



## Evaluation du dispositif des Titres-Services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2021

Rapport final | 11 octobre 2022

A la demande du

Service public régional de Bruxelles  
Bruxelles Economie et Emploi  
Service Emploi

Cette étude a été menée par :

Olivier Brolis  
Eduardo Salvador  
Daphné Valsamis

Rue Joseph II, 40, B1  
1000 Bruxelles

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 Introduction</b>	<b>5</b>
1 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	6
2 / Le contexte de l'évaluation	8
3 / Les objectifs de l'évaluation et structure du rapport	10
<b>PARTIE 2 Les chiffres clés du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2021</b>	<b>11</b>
1 / Introduction	12
2 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2021	13
3 / Les entreprises Titres-Services	15
3.1. Le nombre d'entreprises Titres-Services	16
3.2. Le profil des entreprises Titres-Services	21
4 / Les travailleurs Titres-Services	29
4.1. Le nombre de travailleurs Titres-Services	30
4.2. Le profil des travailleurs Titres-Services	32
5 / Les utilisateurs Titres-Services	43
5.1. Le nombre d'utilisateurs Titres-Services	44
5.2. Le profil des utilisateurs Titres-Services	46
6 / Les Titres-Services achetés	56

6.1.	Le nombre de Titres-Services achetés	57
6.2.	L'utilisation des Titres-Services électroniques	62
6.3.	L'utilisation des Titres-Services « aide à la maternité »	65
<b>PARTIE 3 La qualité de l'emploi Titres-Services</b>		<b>67</b>
1 /	Introduction	68
2 /	Le nombre d'heures de travail	69
3 /	Le salaire	70
4 /	La mobilité professionnelle des travailleurs Titres-Services	72
<b>PARTIE 4 La formation des aide-ménagèr.e.s Titres-Services</b>		<b>75</b>
1 /	Introduction	76
2 /	Les aides à la formation accessibles aux employeurs Titres-Services	77
2.1.	Le congé-éducation payé	77
2.2.	Form TS	78
2.3.	Le FFTS	80
3 /	Le nombre et le type de formations qui ont fait l'objet d'un financement	85
3.1.	Les formations des aide-ménagèr.e.s Titres-Services bruxellois.es financées par les CEP de septembre 2019 à juin 2021	85
3.2.	Les financements octroyés par FormTS de 2017 à 2021	88
3.3.	Les formations financées par le FFTS bruxellois de 2017 à 2020	94
4 /	Les difficultés rencontrées par les entreprises pour organiser et financer des formations	105
<b>PARTIE 5 Le coût du dispositif des Titres-Services</b>		<b>113</b>
1 /	Introduction	114
2 /	Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois	115
3 /	Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois	117
4 /	Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois	121
5 /	Le coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021	122

<b>PARTIE 6 Conclusions et recommandations</b>	<b>123</b>
1 / Introduction	124
2 / Principales conclusions de l'état des lieux 2021 du dispositif Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	125
3 / Principaux constats concernant la qualité de l'emploi dans les Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	128
4 / Principaux constats concernant la formation des aide-ménagèr.e.s Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	129
5 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020	135
6 / Principales recommandations concernant le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	137
<b>ANNEXES</b>	<b>147</b>
A.1 / L'approche de l'évaluation	148
A.2 / Tableaux et figures supplémentaires	150



# 1 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Cette section présente brièvement le fonctionnement du dispositif des Titres-Services ainsi que les réglementations qui s’y appliquent en Région de Bruxelles-Capitale.

## Les objectifs du dispositif des Titres-Services bruxellois

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

Le dispositif des Titres-Services bruxellois est une mesure qui poursuit trois objectifs :

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

## Le fonctionnement des Titres-Services bruxellois en quelques mots

Le Titre-Service est un moyen de paiement qui permet à des particuliers (les utilisateurs), domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale, d’obtenir des prestations de services de proximité auprès de l’entreprise agréée de leur choix. Si les services délivrés sont majoritairement des prestations d’aide-ménager à domicile, d’autres types de prestations sont autorisées. En particulier, l’ensemble des services de proximité suivants peuvent être délivrés en contrepartie d’un paiement en Titres-Services :

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



Le Titre-Service est acheté par les utilisateurs auprès de la société émettrice Sodexo aux conditions suivantes : Un utilisateur individuel peut commander 500 Titres-Services par année civile, [les 400 premiers Titres-Services au prix de 9€](#) et les 100 derniers au prix de 10€<sup>1</sup>. En outre, l'utilisateur bénéficie d'une [déduction fiscale sur les 163 premiers Titres-Services achetés](#). En Région de Bruxelles-Capitale, cette déduction fiscale s'élève aujourd'hui à 15%, ce qui correspond à une [réduction d'impôt de 1,35€](#) par Titre-Service.

Pour assurer la viabilité du dispositif, une intervention publique liée aux Titres-Services est versée aux entreprises agréées dans le but de couvrir une partie du coût des prestations qui sont bien supérieurs aux 9€ payés par les utilisateurs.

- ▶ Depuis le 1er mars 2020, les Titres-Services bruxellois étaient remboursés aux entreprises agréées à hauteur de 23,6€ par Titre-Service. Au 1er septembre 2021, suite au dépassement de l'indice pivot, [la valeur de remboursement d'un Titre-Service a été réévalué à 24,08€](#). Cette augmentation de la valeur de remboursement a été financée exclusivement par une croissance de la valeur de l'intervention publique qui passe de 14,6€ à 15,08€ par Titre-Service (hors déduction fiscale).
- ▶ De plus, les unités d'établissement des entreprises agréées peuvent bénéficier, à posteriori, d'une [indexation complémentaire de 0,13€ de la valeur de remboursement des Titres-Services](#). Dans ce but, l'entreprise agréée doit introduire une demande au plus tard le 15 février de l'année (N+1) qui suit l'année (N) pour laquelle l'indexation complémentaire est demandée et respecter trois conditions :
  - L'unité d'établissement doit avoir engagé, au cours de l'année N, 60% de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration par rapport à l'ensemble des travailleurs engagés et pour lesquels des Titres-Services Bruxellois ont été introduits.
  - L'entreprise agréée 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 estime qu'elle remettra plus de 2.000 Titres-Services bruxellois lors de l'année (N+1), elle doit remettre, au plus tard le 15 septembre de l'année N, un plan de formation qui couvre les trois années qui suivent (N+1 à N+3).

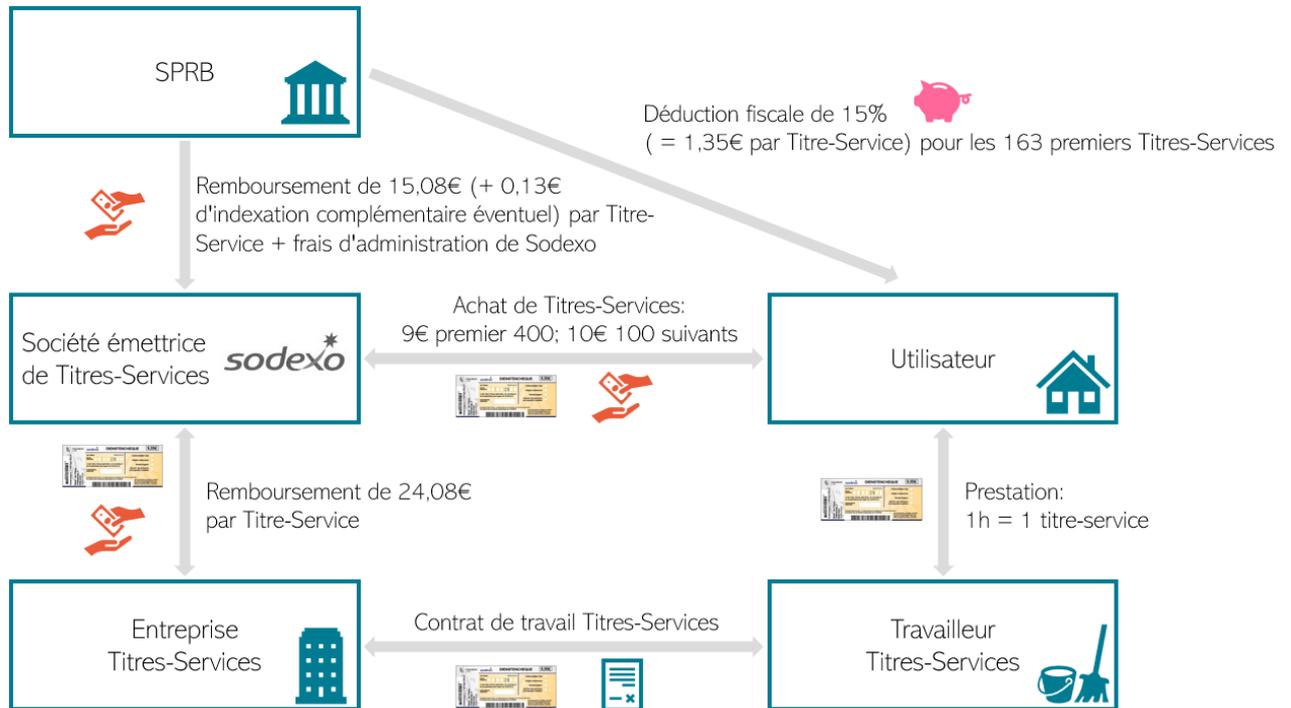
---

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



La figure ci-dessous propose une schématisation synthétique du mode de fonctionnement du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021 :

Figure 1 : Organisation du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2021



Source : IDEA Consult

## 2 / Le contexte de l'évaluation

Cette section présente brièvement les enjeux auxquels le dispositif des Titres-Services bruxellois est confronté

### La crise sanitaire du Covid-19

Les années 2020 et 2021 ont été marquée par la crise sanitaire du Covid-19. Cet évènement inattendu n'a pas été sans effets sur le bon fonctionnement du dispositif des Titres-Services bruxellois.

Tout d'abord, les **périodes de confinement** instaurées par le gouvernement ont été synonyme de ralentissement de l'activité avec des travailleurs qui étaient dans l'impossibilité de faire garder leurs enfants et des utilisateurs dont l'activité professionnelle s'est arrêtée et qui n'ont donc plus le besoin, ou les moyens, de faire appel à un.e aide-ménagèr.e. De plus, la présence des utilisateurs à leur domicile a souvent compliqué le travail des aide-ménagèr.e.s et a nécessité la mise en place de mesures de sécurité par les entreprises Titres-Services qu'il n'a pas été aisé de faire respecter.

Ensuite, les **périodes de quarantaine** imposées aux personnes affectées par la Covid-19 et à leurs proches contacts ont généré énormément d'incertitudes. En effet, un utilisateur mis en quarantaine induit automatiquement une annulation de prestation. Plus grave, quand un travailleur était mis en quarantaine, ses prestations étaient la plupart du temps annulées par manque de possibilité de remplacement à court terme.

Finalement, un nombre non-négligeable d'utilisateurs ont décidé d'arrêter, temporairement ou définitivement, d'utiliser les Titres-Services par peur d'être contaminé par leur aide-ménagère.e. D'autres utilisateurs ont également pu être agacés par le manque de régularité dans la livraison des prestations ou les changements incessants de l'identité de l'aide-ménagère mise à leur disposition. Dans le même ordre d'idée, le [contexte de distanciation sociale et de gestes barrières](#), n'ont pas incité de nouveaux ménages à faire appel aux Titres-Services pour la première fois.

Ce contexte de crise sanitaire a donc engendré d'importantes conséquences sur l'ensemble des acteurs des Titres-Services. Des entreprises avec des revenus moins importants et non-anticipables, des travailleurs qui sont confrontés à de moins bonnes conditions de travail pour des revenus moins élevés et instables, et des utilisateurs qui ne bénéficient plus de prestations d'aide-ménager par manque de moyens ou par un manque temporaire d'offre.

En réaction, [la Région de Bruxelles-Capitale a pris plusieurs mesures](#) dans le but de limiter l'importance des effets négatifs générés durant les premiers mois de crise sur les entreprises, travailleurs et utilisateurs des Titres-Services bruxellois. Ces mesures ont été décrites avec précision dans le rapport d'évaluation 2020 du dispositif des Titres-Services bruxellois.

### [Le dispositif des Titres-Services bruxellois fait face à des enjeux structurels](#)

---

En plus de ce contexte conjoncturel de crise, les évaluations précédentes du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale ont mis en évidence d'autres enjeux plus structurels :

- ▶ La plupart des aide-ménagère.e.s Titres-Services ont des de contrats à temps partiel qui, combiné à un salaire horaire faible qui ne progresse plus après 3 ans d'ancienneté, induisent [des salaires mensuels extrêmement faibles](#) pour les travailleurs du dispositif des Titres-Services. Ceux-ci sont donc souvent soumis à un risque de précarité économique et ils sont nombreux à vivre sous le seuil de pauvreté. Ce problème est d'autant plus pregnant au vu de la récente augmentation des prix de l'énergie et du coût de la vie.
- ▶ Si les Titres-Services permettent d'offrir un emploi sur une période de temps conséquente à un bruxellois sur deux, les chiffres nous montre qu'il reste difficile d'envisager une carrière complète dans le secteur pour la plupart d'entre eux. Au-delà de la faiblesse des rémunérations, c'est [la pénibilité physique du métier](#) qui explique ce constat. En effet, exercer le métier d'aide-ménager Titre-Service à temps plein sur plusieurs années amène la plupart des aide-ménagère.e.s à connaître des problèmes de santé, dont principalement des douleurs ariculaires et musculaires au dos, au cou, aux épaules, aux poignets ou encore au coude. Ce problème est d'autant plus pregnant que le pourcentage de bruxellois en incapacité de travail total parmi les bruxellois sous contrat Titres-Services, ou qui sont passés par les Titres-Services, est en croissance exponentielle. Ce constat s'explique de par une augmentation de l'ancienneté moyenne des aide-ménagère.e.s, une très faible probabilité de reprendre une activité pleine après avoir connu une incapacité totale de travail, et des conditions de travail et autres pratiques d'encadrement encore trop variables d'une entreprise (ou d'un utilisateur) à l'autre.
- ▶ Un autre enjeu qui peut être mis en évidence est la difficulté croissante des entreprises à constituer une force de travail suffisante que pour [répondre aux demandes](#) qui leurs sont adressées. En effet, un nombre important d'entreprises évoquent le fait qu'elles n'arrivent ni à recruter suffisamment de personnes disposées à travailler comme aide-ménagère.e Titres-Services avec les compétences recherchées, ni à maintenir à l'emploi les personnes engagées.



## 3 / Les objectifs de l'évaluation et structure du rapport

### Les objectifs de l'évaluation du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Le présent rapport vise tout d'abord à réaliser l'évaluation annuelle du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2021 dans le but fournir à la région une vue précise :

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

En plus des aspects obligatoires de l'évaluation, ce rapport aura pour objet l'analyse approfondie du Fonds de Formation des Titres-Services bruxellois (FFTS) et de la complémentarité de ses actions avec le Fonds de Formation sectoriel des Titres-Services (FormTS). L'objectif sera d'identifier les perspectives d'amélioration du FFTS pour s'assurer que toutes les aide-ménagères Titres-Services aient accès à des formations adaptées à leurs besoins en nombre et qualité suffisante. La question de la qualité et de l'accessibilité des formations constitue, en effet, un des leviers essentiels pour permettre aux aide-ménagères, soit de limiter l'apparition d'éventuels problèmes de santé, soit de connaître une transition professionnelle positive vers des métiers moins pénibles physiquement et/ou avec une meilleure valorisation salariale et sociale.

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

### La structure du rapport d'évaluation 2021

Dans le présent rapport, nous présentons les résultats de l'évaluation 2021 du dispositif des Titres-Services bruxellois selon la structure suivante :

- ▶ Dans la partie 2, le dispositif des Titres-Services bruxellois est analysé sur la base d'indicateurs relatifs au nombre et au profil des entreprises agréées, des travailleurs et des utilisateurs Titres-Services ainsi que du nombre et des caractéristiques des Titres-Services achetés ;
- ▶ Dans la partie 3, la qualité de l'emploi dans le dispositif des Titres Services bruxellois est examinée sur la base des données administratives disponibles;
- ▶ Dans la partie 4, un focus sur le Fonds de Formation des Titres-Services bruxellois (FFTS) est proposé sur base d'analyses des données administratives du FFTS et de FormTS, complétée par les informations récoltées lors d'entretiens semi-directifs menés avec les responsables des deux fonds de formation, les partenaires sociaux, et 10 entreprises Titres-Services ;
- ▶ Dans la partie 5, l'estimation du coût global brut, les effets de retour et le coût net de la mesure est réalisée sur base d'un modèle plus détaillé et complet que lors des évaluations précédentes ;
- ▶ Enfin, dans la partie 6, les conclusions et les recommandations sont présentées.





## PARTIE 2

### Les chiffres clés du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2021



# 1 / Introduction

Cette partie du rapport analyse les différents chiffres clés relatifs aux entreprises, aux travailleurs et aux utilisateurs des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2021. Pour ce faire, nous nous basons sur les données provenant de différentes sources administratives qui sont indiquées dans le rapport de manière systématique.

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

- ▶ **Les entreprises bruxelloises** : se basent sur la liste d'entreprises qui ont remis et se sont fait rembourser au moins un Titre-Service bruxellois pour une prestation effectuée en 2021 et ce, quel que soit le lieu de leur siège social (données Sodexo). Ces entreprises sont qualifiées d'entreprises bruxelloises lorsqu'elles ont leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale.
- ▶ **Les travailleurs bruxellois** : La société émettrice Sodexo nous a donné l'accès aux informations relatives aux travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles (qui ont remis au moins un Titre-Service Bruxellois en 2021), qu'ils soient domiciliés à Bruxelles ou ailleurs. Le focus est cependant principalement mis sur les travailleurs qui sont actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Par ailleurs, via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo, nous avons des informations détaillées concernant le profil de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021. Finalement, nous mobiliserons les données de l'ONSS pour évaluer le nombre de bruxellois actifs dans les Titres-Services en termes d'équivalent-temps-plein.
- ▶ **Les utilisateurs bruxellois** : sont identifiés selon leur lieu de domicile, sur base de l'adresse fournie par ces derniers à Sodexo. Par ailleurs, via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo, nous avons accès à des informations détaillées sur le profil de ces utilisateurs.

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



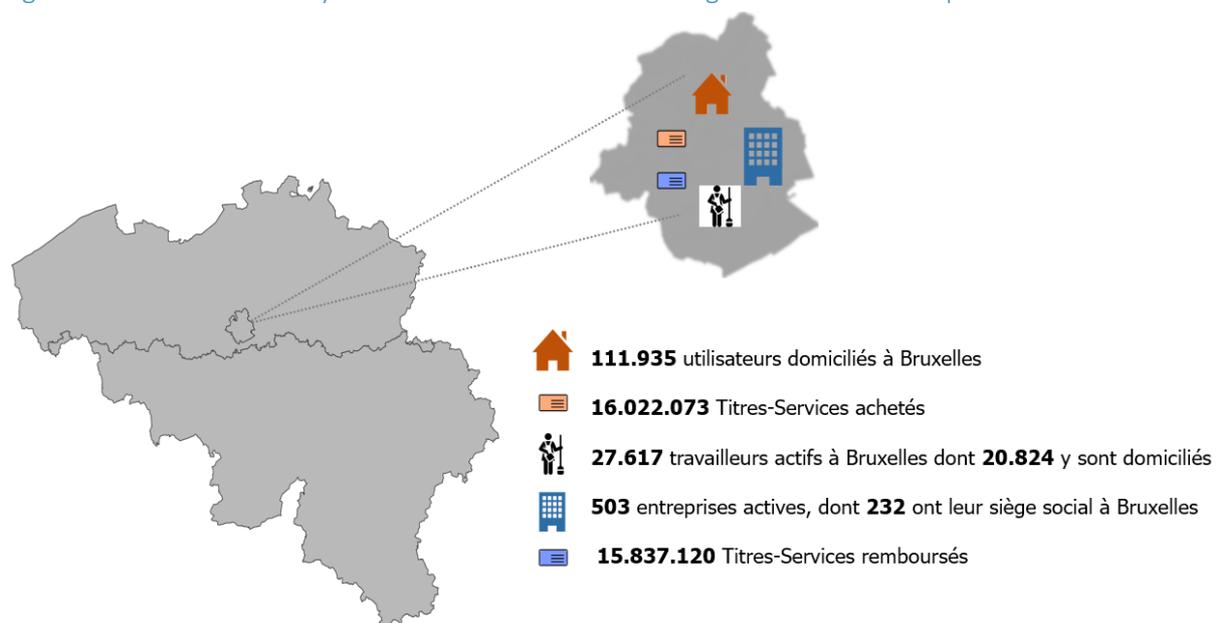
## 2 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2021

Dans cette section, nous donnons un premier aperçu général du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021 qui sera approfondi dans les chapitres suivants.

### Le dispositif des Titres-Services bruxellois en quelques chiffres

La figure ci-dessous résume les principaux chiffres-clés qui décrivent l'ampleur du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021 en termes de nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs et de Titres-Services achetés et remboursés.

Figure 2 : Chiffres-clés du système des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

En 2021, le dispositif des Titres-Services bruxellois compte **503 entreprises actives** (dont 232 entreprises bruxelloises) qui emploient **27.617 travailleurs** actifs qui sont, pour la plupart (20.824), domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale, ce qui correspond à pas moins de 4,9% de la population active occupée dans la Région.

