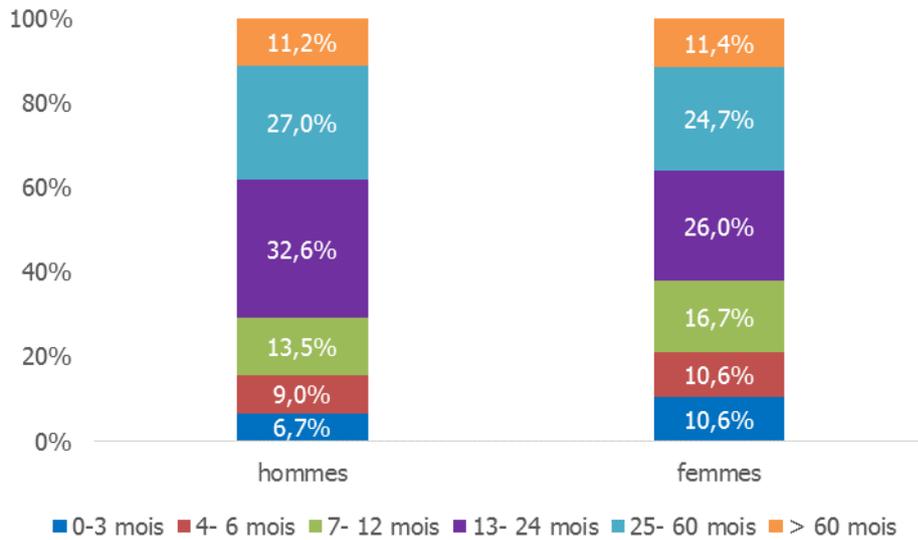


## ANNEXES



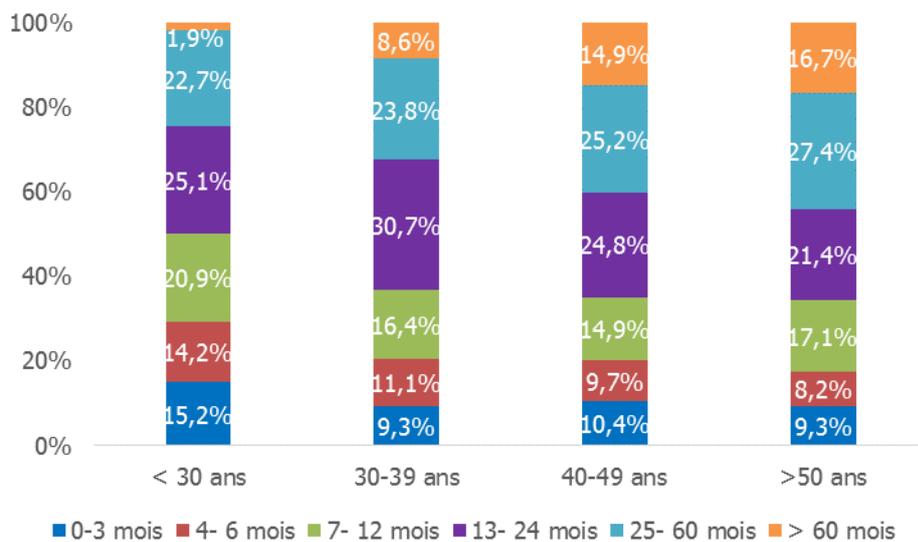
## A.1 / Tableaux et figures supplémentaires

Figure 57: Durée moyenne de chômage des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC selon le genre