Durant la même année, **111.935 bruxellois ont mobilisé les Titres-Services** pour obtenir des prestations d'aide-ménager. Ces utilisateurs ont acheté environ 16 millions de Titres-Services bruxellois en un an pour une moyenne de 2,7 heures de prestations par semaine. Le nombre de Titres-Services bruxellois remboursés aux entreprises en 2021 sont plus ou moins similaires même si quelque peu plus faible (15,7 millions).

Après l'année 2020 qui a été marquée par la crise sanitaire du Covid-19, **l'année 2021 a été synonyme de relance partielle**. En effet, si le nombre d'utilisateurs (+2,2%) et de travailleurs bruxellois (+3,3%) actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois sont revenus aux niveaux observés en 2019, ce n'est pas le cas du nombre de Titres-Services bruxellois achetés malgré une progression de 17,8% par rapport à 2020. Cependant, il faut mettre en évidence que la sous-consommation de Titres-Services bruxellois n'a été observée qu'en début d'année 2021 (marquée par les dernières périodes de couvre-feu et d'interdiction d'exercer des métiers de contact non-essentiels, sans compter que la période de

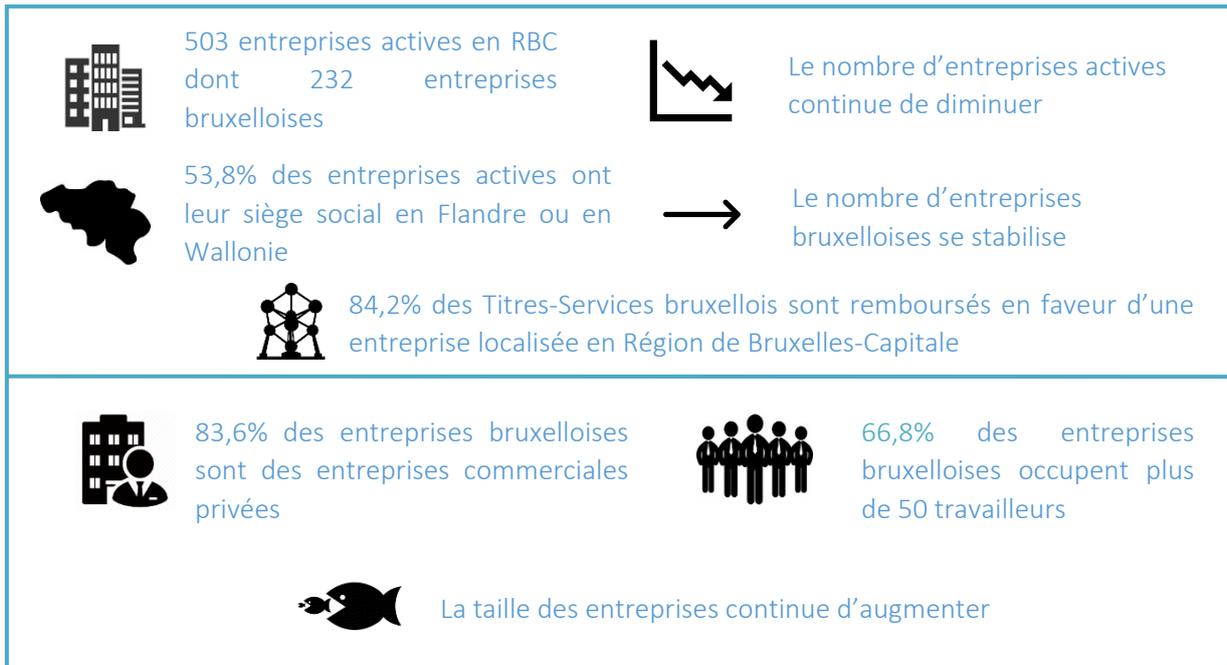
validité des Titres-Services avait été prolongé en 2020 ce qui a permis aux utilisateurs de les utiliser pour financer les premières prestations 2021) et durant les mois de juillet (plus grand nombre de départ en vacances après 2 ans de limitation des déplacements ?) et d'octobre 2021 (réinstauration des mesures de télétravail). Ces constats sont approfondis dans les chapitres suivants.



### 3 / Les entreprises Titres-Services

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

Figure 3 : Nombre et profil des entreprises Titres-Services en Région bruxelloise en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



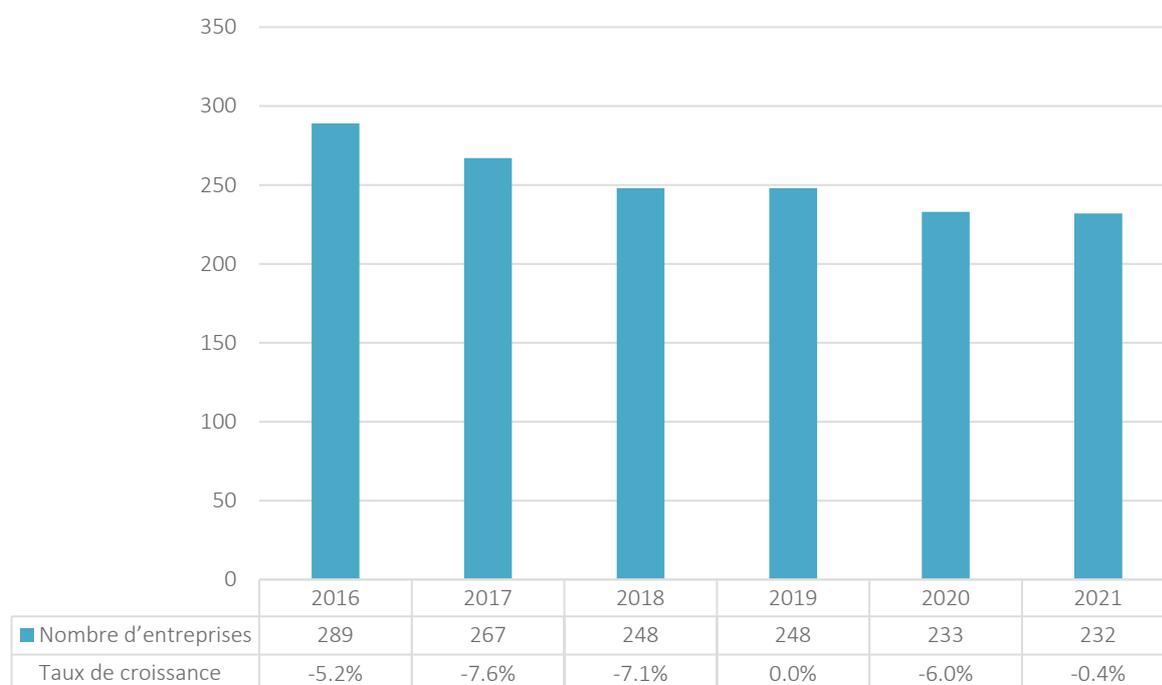
### 3.1. Le nombre d'entreprises Titres-Services

#### Stabilisation du nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (-0,4%)

La figure ci-dessous recense le nombre d'entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services Bruxellois en 2021 qui ont leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale et qui bénéficient toujours de leur agrément au 31 décembre 2021. La même information est fournie pour les années 2016 à 2020. Il apparaît de cette figure que **232 entreprises bruxelloises** ont été actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021, c'est une de moins par rapport à l'année précédente (-0,4%).

Ces résultats mettent donc en évidence **une stabilisation du nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois pour l'année 2021** après une période conjoncturelle (2020) et structurelle (entre 2016 et 2018) de décroissance. En effet, mis à part l'année 2019 durant laquelle le nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois n'avait pas diminué, le secteur a été marqué par une forte concentration des entreprises depuis sa régionalisation (41 entreprises bruxelloises en moins en 2018 en comparaison à 2016) alors que la crise sanitaire de 2020 avait engendré un contexte d'instabilité dans le secteur qui a débouché sur la fermeture de 16 entreprises bruxelloise (pour une seule création d'entreprise). En conséquence, et malgré la stabilisation observée durant les années 2019 et 2021, **le nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois a diminué de 20,8% depuis la régionalisation du dispositif** en 2016 et de 46,1% depuis 2013 (année durant laquelle on ne dénombrait pas moins de 425 entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services).

Figure 4 : Evolution de 2016 à 2021 du nombre d'entreprises agréées et actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois et ayant leur siège social dans la Région de Bruxelles-Capitale



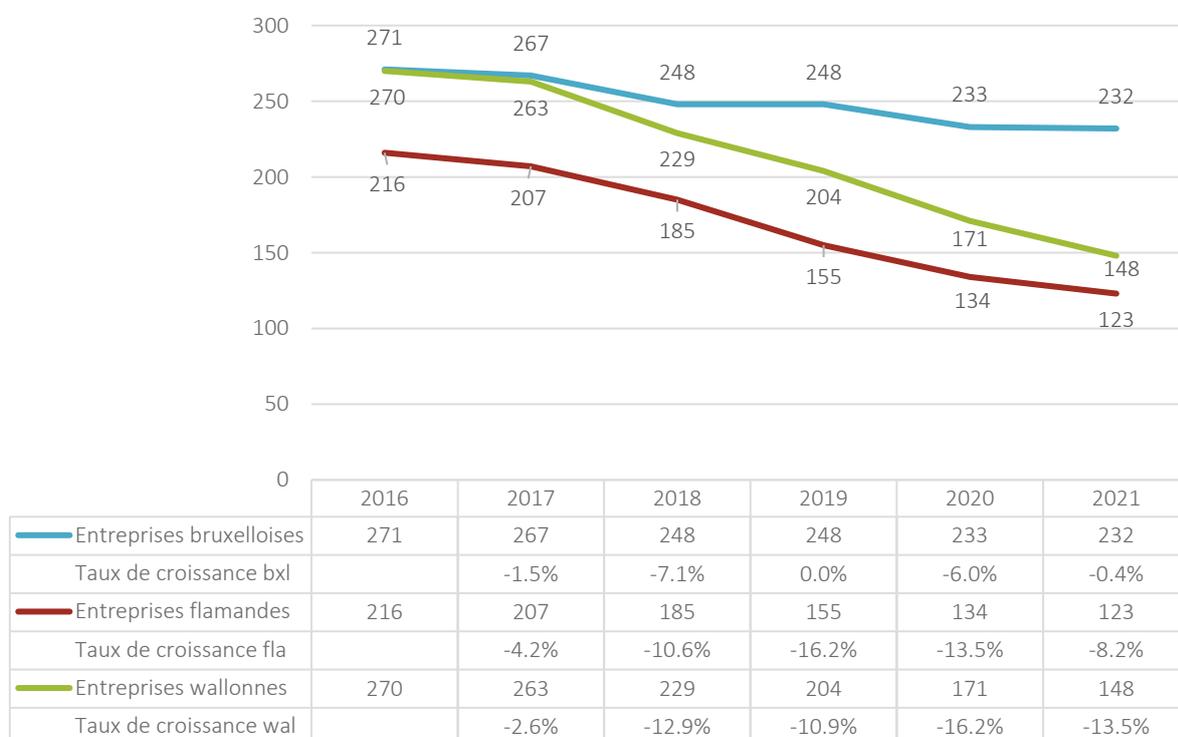
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

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

Le dispositif des Titres-Services bruxellois attire également un grand nombre d'entreprises qui ont leur siège social en dehors de la Région. En 2021, 503 entreprises ont été actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois dont seulement 46,1% sont des entreprises bruxelloises. En effet, comme le montre la figure ci-dessous, **24,5% de ces entreprises sont localisées en Flandre et 29,4% en Wallonie.**

En termes d'évolution, nous constatons **une chute drastique et constante du nombre d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale** puisque si elles étaient 757 en 2016, elles n'étaient plus que 538 en 2020 et 503 en 2021 (moins 6,5% en seulement un an et moins 35,7% depuis 2016). Cette décroissance s'explique principalement par la cessation des activités des entreprises non-bruxelloises en Région de Bruxelles-Capitale. En effet, la proportion relative des entreprises non-bruxelloises parmi les entreprises actives en Région bruxelloise décroît dans le temps : 64,3% en 2016 pour seulement 53,9% en 2021. Un constat similaire peut être tiré pour l'année 2021 puisque si nous recensons une entreprise bruxelloise active en moins en 2021 par rapport à 2020, elles ne sont pas moins de 11 parmi les entreprises flamandes et de 23 parmi les entreprises wallonnes. Il semblerait donc que, comme les années précédentes, une partie de ces entreprises non-bruxelloises aient pris la décision de cesser leurs activités en Région bruxelloise et de recentrer leurs activités dans la Région dans laquelle elles détiennent un pouvoir de marché plus important, d'une part, et qu'une proportion plus conséquente de ces entreprises aient fermé définitivement leurs portes (nous avons démontré dans nos rapports précédents que les entreprises non-bruxelloises étaient moins stables financièrement que les entreprises bruxelloises), d'autre part.

Figure 5 : Nombre et pourcentage d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social de 2016 à 2021



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

## Le nombre d'agrément Titres-Services bruxellois octroyés annuellement reste très faible

La figure ci-dessous nous permet d'analyser les dynamiques de destruction et de création d'entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois qui sous-tendent le phénomène de concentration du secteur. Elle recense, plus particulièrement, le nombre d'agrément Titres-Services bruxellois octroyés ou retirés chaque année de 2017 à 2021. En cohérence avec les résultats précédents, nous pouvons y observer que le nombre d'agrément retirés est toujours bien supérieur au nombre d'agrément octroyés.

D'une part, il est frappant d'observer que le nombre de fins d'agrément annuels croît fortement à partir de 2017 pour atteindre un nombre plus qu'important en 2018 (905 pertes d'agrément) et 2019 (202 pertes d'agrément) avant de rechuter drastiquement en 2020 et 2021 puisqu'on ne recensait plus que 50 pertes d'agrément en 2020 et 47 en 2021. Cependant, il est important de considérer que ces importantes différences sont majoritairement le fait du retrait d'agrément à des entreprises qui étaient inactives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. En effet, si on ne tient compte que des entreprises actives, le nombre de retraits d'agrément annuel varie entre 10 et 26 à partir de 2018. En d'autres termes, elles ne sont donc que 68 entreprises actives à Bruxelles à avoir perdu leur agrément depuis 2018. À noter qu'elles étaient tout autant durant la seule année 2017 car un grand nombre d'entre elles (45 sur 68) ont choisi de ne plus prester en Région de Bruxelles-Capitale suite à la régionalisation du dispositif.

D'autre part, très peu d'entreprises intègrent le dispositif des Titres-Services bruxellois depuis sa création. En d'autres termes, la création d'une entreprise qui se voit octroyer un nouvel agrément pour exercer ses activités dans le dispositif des Titres-Services bruxellois est devenue une pratique que l'on pourrait caractériser d'épisodique, voire d'exceptionnel. Le faible nombre d'agrément octroyés peut s'expliquer du fait de la maturité plus importante du secteur et, surtout, par l'instauration en 2013 du cautionnement obligatoire dans les critères d'attribution de l'agrément Titre-Service qui a fortement freiné les opportunités entrepreneuriales dans le secteur. Cette réglementation a donc eu pour effet indirect de favoriser la reprise du volume d'activité des entreprises qui ferment leurs portes par des entreprises déjà existantes plutôt que via la création de nouvelles entreprises, d'où le phénomène de concentration du secteur.

Tableau 1: Evolution du nombre de nouveaux et fins d'agrément entre 2017 et 2021

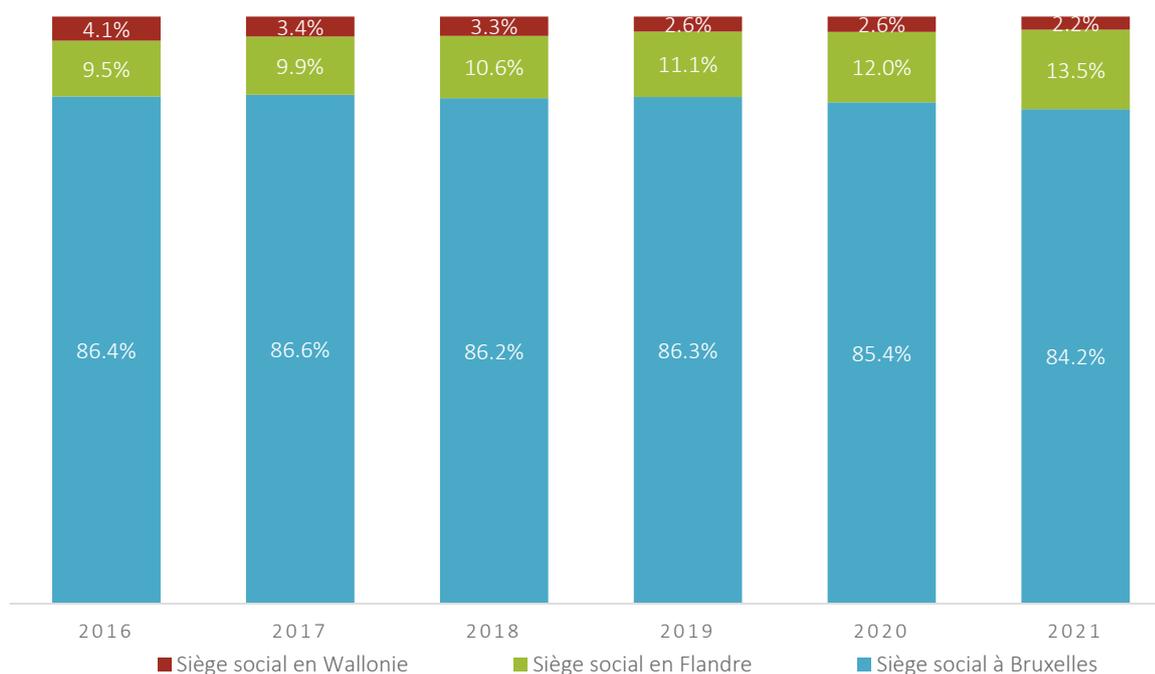
	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Nouveaux agréments</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>Suppression d'agrément...</b>	<b>69</b>	<b>905</b>	<b>202</b>	<b>50</b>	<b>47</b>
... pour inactivité	1	890	176	40	30
... pour des problèmes financiers	22	2	11	6	12
... volontaire	45	13	10	3	5
...après inspection	1	0	5	1	0

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Le volume d'activité en Région bruxelloise des entreprises flamandes est de plus en plus important même s'il reste bien en deçà du volume d'activité des entreprises bruxelloises

Si un nombre significatif d'entreprises Titres-Services localisées en Flandre et en Wallonie sont actives à Bruxelles, la figure ci-dessous nous montre qu'en plus d'être de moins en moins, elles ont également un volume d'activité qui est assez limité 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 (84,2%), alors que seulement 13,5% le sont à destination des entreprises flamandes et 2,2% à destination des entreprises wallonnes.

Figure 6 : Part des Titres-Services Bruxellois remboursés entre 2016 et 2021 aux entreprises selon leur siège social



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

Cependant, nous observons aussi à la figure ci-dessus que le pourcentage de Titres-Services bruxellois remboursé aux entreprises bruxelloises décroît (84,2% en 2021 contre 85,4% en 2020 et 86,3% en 2019) au profit d'entreprises flamandes (de 11,1% en 2019 à 13,5% en 2021). Si l'on tient compte du fait que la proportion d'entreprises flamandes actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois est en diminution constante, cela implique que le volume d'activité moyen des entreprises flamandes a proportionnellement augmenté en comparaison aux entreprises bruxelloises. Ce constat est d'autant plus étonnant que nous observons au tableau ci-dessous que les nouvelles entreprises flamandes ont été moins actives à Bruxelles en 2021 (1.362 Titres-Services bruxellois remboursés en moyenne) que les nouvelles entreprises bruxelloises (3.580 Titres-Services bruxellois remboursés en moyenne)

Deux raisons complémentaires expliquent que le volume d'activité à Bruxelles des entreprises flamandes a proportionnellement augmenté :

- **Les anciennes entreprises** : Nous observons, au Tableau 2, que les entreprises flamandes qui ont cessé leurs activités en 2021 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois étaient moins actives en Région de Bruxelles-Capitale (97 Titres-Services remboursés en moyenne en 2020) que leurs homologues bruxelloises qui s'étaient fait rembourser 632 Titres-Services bruxellois en 2020. En

d'autres termes, la très grande majorité des entreprises flamandes qui ne sont plus recensées en 2021 parmi les entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois y avaient un volume d'activité très faible, voire négligeable.

- **Les entreprises restantes :** Nous observons au tableau ci-dessous que le nombre de Titres-Services remboursés aux entreprises flamandes qui étaient déjà actives à Bruxelles en 2020 a, en moyenne, proportionnellement plus augmenté (+36%) que pour leurs homologues bruxelloises (+23%). Ce sont principalement les entreprises flamandes qui avaient un volume d'activité déjà important en 2019 qui ont réalisé des résultats (en termes de progression) bien meilleurs que les entreprises bruxelloises toujours actives en Région de Bruxelles-Capitale en 2021<sup>2</sup>. En d'autres termes, il est probable que ce soient les entreprises flamandes qui étaient déjà très actives à Bruxelles en 2020 qui aient, proportionnellement, absorbé la plus grande part du volume d'activité laissé pour compte par les entreprises qui ont cessé leurs activités en 2020 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

Tableau 2 : Evolution du nombre de Titres-Services bruxellois remboursés aux entreprises actives dans le dispositif bruxellois selon la localisation de leur siège social

		2020		2021			
		Moyenne	Médiane	Moyenne	Variation (%) 2020-2021	Médiane	Variation (%) 2020-2021
Entreprises actives en 2020 et 2021	Bruxelles	40 537	18 340	49 997	+23,3%	23 043	+25,6%
	Wallonie	1 881	187	2 082	+10,7%	252	+34,8%
	Flandre	11 230	1 221	15 303	+36,2%	1 367	+12,0%
Entreprises qui ont cessé ou interrompu leur activité en 2020	Bruxelles	632	117	/	/	/	/
	Wallonie	218	20	/	/	/	/
	Flandre	97	17	/	/	/	/
Entreprises qui ont commencé ou repris leur activité en 2021	Bruxelles	/	/	3580	/	3377	/
	Wallonie	/	/	504	/	701	/
	Flandre	/	/	1362	/	1416	/

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

<sup>2</sup> Nous pouvons tirer cette conclusion car quand on s'intéresse aux valeurs médianes, nous constatons un résultat opposé : le volume d'activités de ces entreprises flamandes a moins augmenté (+12%) que celui des entreprises bruxelloises avec une ancienneté d'un an ou plus dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (+25,6%).



## 3.2. Le profil des entreprises Titres-Services

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

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

### 3.2.1 La taille des entreprises

En moyenne, les entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois employaient 398 travailleurs en 2021. Cependant, cette moyenne est tirée vers le haut suite à la présence de très grandes entreprises. Il est donc plus intéressant de s'intéresser au pourcentage d'entreprises dans chaque classe de taille ou encore à l'évolution de la taille de l'entreprise médiane comme nous le faisons ci-après.

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

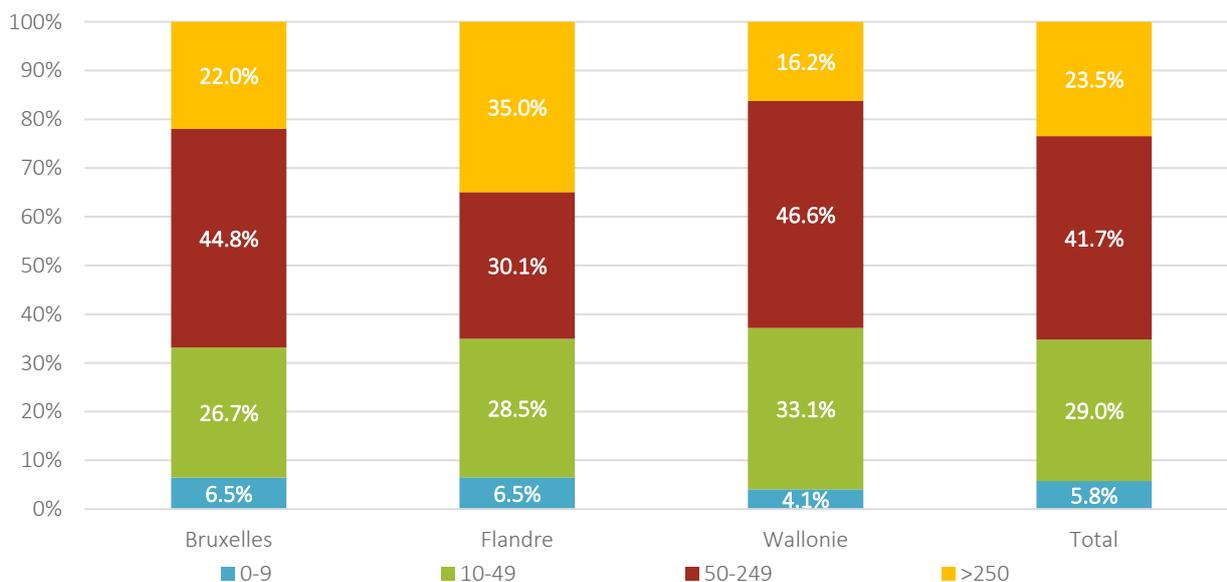
La [classification de taille des entreprises](#) reconnue en Belgique se base sur le nombre de salariés en équivalent temps plein (ETP). Nous nous référons à cette classification pour définir la taille des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois à l'exception près que, n'ayant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

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

Nous observons à la figure ci-dessous que seulement 34,8% des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles en 2021 sont de petite (29,0%) voire, dans une moindre mesure, de très petite taille (5,8%). À l'opposé, nous recensons 41,7% d'entreprises de taille moyenne et 23,5% de grandes entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. [Le dispositif des Titres-Services bruxellois est donc dominé par les entreprises de moyenne et de grande taille](#). À titre d'illustration, il est intéressant de mettre en évidence que le dispositif des Titres-Services bruxellois est composé de beaucoup moins de (très) petites entreprises bruxelloises que les autres secteurs d'activités à Bruxelles. En effet, selon les chiffres de l'ISBA au 31 décembre 2020, alors que 81,7% des employeurs bruxellois ont moins de 10 travailleurs, elles ne sont que 6,5% des entreprises Titres-Services situées à Bruxelles à être dans cette catégorie de taille. À l'opposé, alors que seules 0,9% des entreprises bruxelloises ont plus de 249 travailleurs, 22,0% des entreprises bruxelloises de Titres-Services sont dans cette catégorie.

Par ailleurs, nous observons également [de fortes disparités entre les trois Régions](#) à la figure précédente. Si près de la moitié des entreprises Titres-Services bruxelloises (44,8%) et wallonnes (46,6%) actives à Bruxelles sont de taille moyenne, on ne retrouve que 30,1% des entreprises Titres-Services flamandes dans cette catégorie de taille alors qu'elles sont beaucoup plus nombreuses, relativement, à être de grande taille (35,0% contre 22,0% pour les entreprises bruxelloises et 16,2% pour les entreprises wallonnes), voire de très grande taille (voir la Figure 61 en annexe).

Figure 7 : Part des entreprises actives à Bruxelles selon leur nombre de travailleurs et la région de leur siège social en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

### La taille médiane des entreprises continue de progresser en 2021

De façon plus générale, l'entreprise médiane du dispositif des Titres-Services bruxellois employait 85 travailleurs en 2021. Le tableau ci-dessous nous permet également de mettre en évidence que la **taille médiane des entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois continue à augmenter de 2020 à 2021 (+ 3 travailleurs)** mais moins fortement et d'une manière distincte à ce que nous avons pu observer entre 2019 et 2020 (+ 18 travailleurs). En effet, la Figure 62 en annexe montre que la croissance de la taille médiane des entreprises entre 2020 et 2021 s'explique principalement par une diminution du nombre d'entreprises employant entre 20 et 150 travailleurs au bénéfice d'entreprises employant entre 200 et 600 travailleurs alors que c'est plutôt la disparition des entreprises de (très) petite taille qui n'ont pas pu résister à la crise au bénéfice d'entreprises de très grande taille (plus de 600 travailleurs) qui explique l'augmentation de la taille médiane des entreprises entre 2019 et 2020<sup>3</sup>. Cependant, peu importe la dynamique constatée, la taille des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles continue d'augmenter chaque année alors que leur nombre ne fait que diminuer, ce qui souligne une nouvelle fois la tendance à la concentration du secteur.

Tableau 3 : Distribution statistique du nombre de travailleurs des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services

	2019 N=607	2020 N=538	2021 N=503
1er quartile	25	38	34
Médiane	64	82	85
3ème quartile	148	208	225

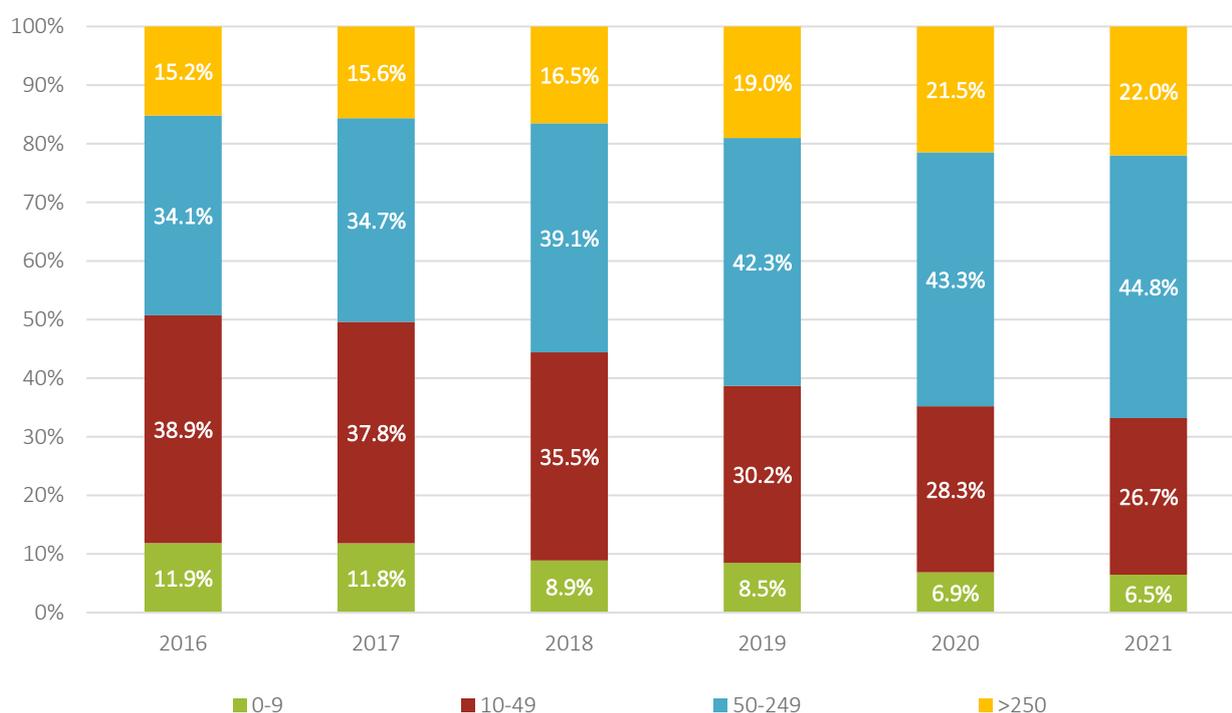
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise

<sup>3</sup> Le fait que ça soit des entreprises de plus petite taille qui aient disparues en 2020 par rapport à 2021 explique pourquoi on observe une forte augmentation du premier quartile en 2020 avant qu'il ne diminue en 2021

## Les (très) petites entreprises bruxelloises sont de moins en moins représentées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

Enfin, la figure ci-dessous se concentre sur l'évolution de la taille des entreprises actives et localisées à Bruxelles. Nous constatons une présence de plus en plus importante des moyennes et grandes entreprises bruxelloises aux dépens des entreprises bruxelloises de moins de 50 travailleurs. Ainsi, si seulement 49,3% des entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois étaient de taille moyenne ou de grande taille en 2016, elles ne représentent pas moins de 66,8% des entreprises bruxelloises de Titres-Services actives à Bruxelles en 2021.

Figure 8 : Part des entreprises actives et ayant leur siège social à Bruxelles selon leur nombre de travailleurs entre 2016 et 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

### 3.2.2 Le type d'entreprises

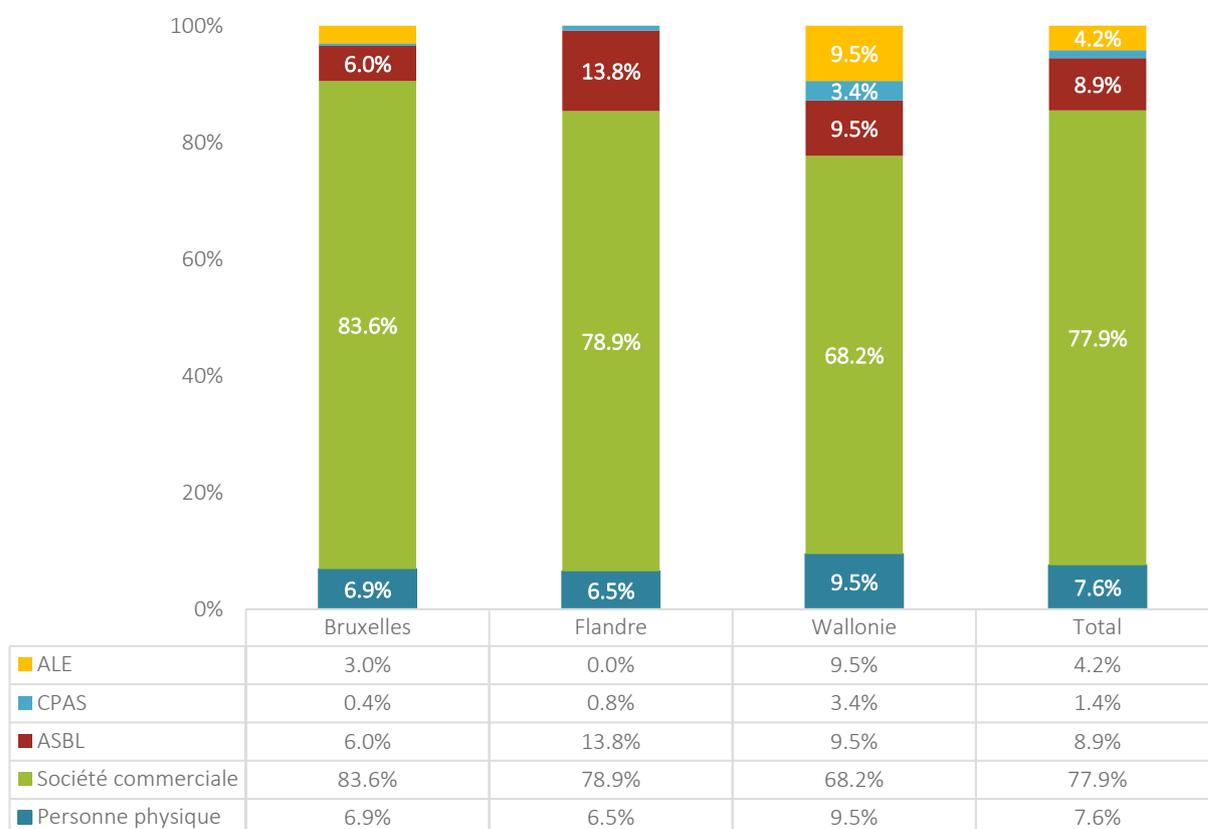
83,6% des entreprises bruxelloises de Titres-Services étaient des entreprises commerciales privées en 2021

La figure suivante s'intéresse au pourcentage d'entreprises Titres-Services selon leur forme légale. En 2021, 77,9% des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois étaient des entreprises commerciales privées. Seules 8,9% de ces entreprises étaient des entreprises privées non-marchandes (ASBL), 5,6% des organisations publiques (ALE ou CPAS) et 7,6% des personnes physiques.

En observant le profil des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles en fonction de la Région de domiciliation de leur siège sociale, nous constatons que la diversité des statuts est encore moins importante parmi les entreprises bruxelloises. En effet, elles sont 83,6% à être des entreprises commerciales privées alors qu'elles ne sont que 6,9% à être des personnes physiques, 6,0% des ASBL, et 3,0% des ALE ; une seule étant un CPAS. À noter toutefois que la proportion de sociétés commerciales bruxelloises a diminué en 2021 (alors qu'elle avait augmentée en 2020 pour atteindre 84,5% des entreprises Titres-Services domiciliées et actives à Bruxelles).

En ce qui concerne les entreprises flamandes actives à Bruxelles, si elles sont plus nombreuses à être des ASBL (13,8%), une seule est une ALE et aucune n'a optée pour le statut de CPAS. C'est donc parmi les entreprises wallonnes que nous retrouvons la plus grande diversité de statuts : Une proportion moindre d'entreprises commerciales (68,2%) mais plus d'ALE (9,5%), d'ASBL (9,5%), de CPAS (3,4%), et de personnes physiques (9,5%).

Figure 9 : Pourcentage d'entreprises ayant remis au moins un Titre-Service bruxellois selon leur forme légale et par région de localisation du siège social en 2021



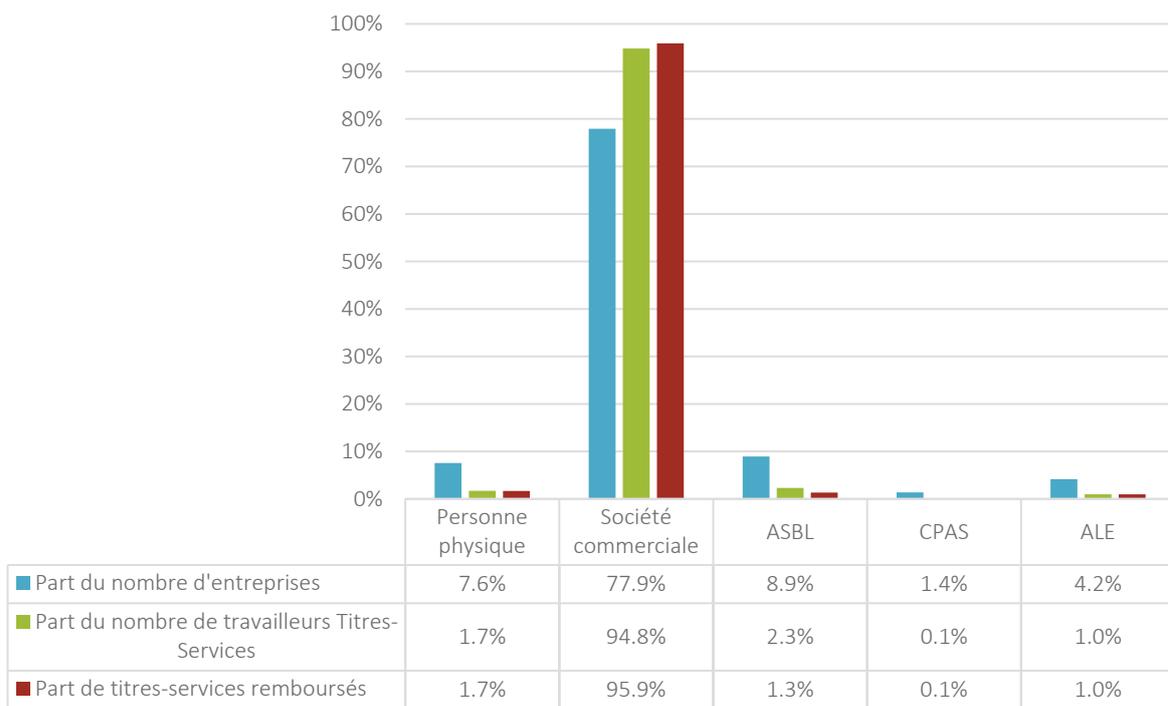
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise

Les sociétés commerciales privées représentent 77,9% des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles alors qu'elles occupent 94,8% des travailleurs des Titres-Services bruxellois et ont remis près de 95,9% des Titres-Services bruxellois

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

Il apparait que les entreprises commerciales privées emploient le plus grand nombre de travailleurs actifs à Bruxelles (94,8%) et ont remis le plus grand nombre de Titres-Services (95,9%) alors qu'elles ne représentent que 77,9% des entreprises. Ce rapport s'inverse pour les autres types d'entreprises. Par exemple, les ASBL représentent 8,9% des entreprises tandis qu'elles n'emploient que 2,3% des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois et ont remis seulement 1,3% des Titres-Services bruxellois. Ces résultats tendent donc à montrer que les sociétés commerciales privées ont un poids conséquent sur le secteur.

Figure 10 : Part de l'emploi, des entreprises et du nombre de Titres-Services remboursés par type d'entreprises en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



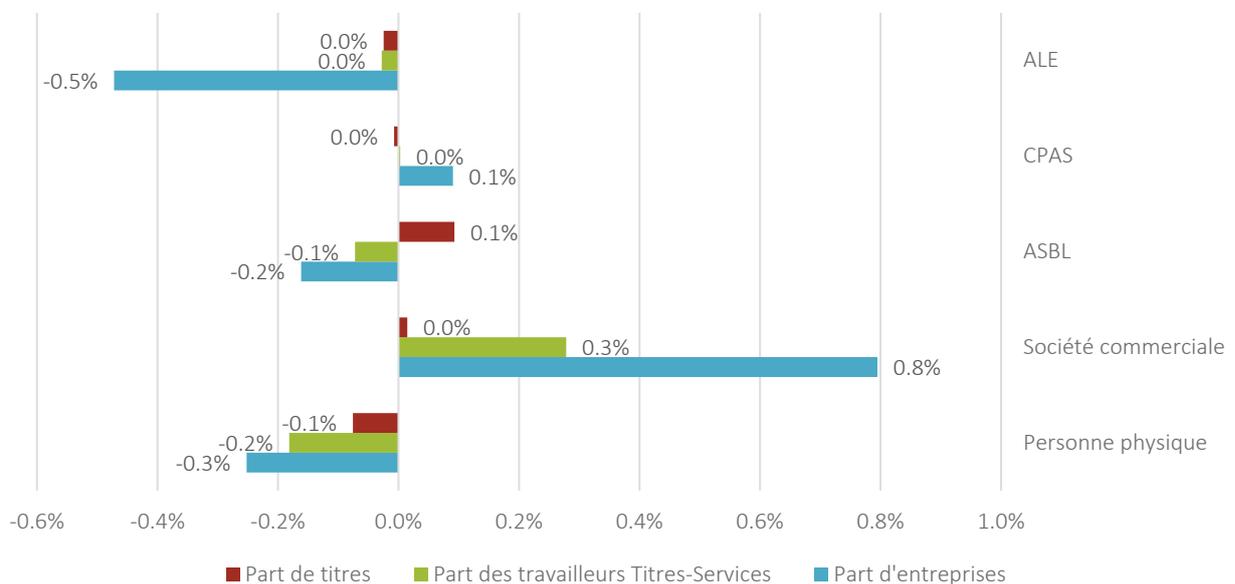
Une croissance du nombre de sociétés commerciales et du nombre de travailleurs qu'elles emploient est observée mais pas en ce qui concerne le nombre de Titres-Services bruxellois qui leurs sont remboursés

La figure suivante nous permet d'observer que la **proportion d'entreprises commerciales actives en Région de Bruxelles-Capitale a légèrement progressée** (+0,8 points de pourcentage) entre 2020 et 2021, et ce, au dépend de tous les autres types d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois à l'exception des CPAS.