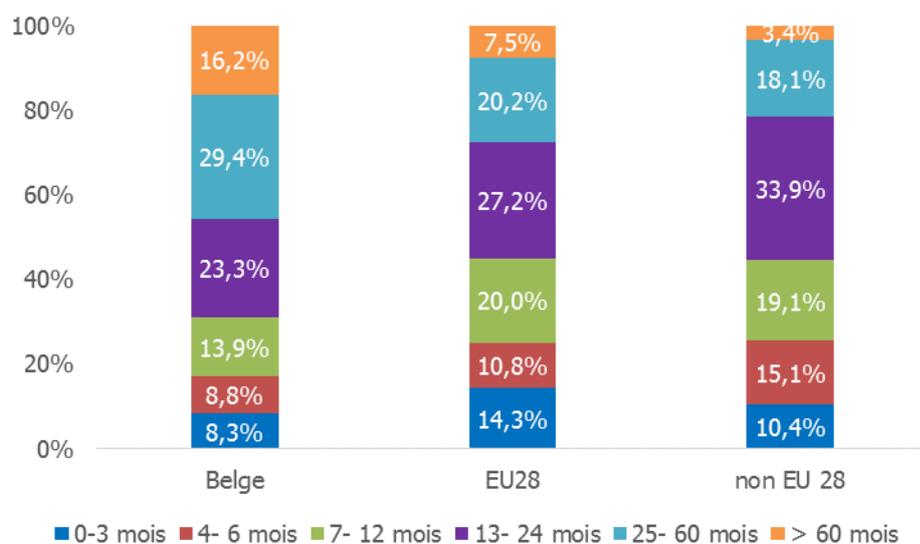
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

Figure 58: Durée moyenne du chômage des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC selon l'âge



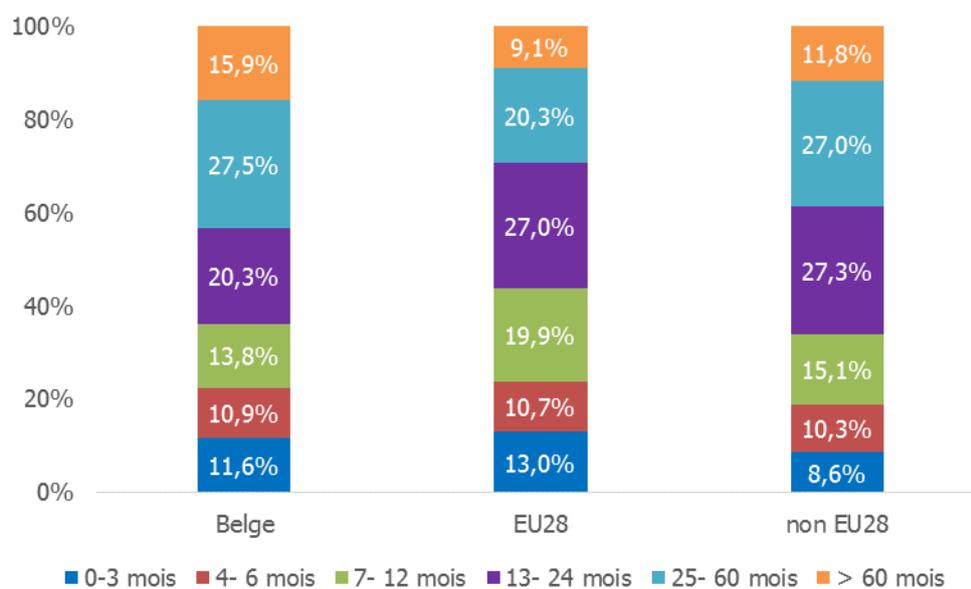
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

Figure 59: Durée moyenne du chômage des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC selon la nationalité



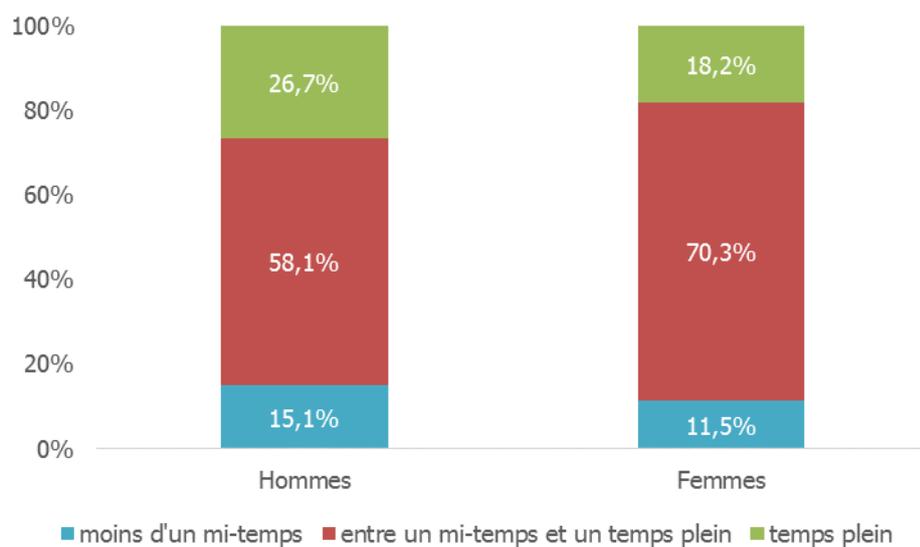
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