En toute cohérence, **le nombre relatif de travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles qu'elles emploient a également augmenté** mais dans des proportions moindres (+0,3 points de pourcentage). En contrepartie, ce sont les personnes physiques (-0,2 points de pourcentage) et les ASBL (-0,1 point de pourcentage), qui emploient un moins grand pourcentage de ces travailleurs en 2021 par rapport à 2020.

Cependant, leur part de marché n'a pas augmenté en conséquence. Plus largement, **chaque type d'entreprise a une part de marché équivalente en 2021 qu'en 2020**. Il semblerait donc que la clientèle des entreprises qui cessent leurs activités Titres-Services à Bruxelles soit reprise, la plupart du temps, par des entreprises avec un statut similaire.

Figure 11 : Evolution des parts de marché (en nombre d'entreprises, d'utilisateurs et de travailleurs) en points de pourcentage entre 2020 et 2021 des entreprises active dans le dispositif bruxellois selon leur type



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

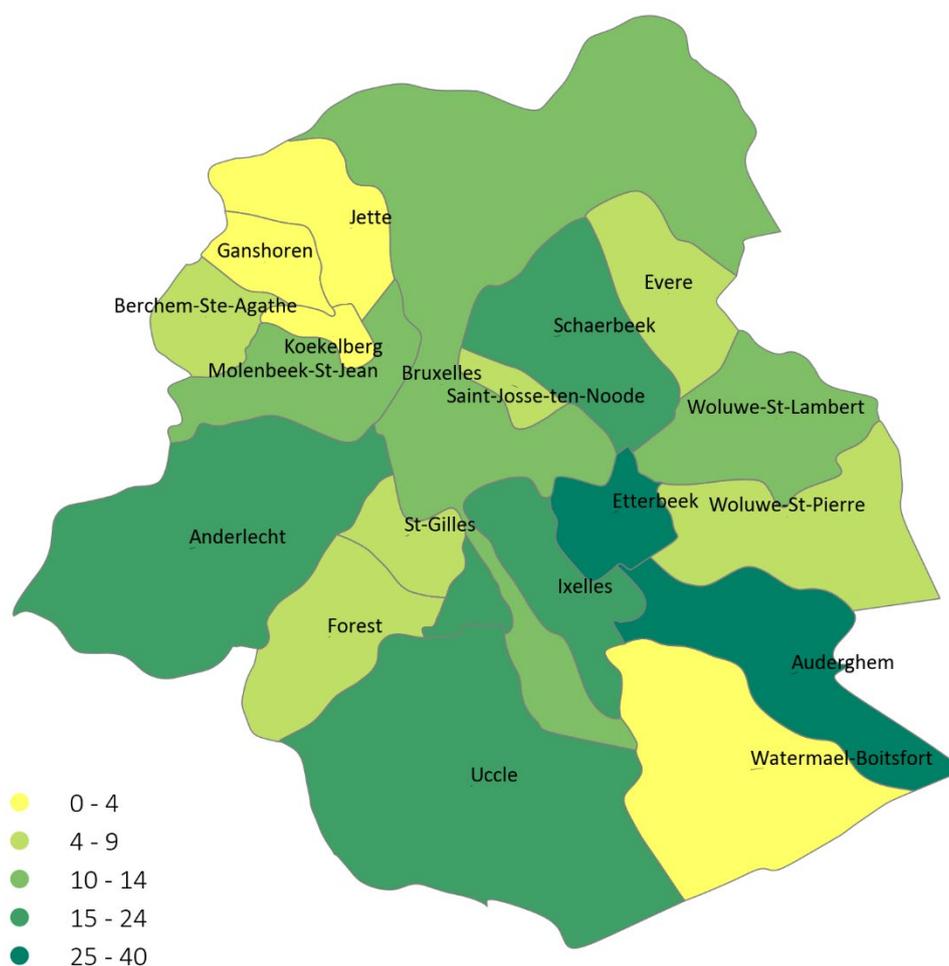
### 3.2.3 La localisation du siège social des entreprises

C'est dans les communes d'Etterbeek et d'Auderghem que l'on retrouve le plus grand nombre d'entreprises Titres-Services bruxelloises

La carte suivante présente le nombre d'entreprises selon la localisation de leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale. Les communes d'Etterbeek et d'Auderghem concentrent le plus d'entreprises avec pas moins de 26 entreprises qui y sont localisées dans chacune d'elle. Les communes d'Ixelles, d'Uccle, d'Anderlecht, et de Schaerbeek ont également un nombre élevé d'entreprises, avec 18 à 22 entreprises situées sur leur territoire.

À l'opposé, les communes de Watermael-Boitsfort, Koekelberg, Jette et Ganshoren ne comptent qu'entre 3 et 4 entreprises Titres-Services sur leur territoire.

Carte 1 : Nombre d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social en 2021



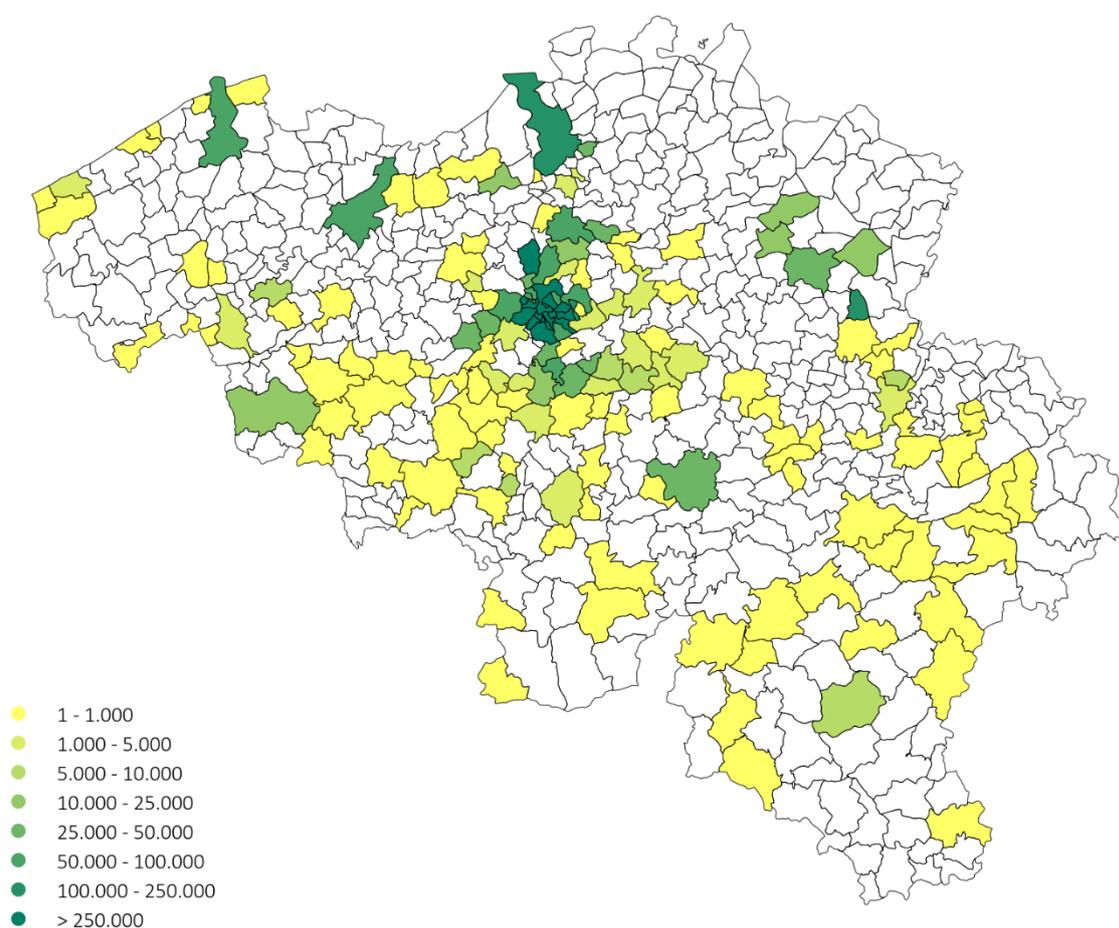
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

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

Lorsqu'on examine la carte suivante qui présente le nombre de Titres-Services bruxellois remboursés aux entreprises selon la localisation de leur siège social, il apparaît que la majorité des Titres-Services bruxellois remboursés le sont à destination d'**entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale et d'une ou plusieurs entreprises situées dans la commune de Meise**.

Les autres Titres-Services bruxellois sont majoritairement remboursés, soit aux entreprises situées dans **la périphérie directe de Bruxelles** (Kraainem, Waterloo, Zaventem, Grimbergen, Dilbeek, Rhode-Saint-Genèse, Lasne, Rixensart), soit aux entreprises qui disposent d'un siège social dans **certaines villes en Flandre** (Hoeselt, Anvers, Gand, Malines, Bruges, Wommelgem, Gooik, Genk) **ou, dans une moindre mesure en Région wallonne** (Namur, Tournai) mais qui ont probablement développé plusieurs antennes dans différentes zones géographiques.

Carte 2 : Nombre de Titres-Services remboursés en 2021 selon le siège social de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

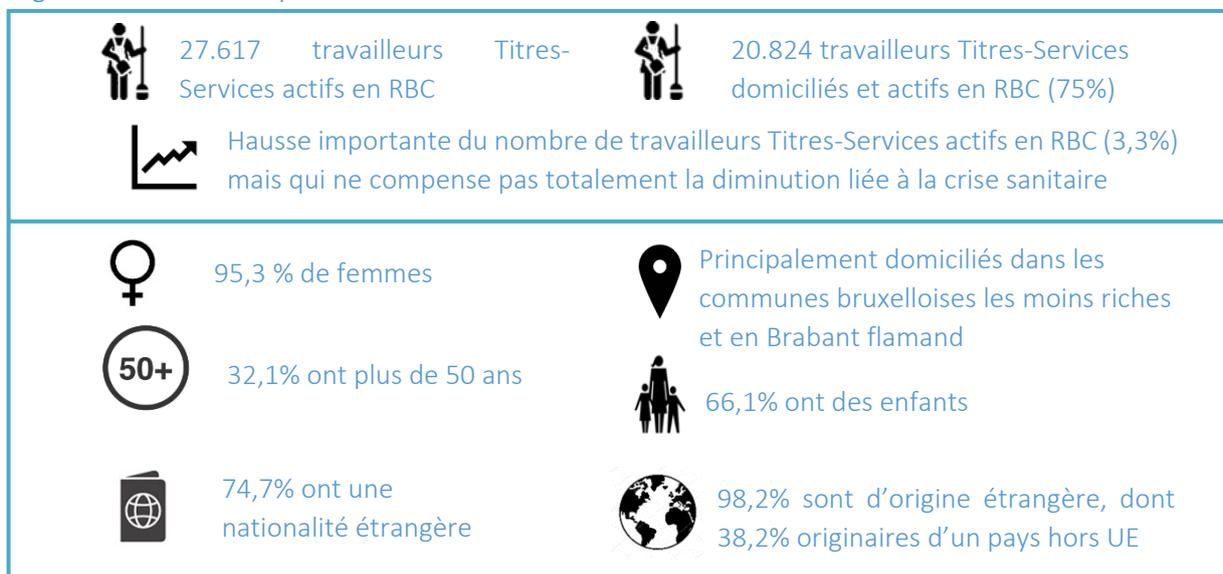
## 4 / Les travailleurs Titres-Services

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

- ▶ **Sodexo** : cette source nous permet d'obtenir des données concernant les travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles (qui ont presté pour au moins un Titre-Service Bruxellois), qu'ils soient domiciliés à Bruxelles ou ailleurs. Le focus est cependant principalement mis sur les travailleurs qui sont actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Ces données ne sont disponibles de manière uniforme que pour les années 2017 à 2021. De plus, des données sur le sexe, le domicile, et l'âge des travailleurs du dispositifs des Titres-Services sont également fournies.
- ▶ **BCSS** : via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo nous avons des informations détaillées concernant le profil (nationalité, origine, et situation familiale) de travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois.
- ▶ **L'ONSS** : cette source d'information permet d'obtenir des données concernant le nombre de travailleurs en équivalent temps plein qui sont actifs dans le dispositif des Titres-Services (à Bruxelles ou dans les autres régions) et qui sont domiciliés à Bruxelles.

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

Figure 12 : Nombre et profil des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en RBC en 2021



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

## 4.1. Le nombre de travailleurs Titres-Services

L'évolution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois connaît un effet rebond après la crise sanitaire de 2020

La figure ci-dessous recense l'évolution, de 2017 à 2021, du nombre de travailleurs ayant remis au moins un Titre-Service bruxellois en cours d'année. Après trois années de croissance, le nombre de travailleurs actifs avait diminué en 2020 (-4,2%) pour passer en-dessous de son niveau de 2017 (27.555 travailleurs). La crise sanitaire a donc fortement impacté le nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, que ça soit via la fermeture d'entreprises, la limitation des embauches ou encore l'impossibilité de prester pour certain.e.s (manque de clients, incapacités, enfants à charge qui doivent rester à la maison, etc.).

En 2021, alors que la crise n'est pas terminée (mesures de distanciation sociale, période de confinement en début d'année, des activités non-essentiels qui n'ont pas redémarrées, etc.), un important rebond est constaté (+3,3%): 27.617 travailleurs étaient actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021. C'est donc beaucoup plus qu'en 2020 (26.730 travailleurs), mais pas encore autant qu'en 2019 (27.911) ou qu'en 2018 (27.780).

Figure 13 : Evolution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services (2017-2021)



Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo

Tous les travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services ne sont cependant pas nécessairement domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ainsi, sur les 27.617 travailleurs Titres-Services actifs dans le dispositif bruxellois en 2021, 24,6% n'y sont pas domiciliés (14,6% de travailleurs flamands, 8,4% de travailleurs wallons et 1,6% domiciliés à l'étranger ou avec un domicile inconnu).

À noter que le nombre de travailleurs bruxellois (+3,3%) a évolué dans la même proportion que l'ensemble des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois (+3,0%) alors qu'ils avaient été moins impactés en 2020. En conséquence, le nombre de travailleurs bruxellois est repassé largement au-dessus de son niveau d'avant crise (+1,6% entre 2019 et 2021). En d'autres termes, ce sont majoritairement les travailleurs non-bruxellois qui ont perdu leur travail dans les Titres-Services

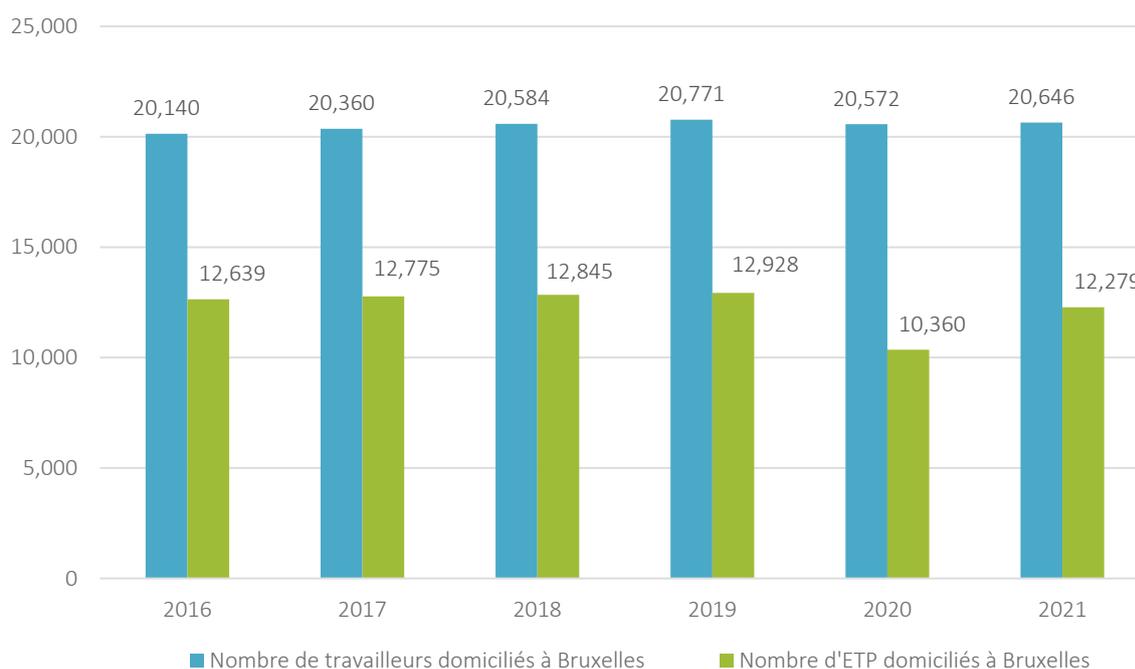
bruxellois en 2020 alors que ce sont les bruxellois qui ont été privilégiés dans les embauches effectués par les entreprises du dispositif en 2021 probablement pour des questions de flexibilité et de frais de déplacements.

### Le nombre d'équivalent temps plein croît mais reste plus faible que les niveaux observés dans les années précédant la crise

Les données trimestrielles de l'ONSS nous donnent également l'opportunité d'évaluer le nombre de bruxellois actifs dans les Titres-Services en termes d'équivalent temps plein mais pour l'ensemble du territoire belge. En effet, cette base de données ne permet de distinguer la région d'activité du travailleur bruxellois.

La figure suivante présente donc l'évolution du nombre de travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale de 2016 à 2021 en termes d'équivalents temps plein. Entre 2016 et 2019, le nombre d'équivalents temps plein a progressé d'un peu plus de 2%, avant d'enregistrer une chute de 19,9% en 2020, due aux effets de la crise sanitaire. **En 2021, les équivalents temps plein enregistrent une hausse de 18,5%, mais restent en deçà des niveaux observés depuis la régionalisation du dispositif des Titres-Services.** En effet, comme nous le verrons plus tard, certaines périodes de 2021 ont été marquées par des chutes du volume d'activités à cause de la (re)mise en place de certaines mesures sanitaires (voir la Figure 36).

Figure 14: Evolution du nombre de travailleurs Titres-Services bruxellois (2016-2021)



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

## 4.2. Le profil des travailleurs Titres-Services

Cette section s'intéresse en priorité au [profil des travailleurs bruxellois actifs](#) dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Pour ce faire nous utilisons les données de Sodexo qui ont trait au nombre de travailleurs Titres-Services ayant remis au moins un Titre-Service bruxellois. Afin d'identifier des caractéristiques de profil détaillées, ces données ont également fait l'objet d'un croisement avec les données de la BCSS sur base du numéro de registre national des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

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

- ▶ Le [lieu de domicile](#) des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ L'[âge](#) des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ Le [sexe](#) des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ La [nationalité](#) des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ L'[origine](#) des travailleurs Titres-Services ;
- ▶ La [situation familiale](#) des travailleurs Titres-Services.

Nous centrerons nos analyses sur les bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Les données de profil des wallons et flamands actifs à Bruxelles ne seront répertoriées que si d'importantes différences sont observées avec leurs homologues bruxellois. De plus, ces données sont comparées aux données de l'ensemble de la population active bruxelloise lors du dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles).

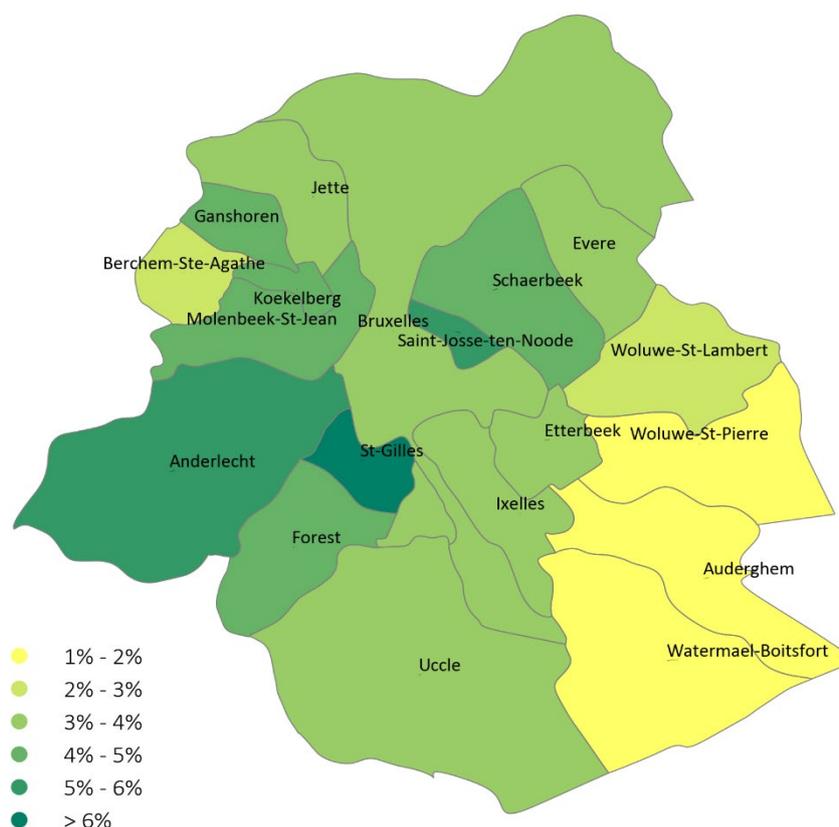


## 4.2.1 Le lieu de domicile des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale

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

La carte suivante présente le **taux de pénétration** des travailleurs Titres-Services dans les différentes communes bruxelloises.

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



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo sur base du lieu de domicile des travailleurs et données de la population active (2019) par commune, données IBSA

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

- ▶ Saint-Gilles, Saint-Josse-ten-Noode, et Anderlecht où plus de 5% de la population active est employée dans le secteur des Titres-Services ;
- ▶ Koekelberg, Schaerbeek, Forest, Ganshoren et Molenbeek où entre 4 et 5% de la population active est employée dans le secteur des Titres-Services.

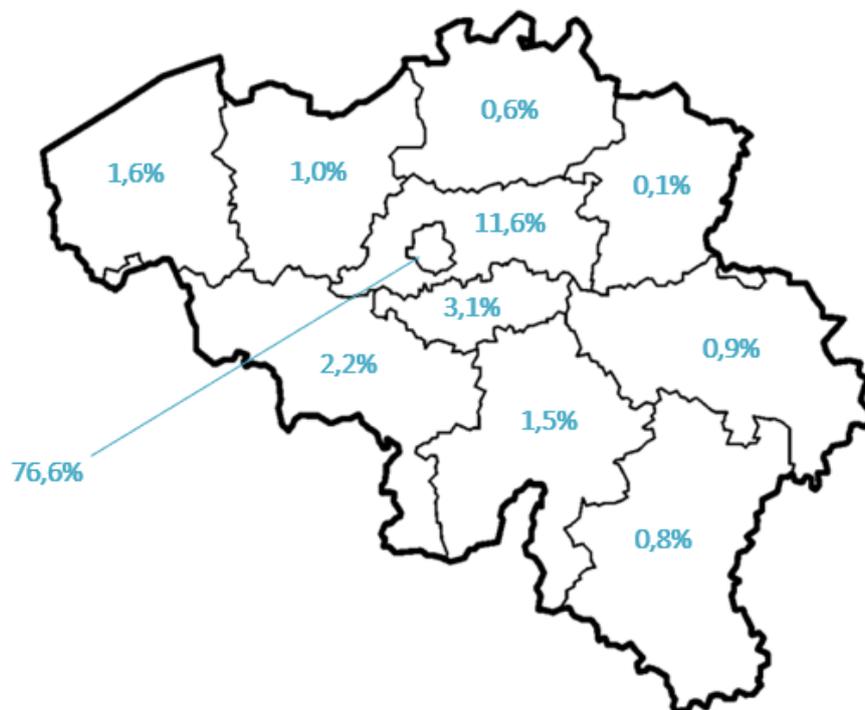
À l'opposé, les populations des **communes les plus riches** de la région sont moins souvent employées dans les Titres-Services. Plus particulièrement, il s'agit des communes suivantes :

- ▶ Auderghem et Woluwe-Saint-Lambert ont environ 2% de leur population active qui est employée dans le secteur des Titres-Services ;
- ▶ Woluwe-Saint-Pierre et Watermael-Boitsfort ont respectivement 1,5 et 1,3% de leur population active qui est employée dans le secteur des Titres-Services.

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

La carte suivante s'intéresse au lieu de domicile des travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2021, que ceux-ci soient domiciliés à Bruxelles ou en dehors de la région. À l'instar de ce qui a été observé précédemment, nous constatons qu'une proportion importante (23,4%) des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois ne sont pas domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale. La très grande majorité de ces travailleurs non-bruxellois sont domiciliés dans le Brabant flamand. En effet, ces derniers ne représentent pas moins de 11,6% des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois. Les autres provinces belges dans lesquelles on retrouve un nombre significatif, mais dans des proportions bien moindre, de travailleurs Titres-Services bruxellois actifs à Bruxelles sont le Brabant Wallon (3,1%), le Hainaut (2,2%), la Flandre-Occidentale (1,6%) et la province de Namur (1,5%). Notons que cette répartition est restée pratiquement inchangée par rapport à l'année dernière.

Carte 4 : Répartition des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon leur région de domicile en 2021



Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo



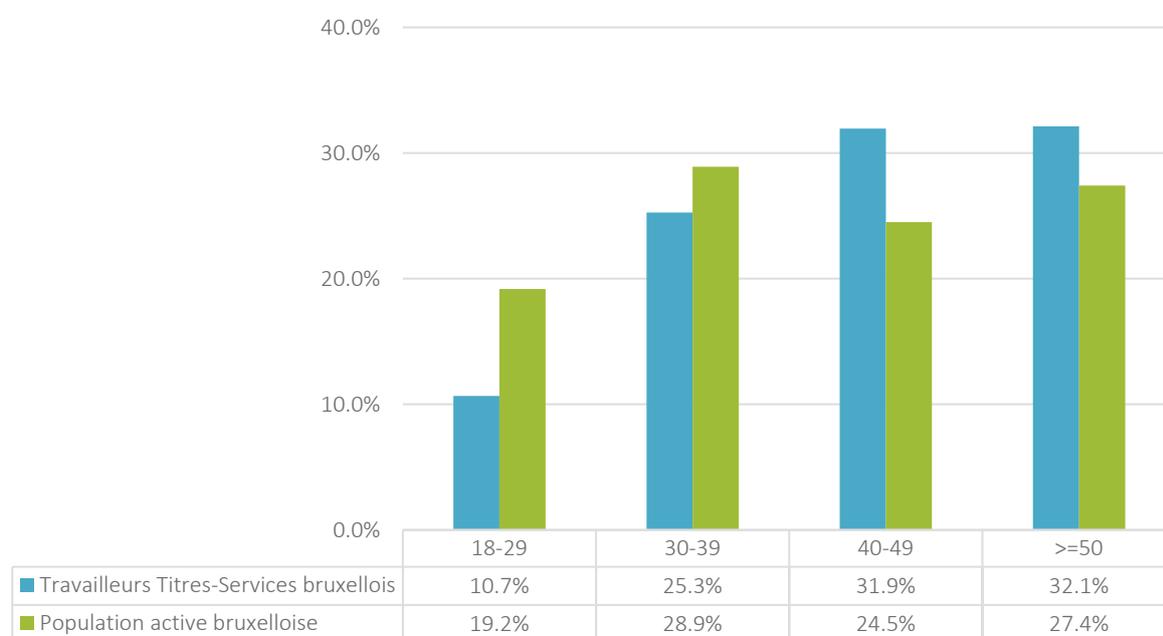
## 4.2.2 L'âge des travailleurs Titres-Services<sup>4</sup>

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

La figure suivante montre la répartition des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale selon leur âge. Il apparaît de cette figure que **la majorité des travailleurs (64,0%) ont au moins 40 ans**. À l'opposé, les jeunes travailleurs de moins de 30 ans sont très peu représentés (10,7%). Finalement, les travailleurs âgés entre 30 et 39 ans constituent 25,3% des travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles.

Si l'on compare ces chiffres à ceux relatifs à la population active bruxelloise, nous constatons **une sous-représentation importante des 18-29 ans**, et dans une moindre mesure des 30-39 ans, dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. A l'inverse, les personnes âgées de 40 ans et plus y sont largement surreprésentées. Le dispositif des Titres-Services bruxellois semble donc moins attirer les jeunes que les personnes d'âge plus mûr.

Figure 15 : Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et population active bruxelloise répartie selon leur âge en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

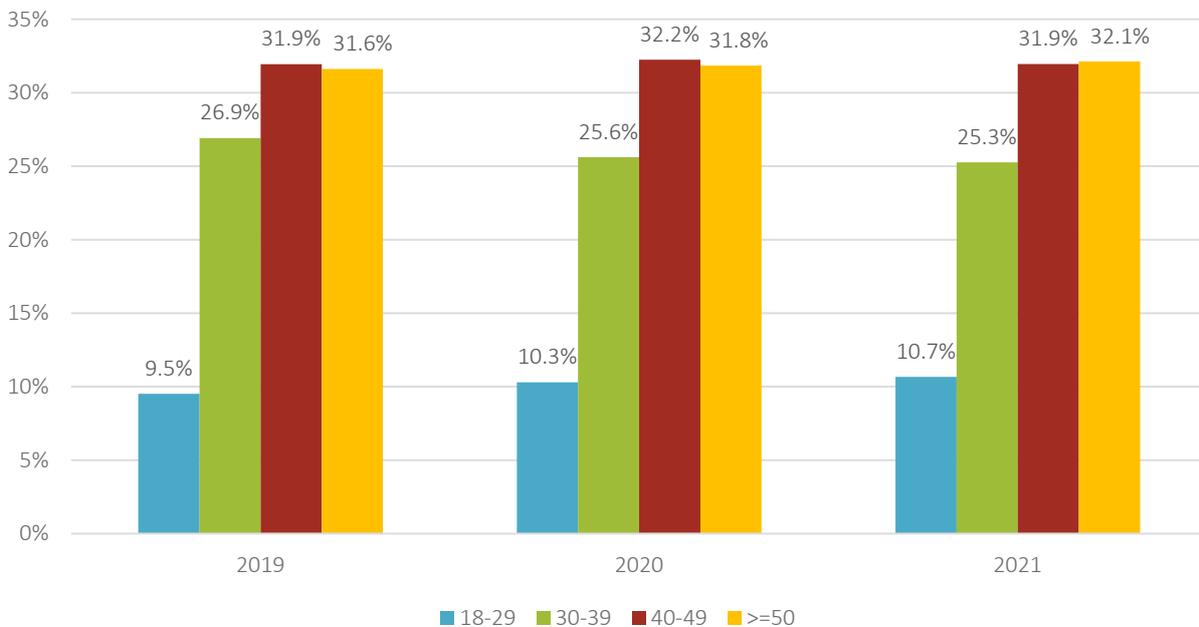
<sup>4</sup> Les données d'âge des travailleurs ont été obtenues selon des modalités de calcul différentes à celle utilisé dans le rapport d'évaluation 2020 du dispositif des Titres-Services bruxellois. Auparavant, l'âge des travailleurs était calculé en fonction du nombre d'années écoulées depuis leur naissance, cette valeur étant ensuite arrondie au nombre entier. Les données ont été remplacées par une nouvelle série (2019 – 2021) qui estime l'âge des travailleurs au 31 décembre de l'année en cours, ce nombre étant ensuite arrondi à la décimale près. Par exemple, un travailleur de 29,9 ans est à présent considéré comme appartenant à la catégorie des 18-29 et non plus des 30-39. Si cette modification a pour effet d'augmenter le poids de toutes les catégories au détriment des '50 ans et plus', elle ne remet pas en question les évolutions constatées lors des rapports d'évaluation précédents.

## Le nombre relatif de travailleurs bruxellois les plus jeunes (moins de 30 ans) et les plus âgés (50 ans ou plus) continue de progresser

Outre la moyenne d'âge relativement élevée, nous montrons à la figure ci-dessous que **ce sont les catégories de travailleurs les plus jeunes (embauche) et les plus âgés (vieillessement) qui ont évolué positivement entre 2019 et 2021**. En effet, seulement 31,6% d'entre eux étaient âgés de plus de 50 ans en 2019 contre 31,8% en 2020 et 32,1% en 2021 alors que la proportion des travailleurs bruxellois âgée de moins de 30 ans est passée de 9,5% en 2019 à 10,7% en 2021 de la population de travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. À l'opposé, ce sont les catégories d'âge moyen qui ont régressé dans le temps (de 58,8% en 2019 à 57,2%).

Deux conclusions peuvent donc être tirées : D'une part, il semblerait donc que le dispositif des Titres-Services bruxellois s'est orienté progressivement vers **l'engagement de jeunes chercheurs d'emplois** au lieu d'aide-ménagère.s expérimentées. D'autre part, les aide-ménagères déjà actives depuis une période conséquente de temps avancent en âge alors qu'ils/elles avaient déjà, pour la plupart, un certain âge au moment de leur engagement.

Figure 16: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale entre 2019 et 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

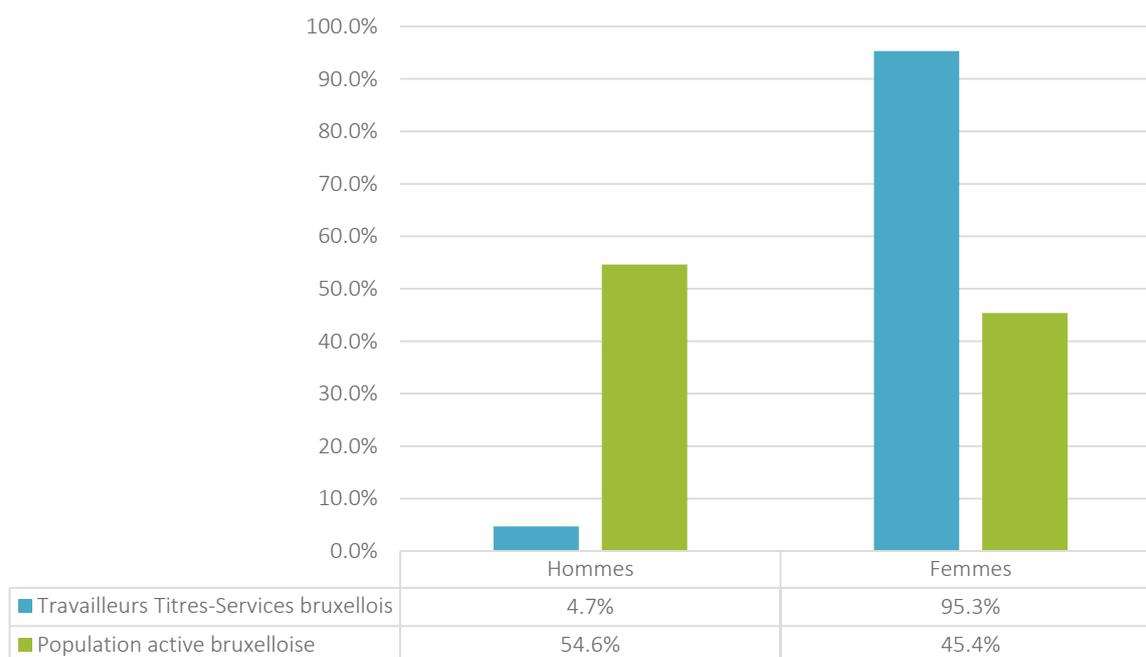
### 4.2.3 Le sexe des travailleurs Titres-Services

#### 95,3% des travailleurs bruxellois actifs dans les Titres-Services à Bruxelles sont des femmes

Nous constatons à la figure ci-dessous que la très grande majorité des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2021 sont des femmes (95,3%). Cette situation très contrastée est une particularité du secteur qui apparaît d'autant plus lorsqu'on s'intéresse à la part de femmes et d'hommes parmi les travailleurs bruxellois actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Les bruxellois (54,6%) sont, en effet, légèrement plus nombreux que les bruxelloises (45,4%) sur le marché du travail bruxellois.

Cependant, il est intéressant de mettre en évidence que la proportion des bruxellois de type masculin actifs dans les Titres-Services bruxellois continue de progresser d'années en années. En effet, le pourcentage d'aide-ménagers est passé de 4,3% en 2020 à 4,7% en 2021 (voir la Figure 62 en annexe). De plus, nous pouvons mettre en évidence une diversité moins importante parmi les travailleurs bruxellois (4,7% de femmes) qu'au sein des travailleurs wallons (6,1% d'hommes) et flamands (6,6% d'hommes) actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (voir la Figure 64 en annexe).

Figure 17: Part des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2021 et de la population active bruxelloise selon le genre



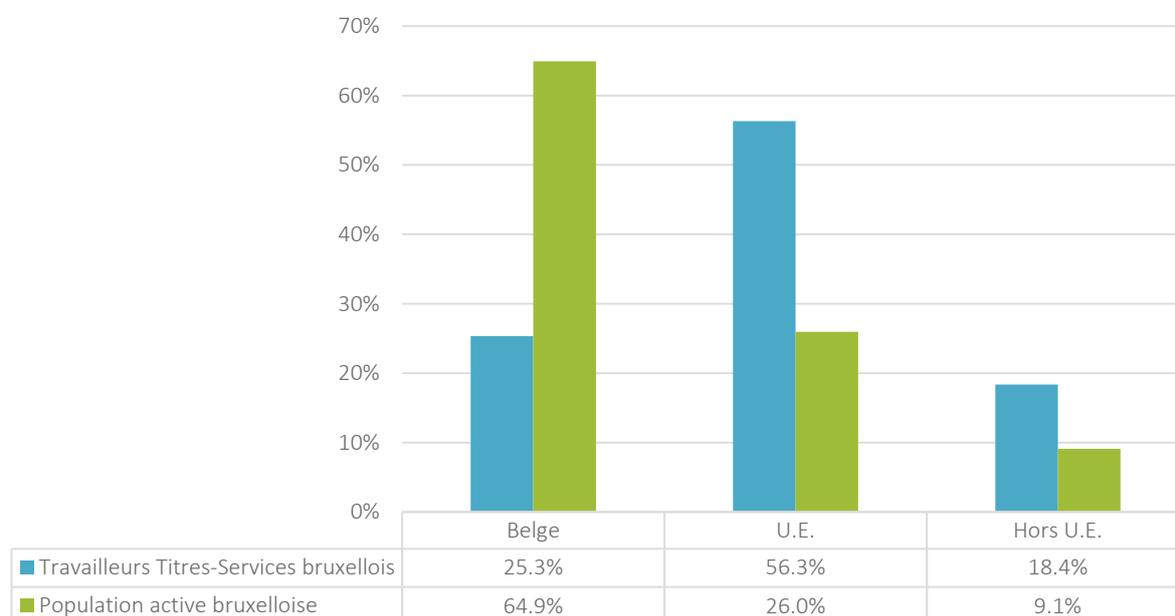
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

## 4.2.4 La nationalité des travailleurs Titres-Services

74,7% des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont de nationalité étrangère

Il apparaît de la figure suivante que 74,7% des bruxellois actifs dans les Titres-Services ont une nationalité étrangère. Parmi ceux-ci, 56,3% sont des nationaux d'un pays de l'Union européenne et 18,4% possède la nationalité d'un pays situé en dehors de l'Union Européenne<sup>5</sup>. Cette situation est très contrastée avec la composition de la population active bruxelloise. En effet, de manière générale sur le marché du travail bruxellois, 64,9% des bruxellois sont de nationalité belge, alors qu'ils ne sont seulement que 26% à avoir une nationalité émanant de l'Union Européenne et 9,1% une nationalité d'un pays hors Union Européenne.

Figure 18: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2021 et population active bruxelloise selon la nationalité



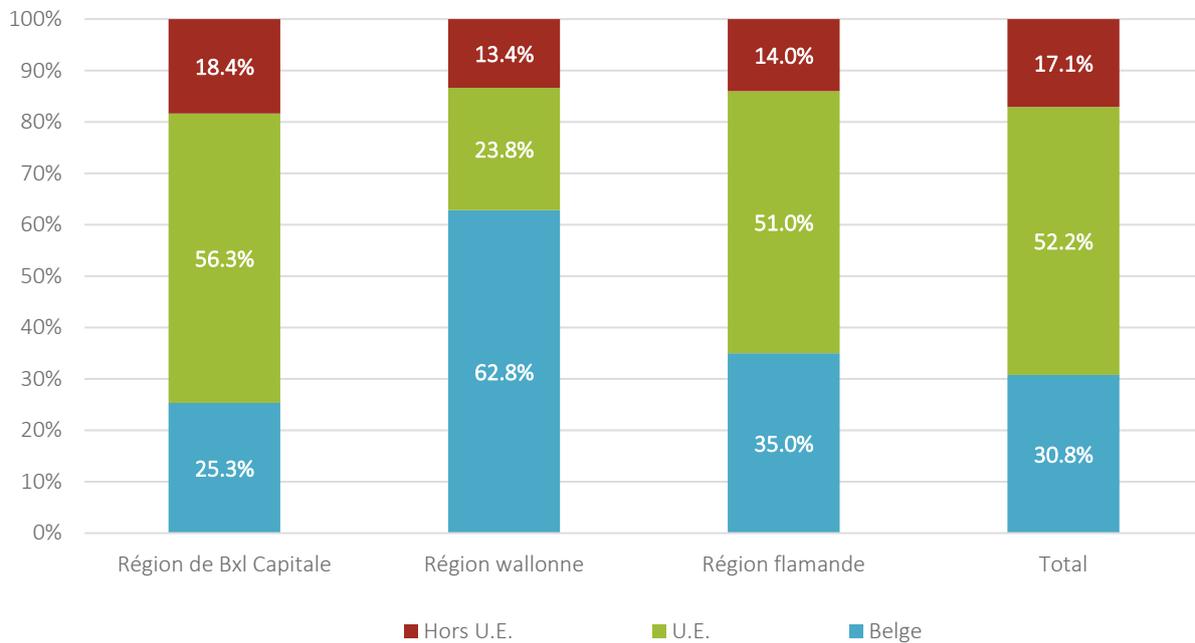
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

La figure suivante compare ensuite la nationalité des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois selon leur région de domicile. Nous pouvons y observer que les travailleurs flamands actifs à Bruxelles sont majoritairement de nationalité étrangère (65,0%) tout comme leurs homologues bruxellois (74,7%). À contrario, les wallons sont une majorité de belges à être actifs dans les Titres-Services bruxellois (62,8%). Comment expliquer de telles différences en fonction de la région d'habitation du travailleur ? D'une part, il faut mettre en évidence que la population active wallonne et flamande est composée de plus de personnes de nationalité belge, respectivement 91,6% et 91,5%, que la population active bruxelloise (64,9%). D'autre part, si les Titres-Services attirent toujours plus les travailleurs étrangers que de belges (qui sont toujours sous-représentés peu importe la Région de domicile considérée), il semblerait que les travailleurs flamands de nationalité belge soient les plus réfractaires à exercer le métier d'aide-ménagère à Bruxelles. Le fait que le français soit la langue la plus

<sup>5</sup> Les données obtenues de la BCSS ne permettent pas d'identifier exactement de quelles nationalités il s'agit.

utilisée à Bruxelles combiné aux nombreux postes vacants en Région flamande qui demandent une bonne maîtrise de la langue néerlandaise, en sont certainement les deux principales raisons.