Figure 60: Durée moyenne du chômage des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC selon l'origine



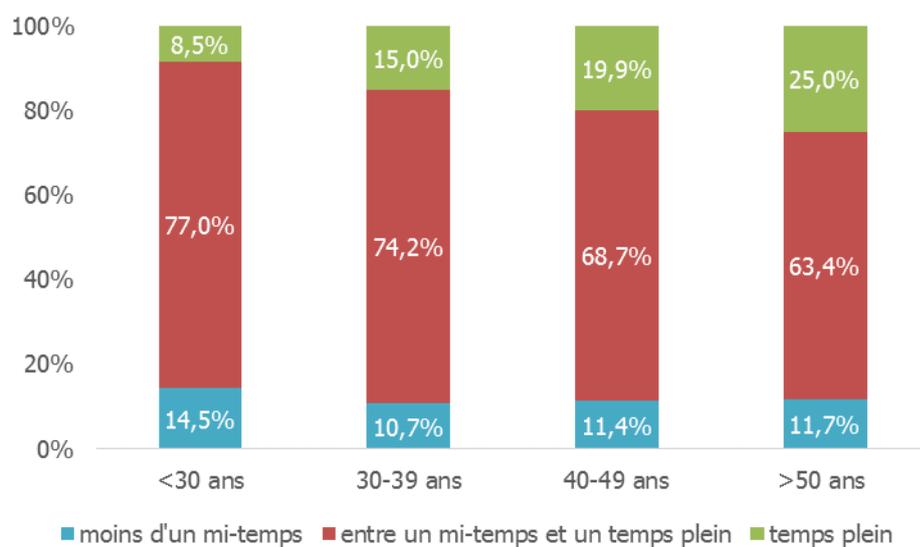
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

Figure 61: Régime de travail des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC selon le genre



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

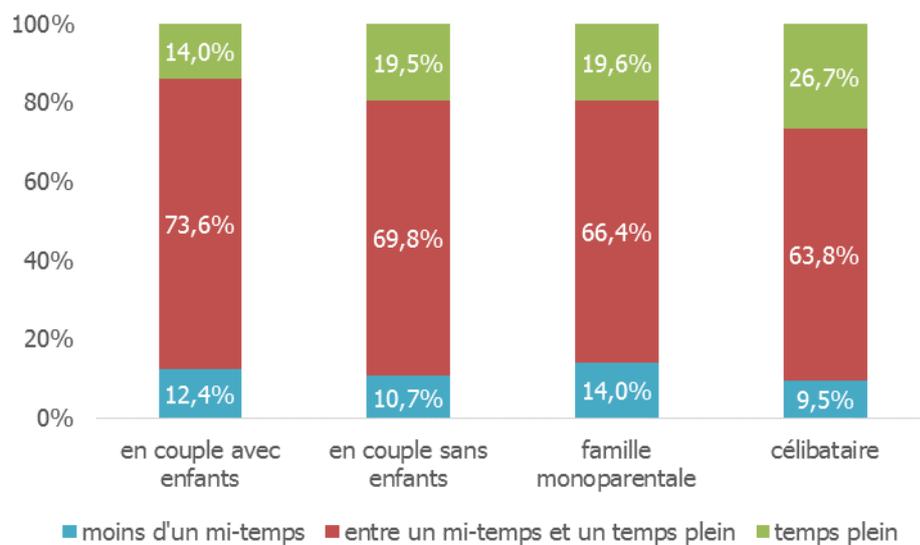
Figure 62: Régime de travail des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC selon l'âge