Figure 19 : Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2021 selon la nationalité et la région de domicile



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

#### 4.2.5 L'origine des travailleurs Titres-Services

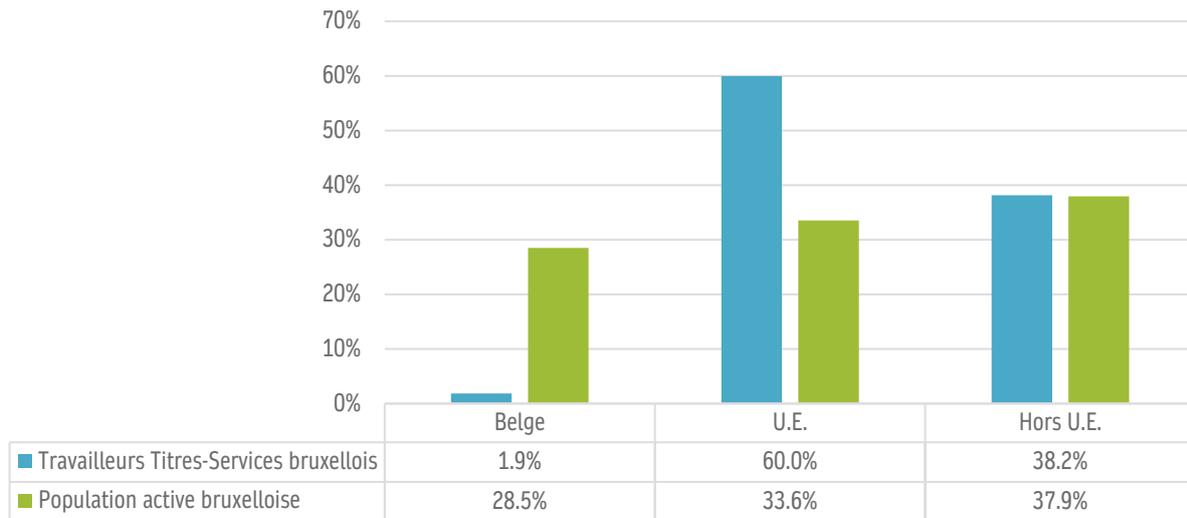
Plus de 98% des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en Région de Bruxelles-Capitale sont d'origine étrangère

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

En comparant les bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois selon leur origine, nous pouvons constater qu'ils sont majoritairement d'origine étrangère, que celle-ci soit issue de l'Union Européenne (60%) ou non (38,2%). [Les travailleurs d'origine belge ne représentent ainsi que 1,9% des bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.](#) A titre de comparaison, les caractéristiques de la population active bruxelloise apparaissent plus équilibrées puisque 28,5% d'entre eux sont d'origine belge, 33,6% sont issus de l'Union Européenne et 37,9% ont une autre nationalité.



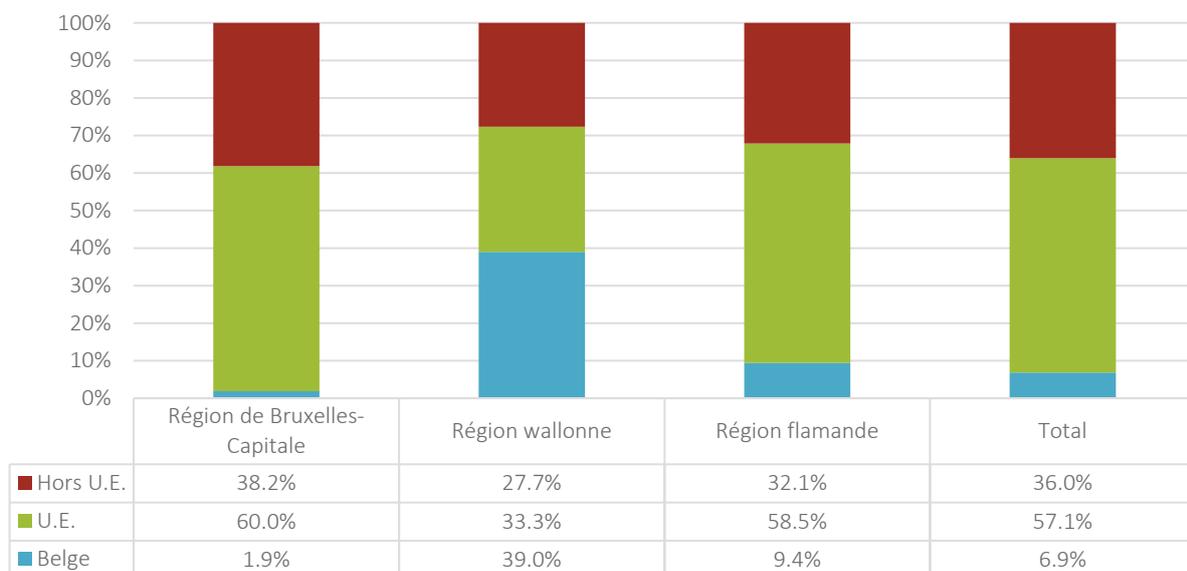
Figure 20 : Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2021 et population active bruxelloise selon l'origine



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

Ces résultats sont marquants quand on les compare à l'origine des travailleurs wallons et bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois à la figure suivante. [Des grandes différences apparaissent en fonction de la région de domicile](#) : une plus grande proportion de travailleurs d'origine belge est recensée parmi les flamands (9,4%) et, surtout, les wallons (39,0%), actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois que parmi leurs homologues bruxellois (1,9%). À l'instar de ce que nous avons observé en ce qui concerne la nationalité des travailleurs, la composition de la population active dans les trois Régions selon l'origine (28,5% de travailleurs d'origine belge dans la population active bruxelloise contre 74,8% en Wallonie et 64,0% en Flandre) et le manque d'envie des travailleurs flamands d'origine belge à travailler comme aide-ménagère à Bruxelles, sont les raisons principales qui sous-tendent ces résultats.

Figure 21 : Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon l'origine et la région de domicile en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

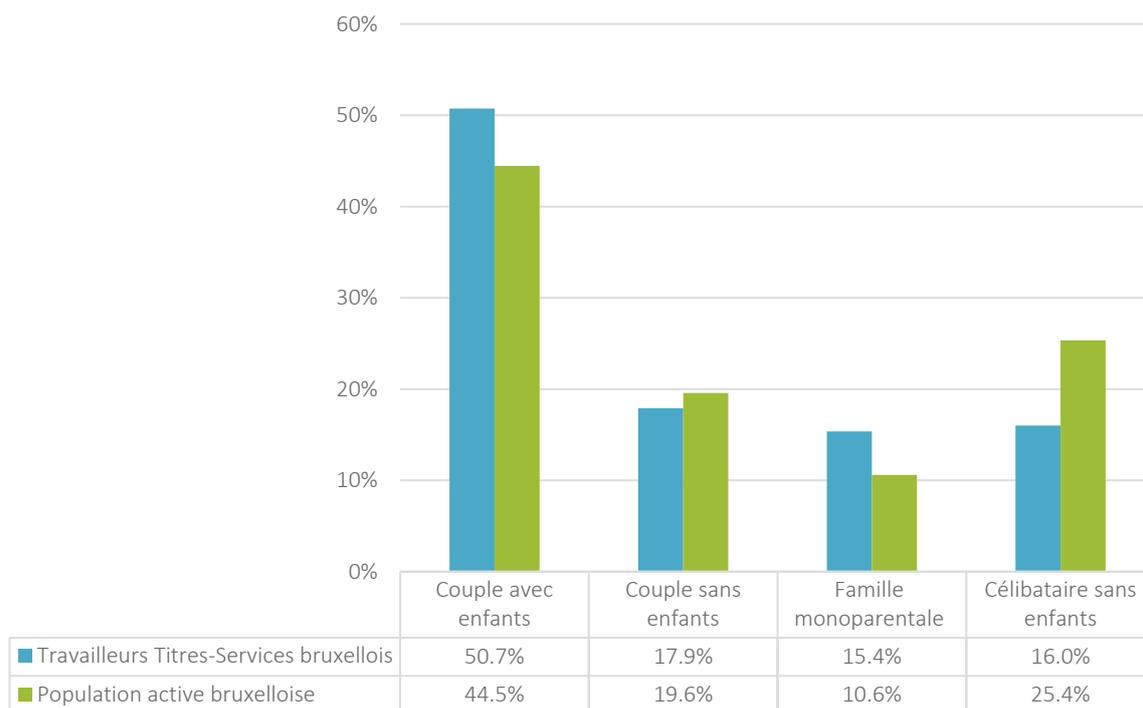
## 4.2.6 La situation familiale des travailleurs Titres-Services

### Les bruxellois avec des enfants sont surreprésentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

D'après la figure suivante, 50,7% des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont **en couple avec enfants**. Il s'agit, et de loin, des travailleurs bruxellois les plus représentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois puisque les 49,3% de travailleurs restants se répartissent de manière assez identique entre les couples sans enfants (17,9%), les familles monoparentales (15,4%) et les célibataires sans enfants (16%).

Si l'on compare ces résultats à la population active et domicilié à Bruxelles, il apparaît que le dispositif des Titres-Services bruxellois **attire proportionnellement plus de bruxellois qui ont des enfants, qu'ils soient en couple** (50,7% contre 44,5%) **ou célibataires** (15,4% contre 10,6%). Ce constat s'explique de par la possibilité de bénéficier d'un planning de travail adapté (horaire et nombre d'heures) dans le secteur des Titres-Services, ce qui peut faciliter l'organisation de la vie familiale. En d'autres termes, le dispositif des Titres-Services permet, de par ses caractéristiques, de mieux concilier la vie professionnelle et familiale, non seulement pour ses utilisateurs, mais également pour ses travailleurs, majoritairement des femmes.

Figure 22: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2021 et population active bruxelloise selon leur situation familiale



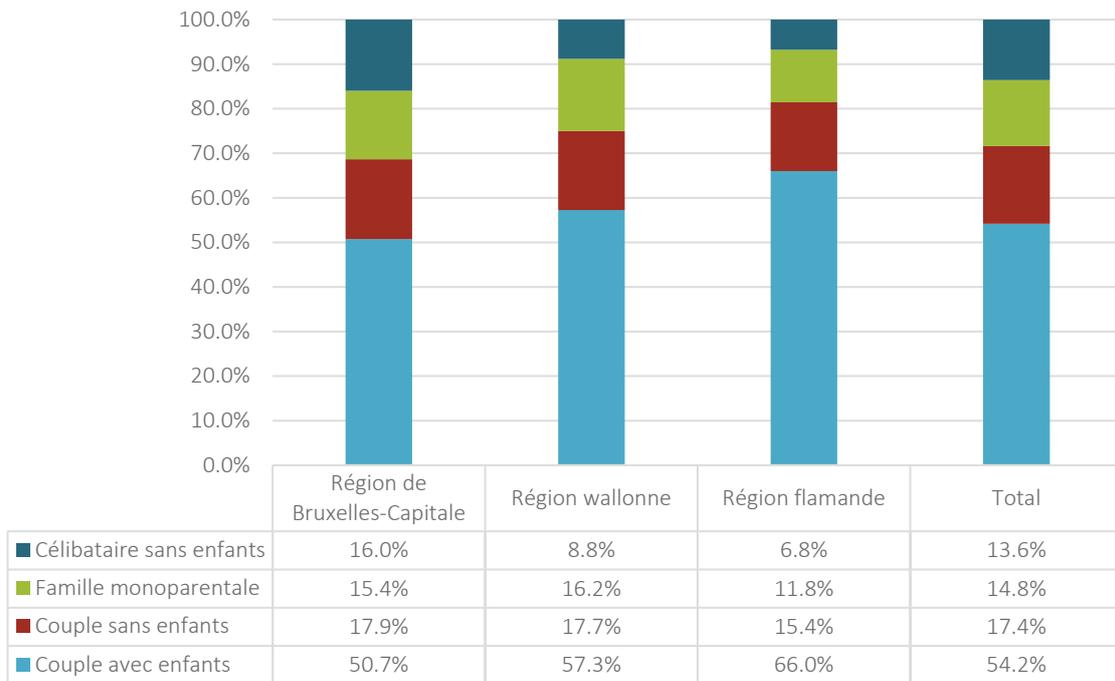
Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

Lorsqu'on compare la situation familiale des bruxellois avec les travailleurs wallons et flamands actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, on aperçoit des différences notoires. Tout d'abord, **les wallons et flamands sont plus souvent des célibataires sans enfants**. Ceci est cohérent avec les résultats relevés dans le dernier Rapport d'Évaluation des Titres-Services Wallons<sup>6</sup> où l'on constate, en effet, une

<sup>6</sup> « Idea Consult, « Évaluation du dispositif des Titres-Services wallons, 2018-2020, février 2022 »

population moindre de travailleurs domiciliés et actifs en Wallonie qui sont célibataires sans enfants dans cette région. Ensuite, **les bruxellois sont moins souvent en couple avec des enfants que leurs homologues flamands et wallons actifs à Bruxelles**. Il est probable qu'un nombre non-négligeable de familles, bien que travaillant dans les Titres-Services à Bruxelles, n'aient pas eu les moyens d'y acheter ou d'y louer un logement suffisamment spacieux que pour y loger leur famille et qu'ils aient donc décidé de s'installer en périphérie.

Figure 23: Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2021 et population active bruxelloise selon leur région de domicile



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS.



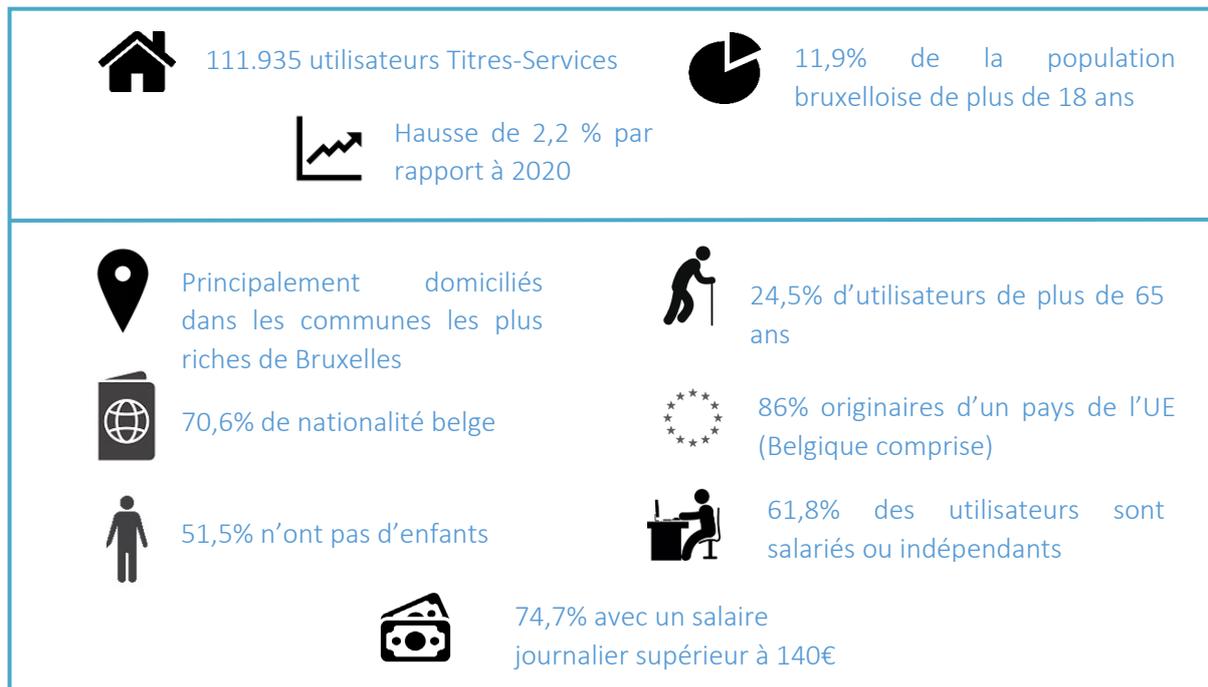
## 5 / Les utilisateurs Titres-Services

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

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

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

Figure 24: Nombre et profil des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2021



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

## 5.1. Le nombre d'utilisateurs Titres-Services

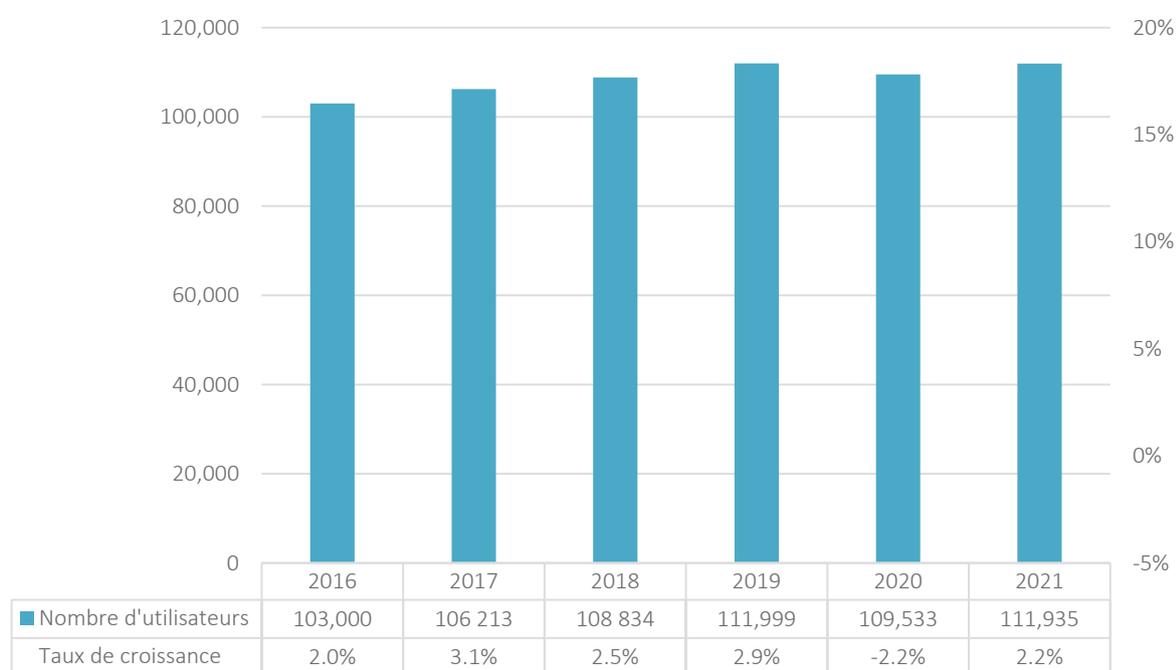
### Reprise de la croissance du nombre d'utilisateurs de Titres-Services bruxellois

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre d'utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale entre 2016 et 2021.

Après avoir observé une croissance constante (entre 2,0% et 3,1% par an) du nombre d'utilisateurs de 2016 à 2019, l'année 2020 avait été marquée par une nette décroissance (-2,2%) que nous avons pu expliquer par les mesures de confinement et de distanciation sociale prises dans le cadre de la crise sanitaire. En 2021, l'évolution du nombre d'utilisateurs a repris son cours normal avec une croissance de 2,2% pour atteindre 111.935 de bruxellois qui utilisent les Titres-Services, à savoir quasiment autant qu'en 2019. Plus précisément, en 2021, 18.902 bruxellois ont (re)commencé à utiliser les Titres-Services pour seulement 16.500 qui ont arrêté d'en consommer.

Ce résultat nous indique donc que le contexte sanitaire de l'année 2021 n'a pas impacté la dynamique d'entrées et de sorties des utilisateurs du dispositif des Titres-Services bruxellois mais qu'il n'a pas non plus permis de rattraper le retard pris en 2020 : D'une part, la plupart des utilisateurs qui ont décidé d'arrêter leur consommation en 2020 à cause du contexte sanitaire n'ont pas racheté de Titres-Services bruxellois en 2021. D'autre part, nous ne recensons pas plus d'utilisateurs nouvellement inscrits en 2021 (14.191) qu'en 2019 (13.971) ce qui signifie qu'une grande partie des bruxellois qui ont freiné leur envie d'utiliser les Titres-Services pour la première fois en 2020 ont encore reporté leur acte d'achat de Titres-Services en 2021 alors que certains de ceux qui auraient dû constituer le pool de nouveaux utilisateurs 2021 dans un contexte « normal » n'ont pas été au rendez-vous.

Figure 25 : Evolution du nombre d'utilisateurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2021)



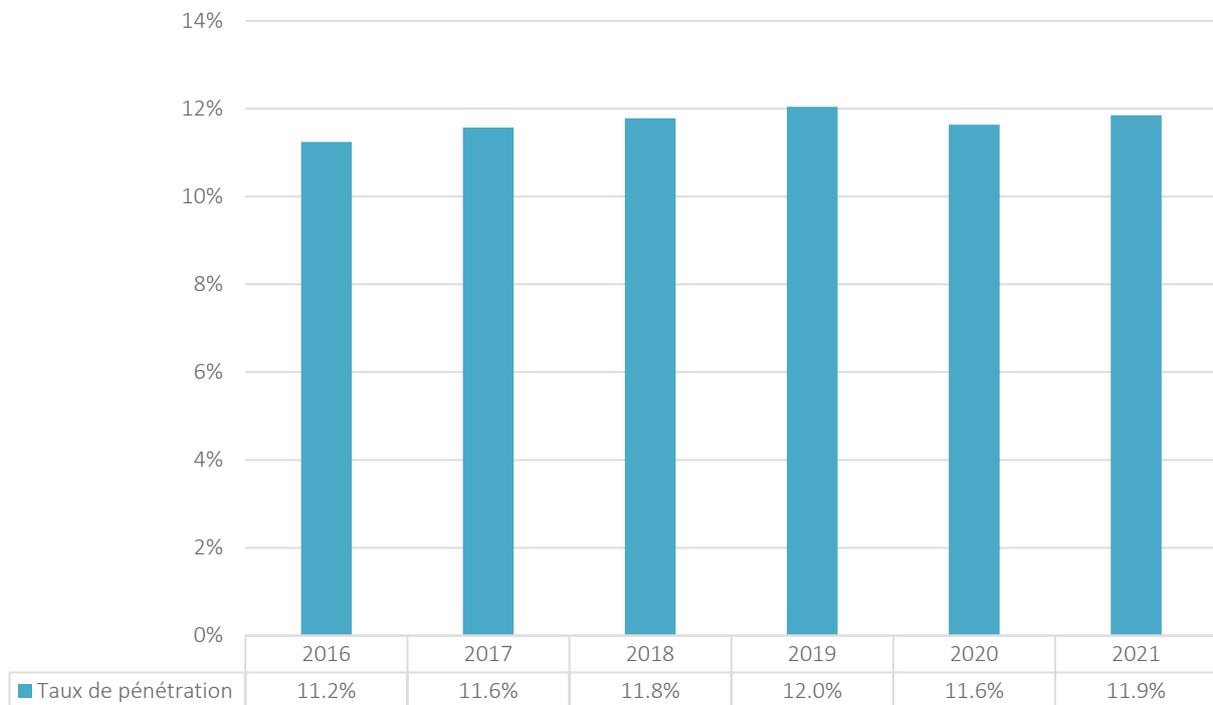
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

## Le pourcentage de bruxellois qui utilise les Titres-Services se situe presque au niveau d'avant 2020

La figure ci-dessous représente le taux de pénétration du dispositif des Titres-Services dans la Région de Bruxelles-Capitale. Cet indicateur correspond au pourcentage d'utilisateurs bruxellois de Titres-Services par rapport à la population totale de plus de 18 ans résidant sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. En 2021, les Titres-Services ont été utilisés par 11,9% de la population bruxelloise. Nous pouvons donc constater un quasi-retour au niveau de 2019 (12,0%).

Auparavant et à l'exception de l'année 2020 marquée par la crise sanitaire, le taux de pénétration n'avait fait que progresser. Nous pouvons en conclure que la croissance du nombre d'utilisateurs ne s'explique pas uniquement par une évolution à la hausse de la population bruxelloise de plus de 18 ans (de 923.837 en 2018 à 944.417 en 2021) mais également par une proportion de plus en plus grande de bruxellois qui sont convaincus par l'utilité des Titres-Services tout en étant dans les dispositions de pouvoir les utiliser.

Figure 26 : Evolution du taux de pénétration des utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2021)



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs et IBSA pour les chiffres de population au 1<sup>er</sup> janvier 2021

## 5.2. Le profil des utilisateurs Titres-Services

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

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

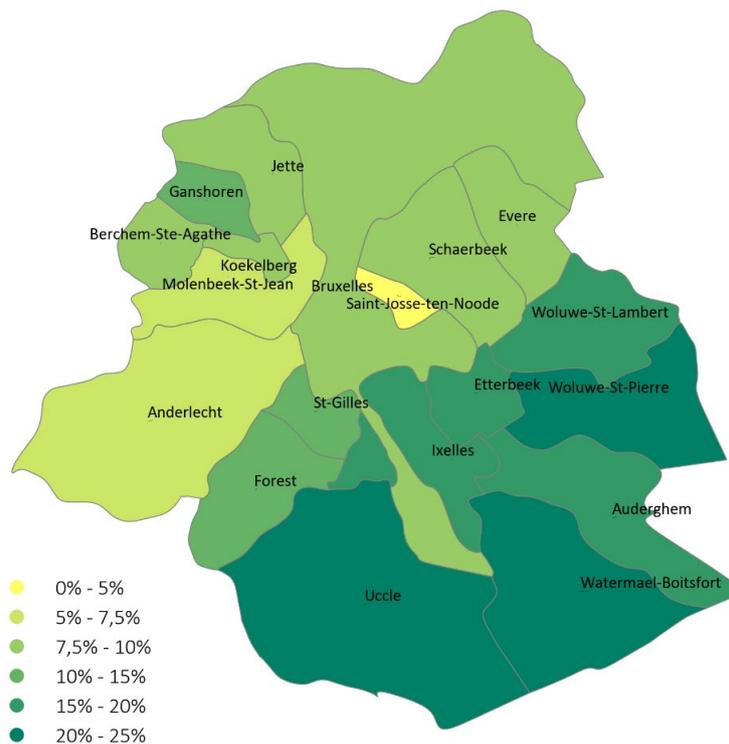


## 5.2.1 La commune de domicile des utilisateurs Titres-Services

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

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

Carte 5 : Taux de pénétration des utilisateurs Titres-Services dans les communes de la Région en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et données de la population de 18 ans et plus au 1<sup>er</sup> janvier 2021 selon l'IBSA

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

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

En toute logique, c'est dans les **communes les plus riches** que sont observés les taux de pénétration qui dépassent largement le taux de pénétration moyen en Région de Bruxelles-Capitale qui est de 11,9% :

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

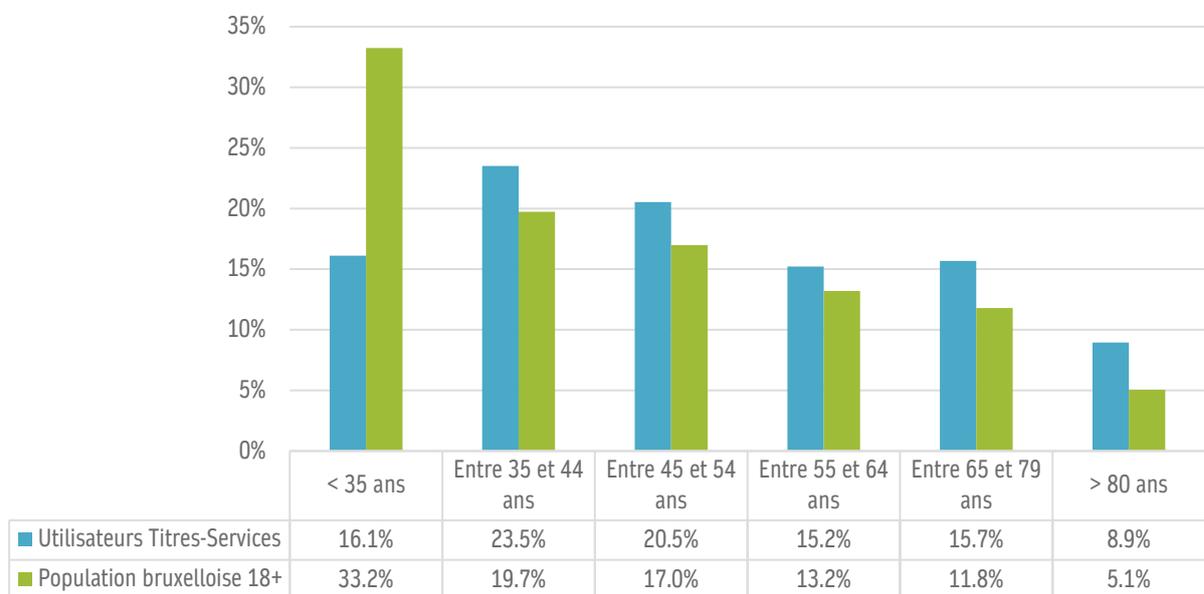
En comparant ces résultats avec la carte présentant les taux de pénétration des travailleurs, nous observons une situation presque inversée, les travailleurs étant domiciliés dans les communes où les utilisateurs sont les moins nombreux et inversement.

## 5.2.2 L'âge des utilisateurs Titres-Services

Les utilisateurs les plus jeunes (< 35 ans) sont largement sous-représentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

La figure suivante présente la proportion des utilisateurs Titres-Services selon leur âge en comparaison de l'ensemble de la population bruxelloise de 18 ans ou plus en 2021. Les utilisateurs les plus jeunes (âgés de moins de 35 ans) sont largement sous-représentés (16,2% contre 33,2% dans la population bruxelloise de plus de 18 ans) alors, qu'à partir de 35 ans, toutes les catégories d'âge sont surreprésentées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

Figure 27 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2021 et population adulte bruxelloise selon l'âge



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles).

Les utilisateurs âgés entre 65 et 79 ans sont largement plus nombreux qu'avant la crise alors qu'un phénomène de rattrapage est observé pour les moins de 35 ans

Le tableau ci-dessous recense l'évolution annuelle du nombre d'utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale répartis selon leur âge. Il y apparaît que la situation en 2021 est opposée à celle 2020 qui était marquée par une diminution du nombre d'utilisateurs, quel que soit la catégorie d'âge considérée. En effet, à l'exception du nombre d'utilisateurs de plus de 80 ans qui diminue, le nombre d'utilisateurs est plus élevé dans toutes les autres catégories d'âge en 2021 qu'en 2020. L'augmentation la plus importante concerne les moins de 35 ans (+5,4%). Il est probable que cela soit lié à un effet de rattrapage, puisque c'était la catégorie d'âge, avec les utilisateurs âgés entre 35 et 44, pour laquelle la plus forte décroissance avait été observée en 2020.

De façon plus générale, si l'on compare les situations de 2019 et 2021, le nombre d'utilisateurs âgés entre 65 et 79 ans (+2,7%) et, dans une moindre mesure, de moins de 35 ans (+1,5%) et entre 55 et 64

ans (+1,6%), a augmenté alors que le nombre d'utilisateurs âgés entre 35 et 44 ans (-1,5%) et entre 45 et 54 ans (-0,4%) a diminué. Comment pouvons-nous interpréter ces résultats ?

- ▶ **Les bruxellois de moins de 35 ans** qui ont freiné leur envie de première utilisation des Titres-Services en 2020, ont, pour la plupart, décidé d'acheter des Titres-Services en 2021.
- ▶ **Les bruxellois âgés entre 35 et 44 ans** qui ont décidé de ne pas utiliser de Titres-Services en 2020 ne sont pas tous revenus sur leur décision en 2021. Une explication pourrait venir du fait que ces derniers aient opté pour un autre rythme de vie ou encore que d'autres n'aient plus les moyens financiers nécessaires après les bouleversements qu'ils ont connu en 2020.
- ▶ **Les bruxellois âgés entre 45 et 54 ans** ont, d'une part, été freiné dans leur envie d'utiliser les Titres-Services pour la première fois en 2020 et en 2021 et, d'autre part, ont décidé de continuer en utiliser pour ceux dont c'était déjà le cas en 2019. Nous pouvons donc supposer qu'à cet âge, un certain équilibre a pu être trouvé entre vie professionnelle et vie familiale et qu'on ne souhaite plus le modifier.
- ▶ **Les bruxellois âgés entre 55 et 64 ans** qui ont décidé de ne pas utiliser de Titres-Services en 2020 sont, pour la plupart, entrés ou revenus dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021. En effet, au contraire des 35 et 44 ans, les bruxellois plus âgés n'ont pas estimé qu'il était nécessaire de revoir leur organisation professionnelle et familiale alors qu'ils étaient proches de la retraite et qu'ils n'avaient pas d'enfants en bas âge.
- ▶ **Les bruxellois âgés entre 65 et 79 ans** n'avaient pas, pour la très grande majorité, décidé de ne plus utiliser les Titres-Services en 2020 au vu du caractère essentiel de ce service par rapport à leur situation de vie.
- ▶ **Les bruxellois âgés de plus de 80 ans** ont adopté un comportement similaire aux autres retraités bruxellois durant l'année 2020 et pourtant leur nombre continue de baisser en 2021, probablement parce que ça a été la catégorie d'âge la plus sévèrement touchée par le virus du Covid-19.

Tableau 4 : Nombre d'utilisateurs actifs selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale en 2019, 2020 et 2021

	2019		2020		2021		Croissance	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	2019-2020	2020-2021
< 35 ans	17 468	15,9%	16 811	15,6%	17 714	16,1%	-3,8%	5,4%
35-44 ans	26 246	24,0%	25 202	23,4%	25 840	23,5%	-4,0%	2,5%
45-54 ans	22 652	20,7%	22 445	20,9%	22 574	20,5%	-0,9%	0,6%
55-64 ans	16 469	15,0%	16 387	15,2%	16 730	15,2%	-0,5%	2,1%
65-79 ans	16 776	15,3%	16 767	15,6%	17 228	15,7%	-0,1%	2,7%
≥ 80 ans	9 919	9,1%	9 877	9,2%	9 838	8,9%	-0,4%	-0,4%

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



## 5.2.3 La nationalité des utilisateurs Titres-Services

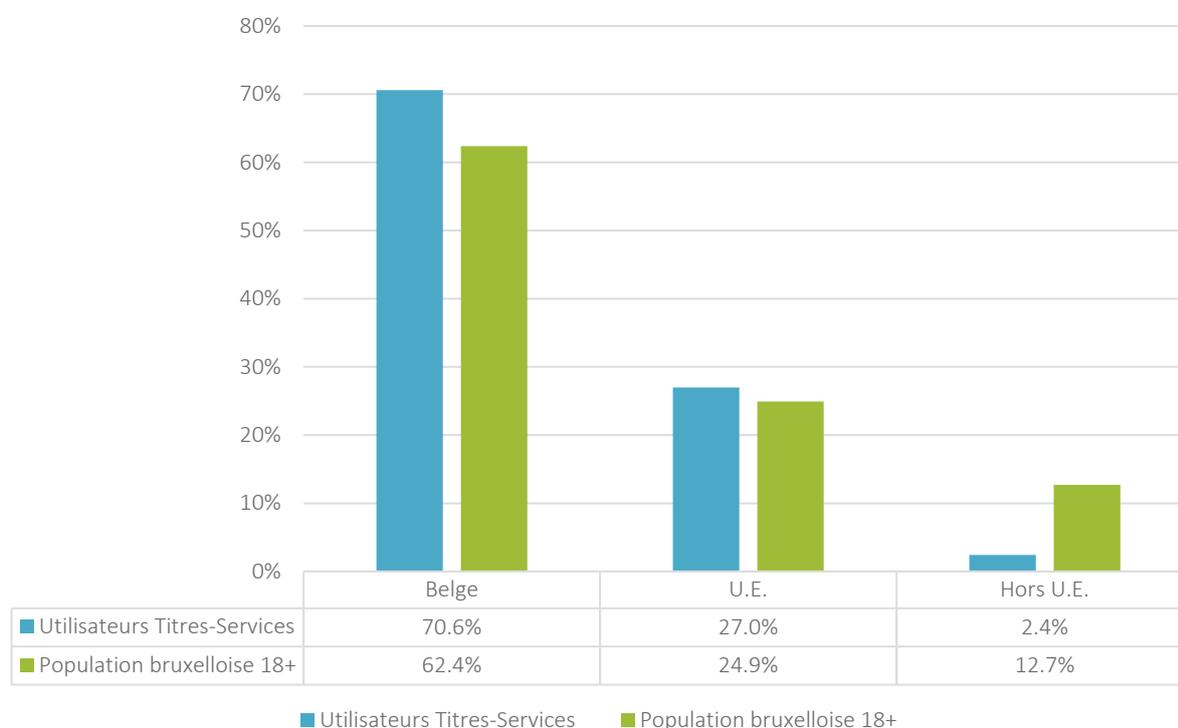
### Sur-représentation des utilisateurs de nationalité belge en comparaison à la population bruxelloise

La figure suivante s'intéresse à la nationalité des utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en comparaison de l'ensemble de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus. Il apparaît que **70,6% des utilisateurs sont de nationalité belge**, 27% sont nationaux d'un pays de l'Union européenne et seuls 2,4% ont une autre nationalité.

A titre de comparaison avec la population bruxelloise âgées de plus de 18 ans, **les utilisateurs de nationalité belge sont surreprésentés dans les Titres-Services** (+ 8,2 points de pourcentage) tandis que les nationaux d'un pays situé en dehors de l'Union Européenne y sont largement sous-représentés (- 10,3 points de pourcentage). Cependant, ces spécificités du secteur tentent à s'atténuer quelque peu dans le temps. En effet, en comparaison avec l'année 2020, la proportion d'utilisateurs de nationalité belge a diminué (-0,6 points de pourcentage) en faveur des utilisateurs de l'Union Européenne (+0,3 points de pourcentage) et des utilisateurs avec une nationalité situé en dehors de l'Union Européenne (+0,3 points de pourcentage).

Notons également que **les nationalités des utilisateurs sont totalement différentes de celles des travailleurs bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois** puisque 25,3% de ces travailleurs sont de nationalité belge, 56,3% ont une nationalité de l'Union Européenne et 18,4% ont une autre nationalité (voir la Figure 18).

Figure 28 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2021 et population bruxelloise selon la nationalité



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles).

## 5.2.4 L'origine des utilisateurs Titres-Services

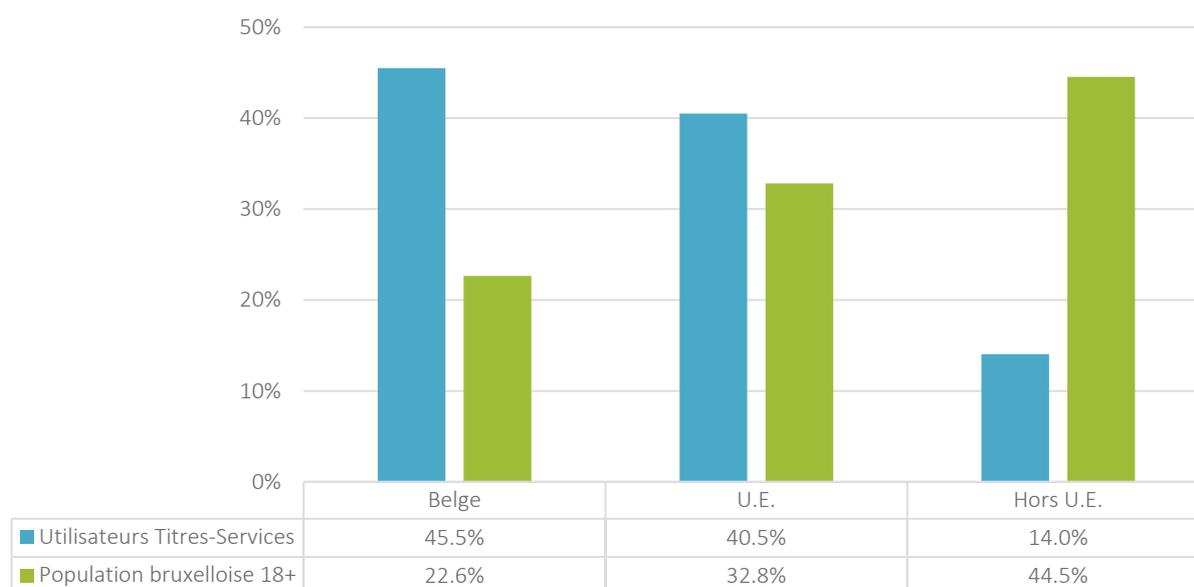
### Sous-représentation des utilisateurs originaires d'un pays situé en dehors de l'Union Européenne

Lorsqu'on s'intéresse l'origine des utilisateurs bruxellois, une plus grande diversité est observée. En effet, un peu moins de la moitié des utilisateurs sont d'origine belge (45,5%) tandis que 40,5% proviennent d'un pays de l'Union Européenne et 14% d'un autre pays.

Cependant, à l'instar de ce qu'il a été observé au niveau de la nationalité des utilisateurs en comparaison avec la population bruxelloise âgée de plus de 18 ans, les utilisateurs d'origine belge sont surreprésentés et ceux avec une origine hors Union Européenne sont largement sous-représentés. À noter que la proportion d'utilisateurs d'origine belge a sensiblement diminué dans le temps en passant de 47,0% en 2019 à 45,5% en 2021.