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

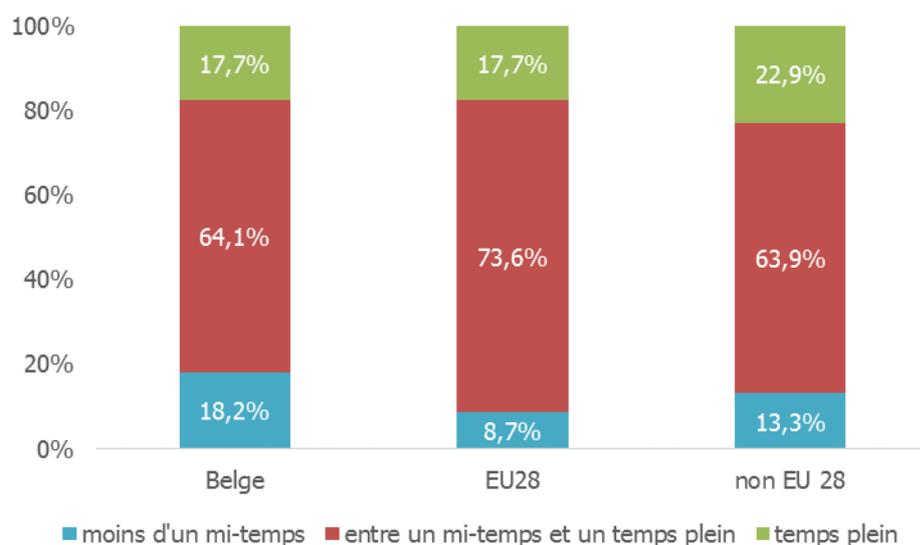


Figure 63 : Régime de travail des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC selon la situation familiale



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

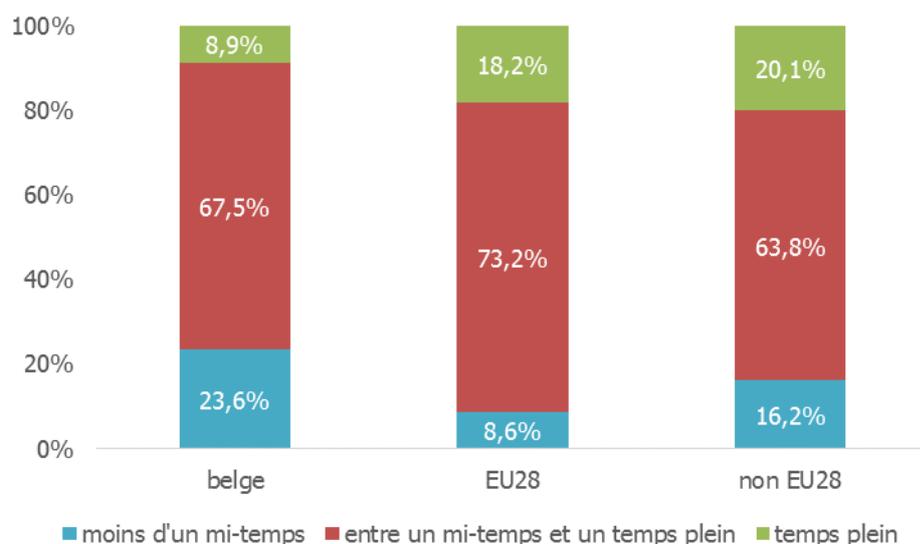
Figure 64 : Régime de travail des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC selon la nationalité



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

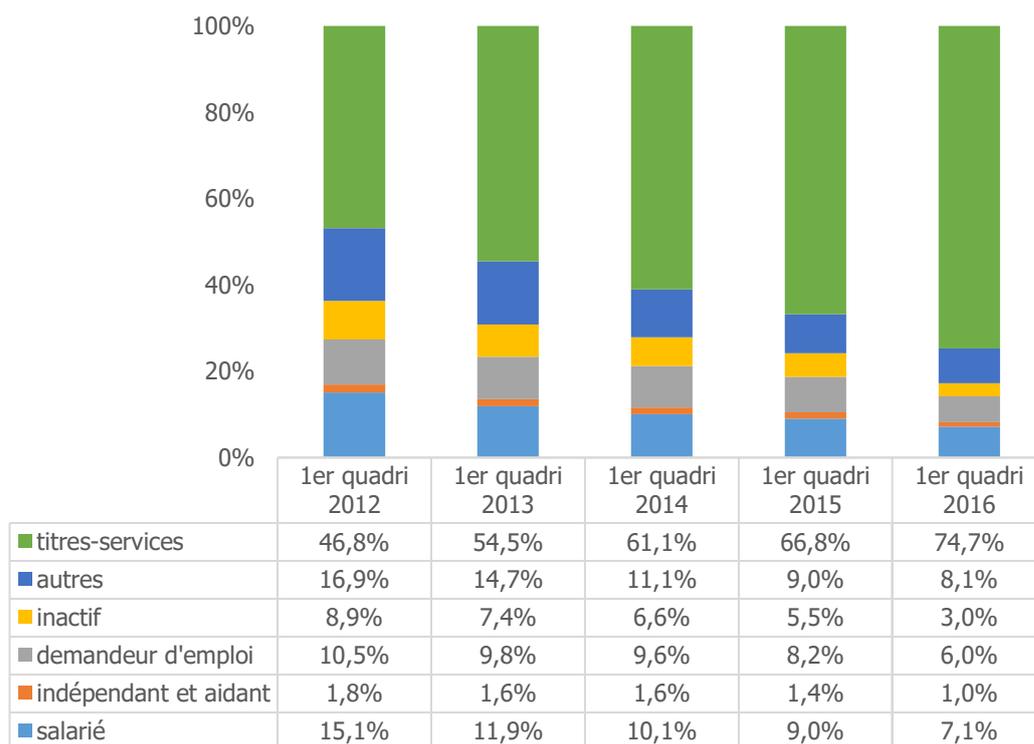


Figure 65 : Régime de travail des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC selon l'origine



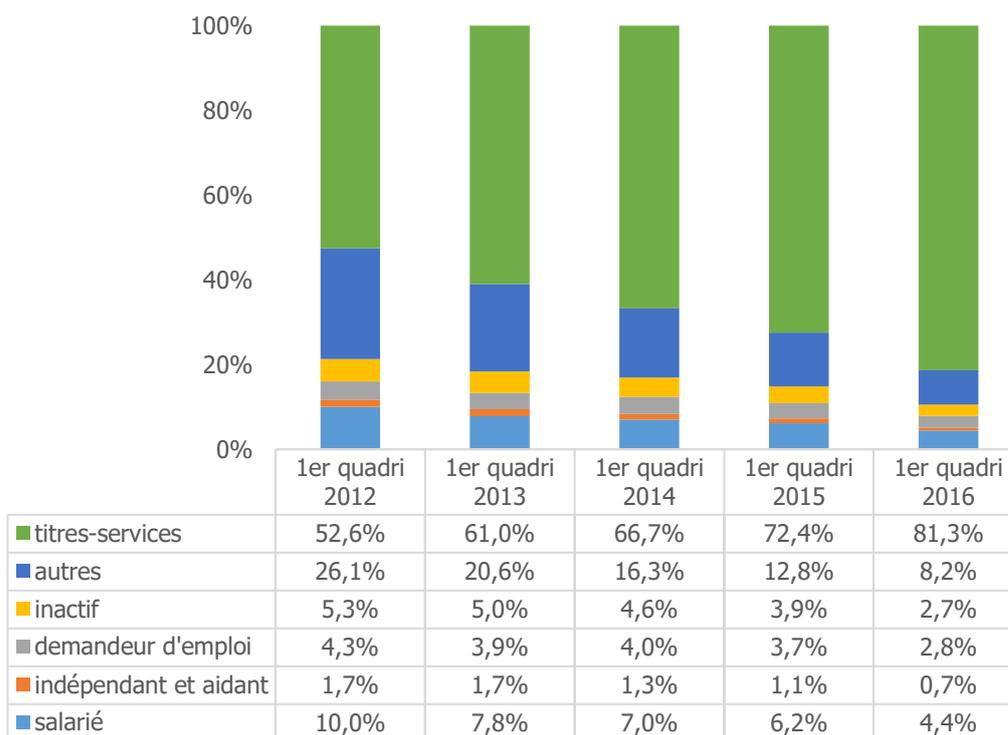
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale)

Figure 66: Situation socio-économique des travailleurs titres-services actifs en RBC et domiciliés en Région wallonne avant le 1er trimestre 2017



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

Figure 67: Situation socio-économique des travailleurs titres-services actifs en RBC et domiciliés en Région flamande avant le 1er trimestre 2017



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

IDEA Consult  
Jozef II-straat 40 B1  
1000 Brussel  
België

**Contact**

T: +32 (0)2 282 17 10  
E: [info@ideaconsult.be](mailto:info@ideaconsult.be)