Dans la continuité de ces résultats, il n'est finalement pas surprenant de constater que la composition de la population de travailleurs bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois au niveau de l'origine est totalement différente de celle de la population d'utilisateurs bruxellois de Titres-Services. En effet, nous observons à la Figure 20 que les travailleurs bruxellois d'origine belge sont presque absents du dispositif des Titres-Services bruxellois (1,9%) qui est, en fait, dominé par les travailleurs avec une origine qui se situe au sein de l'Union européenne (60%).

Figure 29: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2021 et population bruxelloise selon l'origine



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

## 5.2.5 La situation familiale des utilisateurs Titres-Services

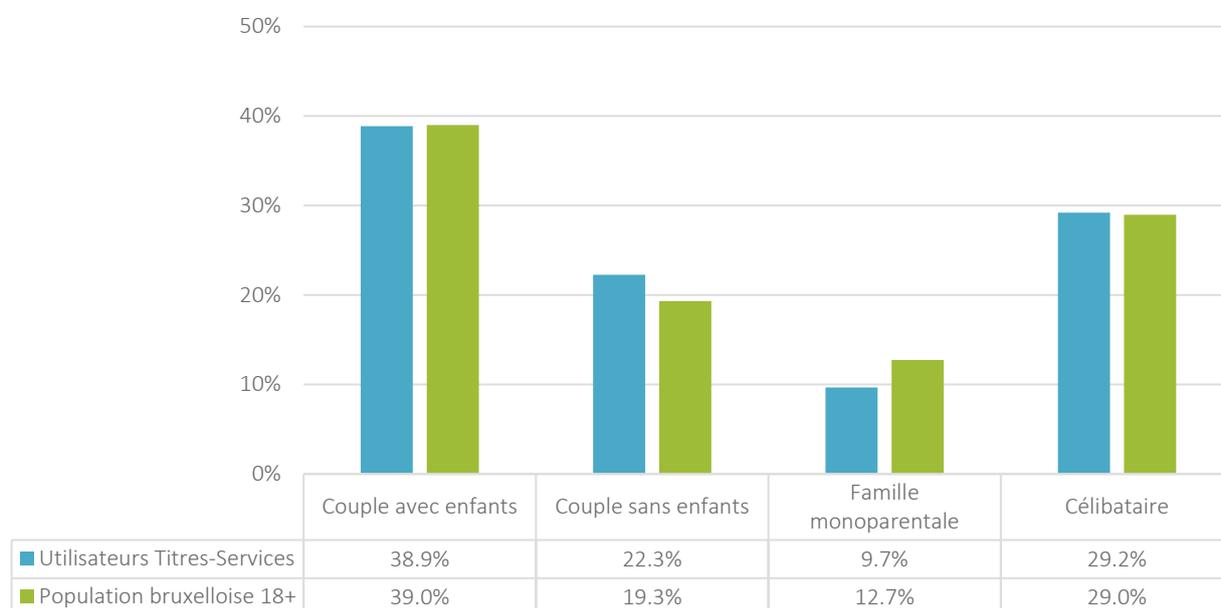
### Sous-représentation des familles monoparentales et surreprésentation des couples sans enfants

Du point de vue de leur situation familiale, 38,9% des utilisateurs bruxellois sont en couple avec enfants et près de 29,2% sont célibataires sans enfants. Les utilisateurs restants sont, soit en couple sans enfants (22,3%), soit vivent seuls avec leurs enfants (9,7%). Cette répartition des utilisateurs bruxellois selon leur situation familiale est relativement similaire à la répartition observée au sein de la population bruxelloise âgée de plus de 18 ans. Les seules différences que nous pourrions relever se situent au niveau des couples sans enfants qui sont surreprésentés parmi les utilisateurs des Titres-Services bruxellois (22,3% contre 19,3%) et des familles monoparentales qui y sont sous-représentées (9,7% contre 12,7%).

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

Finalement, même si ces résultats sont très similaires à ce qui avait été observé en 2019 et 2020, nous pouvons tout de même noter que l'importance relative des couples avec enfants a augmenté (37,2% en 2019 contre 38,9% en 2021) au contraire de celle des utilisateurs sans enfants, qu'ils soient en couple ou non (53,1% en 2019 contre 51,5% en 2021), parmi la population des utilisateurs des Titres-Services bruxellois.

Figure 30 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2021 et population bruxelloise selon la situation familiale



Source : IDEA Consult sur base des données de l'ONSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

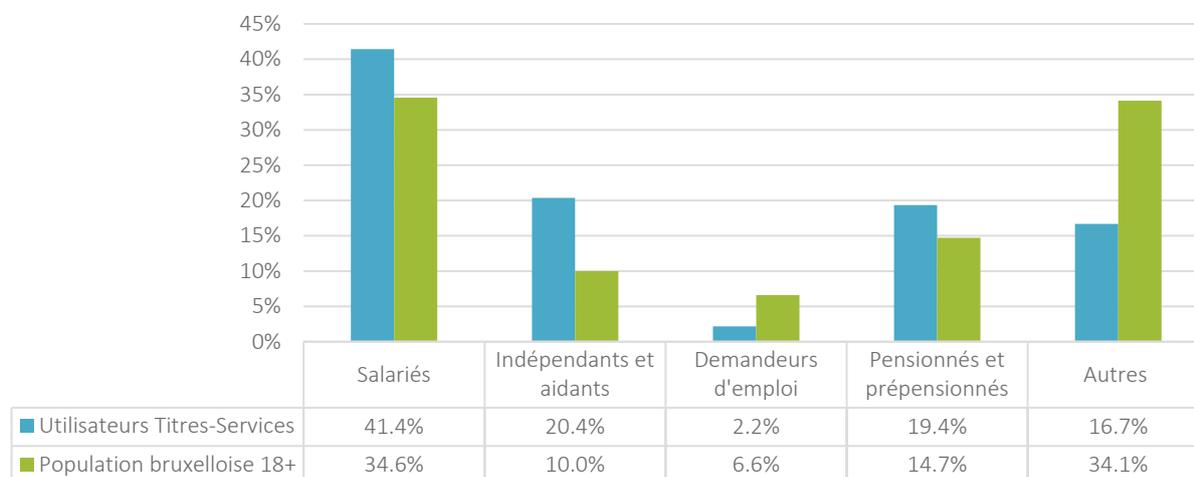
## 5.2.6 La situation professionnelle des utilisateurs Titres-Services

### Surreprésentation des personnes actives en recherche d'une solution pour faciliter leur conciliation vie privée et vie professionnelle et des personnes vieillissantes qui ont besoin d'un aide dans leur quotidien

La figure suivante montre le **profil socio-économique des utilisateurs** bruxellois de Titres-Services sur base de la Nomenclature de la position socioéconomique de la BCSS qui nous a permis de distinguer 5 catégories de profils distinctes : Les personnes bénéficiant d'un revenu salarié, les indépendants<sup>7</sup> et leurs aidants<sup>8</sup>, les demandeurs d'emplois bénéficiant d'allocation, et les personnes qui ont décidé de prendre leur pension ou prépension ; la dernière catégorie nommée « Autre » étant composée de toutes les autres positions socioéconomiques dont principalement des hommes/femmes au foyer, des personnes âgées dont le partenaire bénéficie de la pension de ménage, des personnes en interruption complète de carrière, des chômeurs suspendus, des personnes qui sont dispensées d'inscription comme demandeur d'emploi, des personnes en situation d'incapacité de travail totale (invalidité ou handicap), des personnes bénéficiant du revenu d'intégration, des fonctionnaires et diplomates internationaux, ou encore des personnes qui travaillent en Belgique pour une organisation/entreprise qui n'est pas redevable de cotisations à la sécurité sociale belge<sup>9</sup>.

La figure ci-dessous nous permet d'observer que **près de la moitié (41,4%) des utilisateurs des Titres-Services bruxellois sont salariés**. Les autres utilisateurs se répartissent plus ou moins équitablement entre les indépendants (20,4%), les (pré)pensionnés (19,4%) et ceux appartenant à la catégorie « Autre » (16,7%). En conséquence, seuls 2,2% des utilisateurs sont des chercheurs d'emplois bénéficiant d'une allocation.

Figure 31 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2021 et population bruxelloise selon la situation socio-économique



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

<sup>7</sup> Les indépendants complémentaires sont repris dans la catégorie des salariés qui est leur position principale.

<sup>8</sup> L'aidant est une personne physique qui assiste ou remplace un travailleur indépendant dans l'exercice de son activité sans être liée par un contrat de travail. L'aidant est souvent mais pas nécessairement un membre de la famille de l'indépendant. L'aidant ne peut agir que pour une personne physique et pas pour une société. Il peut toutefois agir en tant qu'aidant pour les mandataires d'une société (gérants, administrateurs).

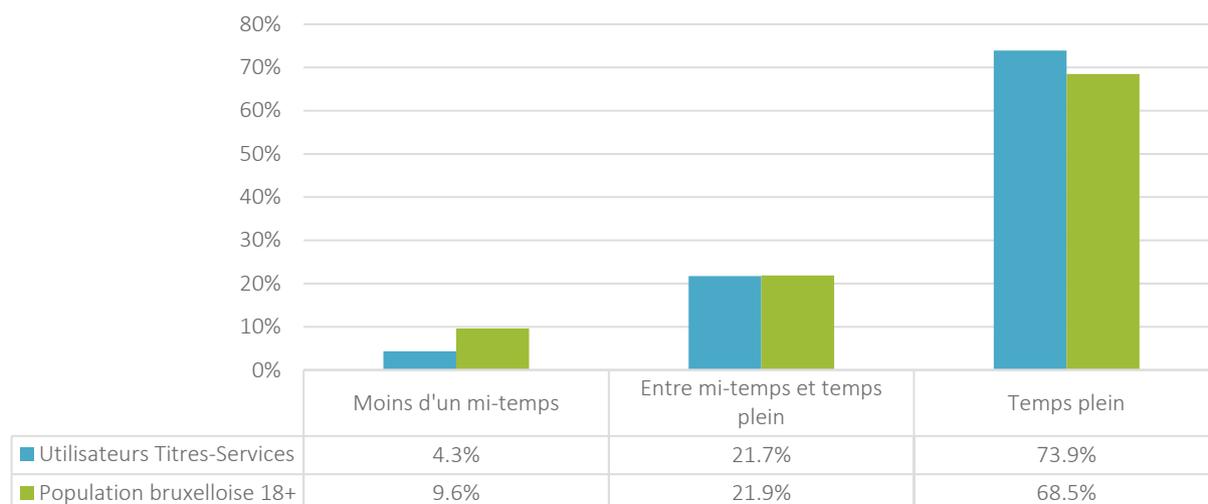
<sup>9</sup> D'autres situations professionnelles composent la catégorie « Autre » mais elles ne nous apparaissent comme moins probables : les marins de la marine marchande belge, les personnes déclarées à l'Office de sécurité sociale d'outre-mer, le personnel domestique non déclaré à l'ONSS, les coopérants, les enfants, les étudiants, les rentiers, les personnes qui sont uniquement connues dans le DWH MT&PS à travers le registre national ou le mini-RN et les travailleurs frontaliers sortants.

A titre de comparaison avec le profil socio-économique des bruxellois âgés de 18 ans ou plus, il semblerait que les salariés, les indépendants et les pré(pensionnés) soient surreprésentés parmi les usagers du dispositif des Titres-Services bruxellois au contraire des demandeurs d'emplois et des personnes appartenant à la catégorie « Autre ». En d'autres termes, et sans surprise, **les personnes actives et les personnes vieillissantes ont plus souvent le besoin et les moyens de faire appel à un service d'aide-ménager Titres-Services.**

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

Parmi les utilisateurs de Titres-Services qui ont un emploi salarié, **73,9% travaillent à temps plein.** En conséquence, les utilisateurs travaillant à temps partiel restent une minorité (21,7% travaillent au moins à mi-temps et 4,3% travaillent moins d'un mi-temps). Qui plus est, comparée à la population bruxelloise de salariés âgés de 18 ans ou plus, il y a une surreprésentation des utilisateurs travaillant à temps plein (73,9% contre 68,5%) et une sous-représentation des utilisateurs travaillant moins d'un mi-temps (4,6% contre 9,6%). **La conciliation vie privée-vie professionnelle apparaît donc clairement à travers cette analyse comme un objectif important du dispositif** tout comme en 2020 où des chiffres semblables avaient été observés.

Figure 32 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois actifs en 2021 et population bruxelloise active selon le régime de travail



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

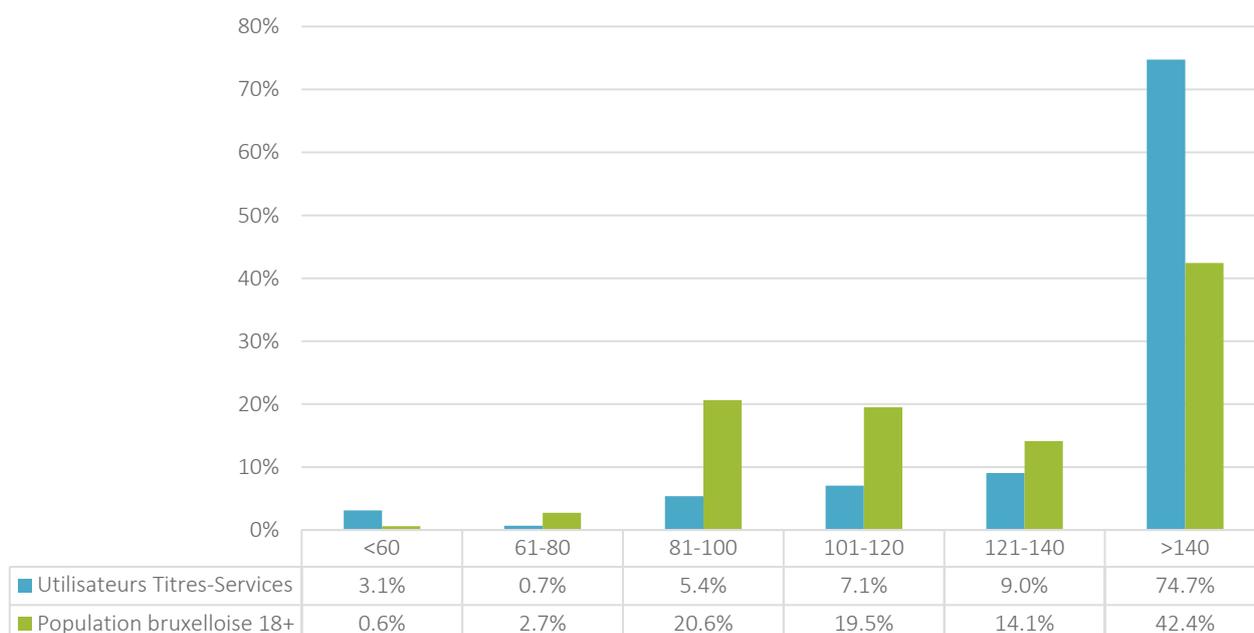
## 5.2.7 Le salaire journalier moyen des utilisateurs Titres-Services

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

L'analyse du salaire moyen journalier des utilisateurs des Titres-Services bruxellois bénéficiant d'un emploi salarié permet d'approfondir l'analyse de leur profil socio-économique. Il apparaît à la figure ci-dessous que **la grande majorité de ces utilisateurs (74,7%) ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros** (ou plus de 3.080 EUR mensuel brut) alors que seuls 42,4% de la population bruxelloise en emploi salarié et âgée de 18 ans ou plus disposent d'un tel salaire. Leur nombre relatif est même en augmentation puisqu'en 2019 on ne recensait que 73,3% d'utilisateurs avec un revenu moyen supérieur à 140 euros.

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

Figure 33 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2021 et population bruxelloise active de plus de 18 ans selon le salaire journalier moyen

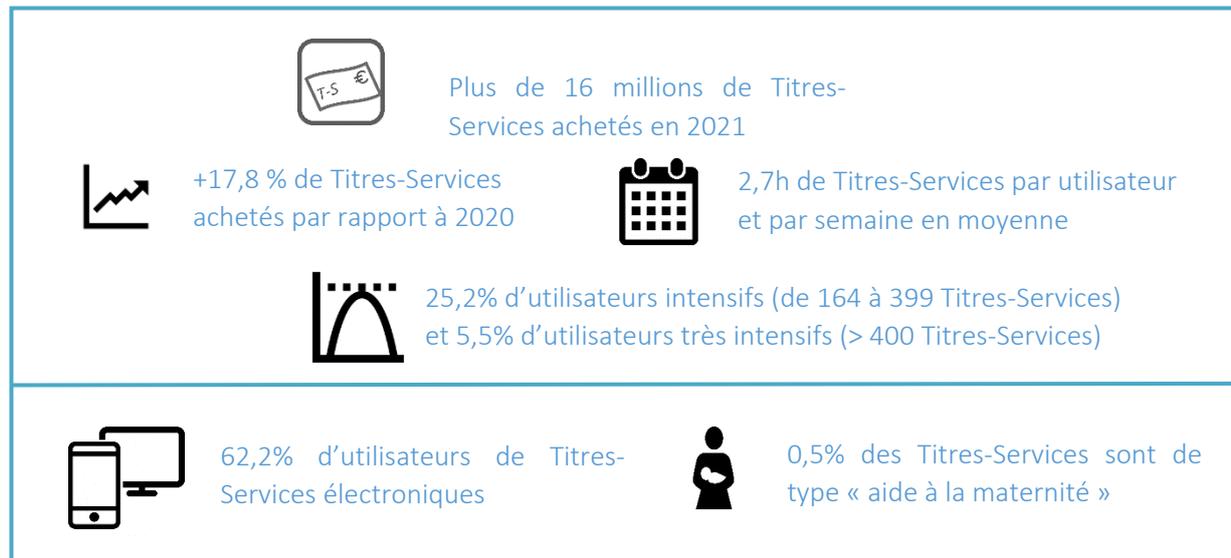


**Source :** IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2020 (dernières données disponibles)

## 6 / Les Titres-Services achetés

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

Figure 34 : Nombre et caractéristiques des Titres-Services bruxellois achetés en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

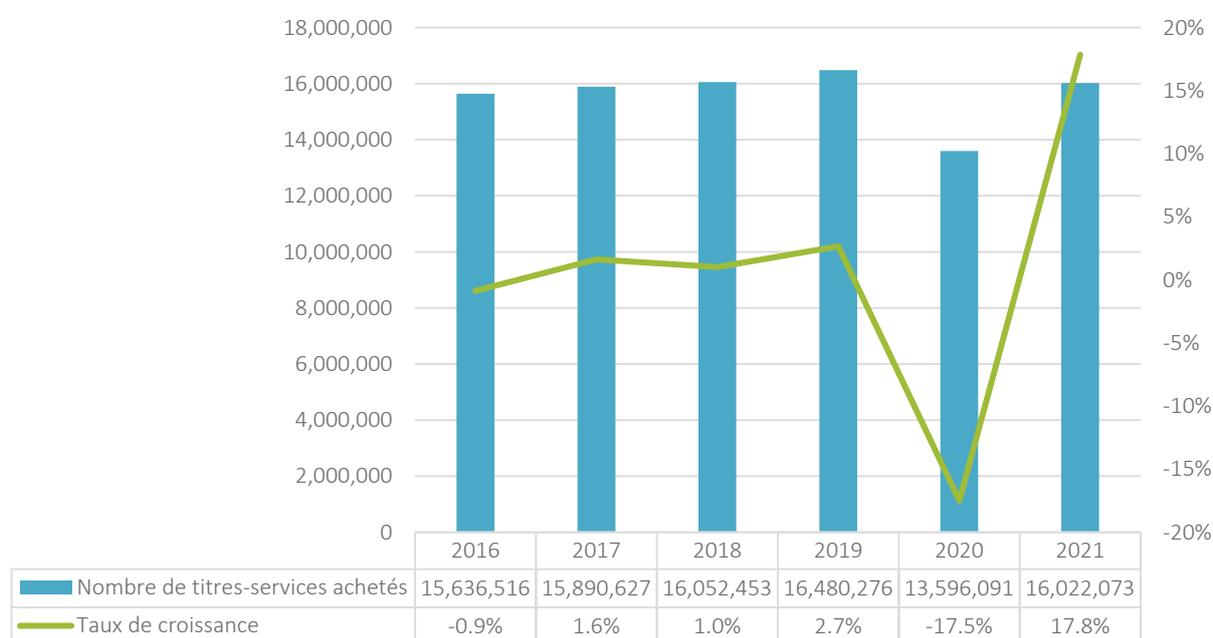


## 6.1. Le nombre de Titres-Services achetés

### Le nombre de Titres-Services achetés effectue un rebond et rattrape presque son niveau de 2018

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre de Titres-Services achetés par les utilisateurs de la Région de Bruxelles-Capitale entre 2016 et 2021. Nous observons depuis 2017 une augmentation progressive du nombre de Titres-Services achetés annuellement jusqu'en 2020, année qui interrompt cette tendance et enregistre une chute marquée en raison du contexte de crise sanitaire dans lequel elle s'inscrit. **L'année 2021 marque une reprise de l'activité (+17,8%) avec 16.022.073 Titres-Services achetés.** Le nombre de Titres-Services reste toutefois en deçà du nombre observé en 2019, il avoisine plutôt celui de 2018. La reprise de l'activité, en termes d'achats de Titres-Services, est donc avérée mais se montre assez timide.

Figure 35 : Evolution du nombre de Titres-Services achetés en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2021)

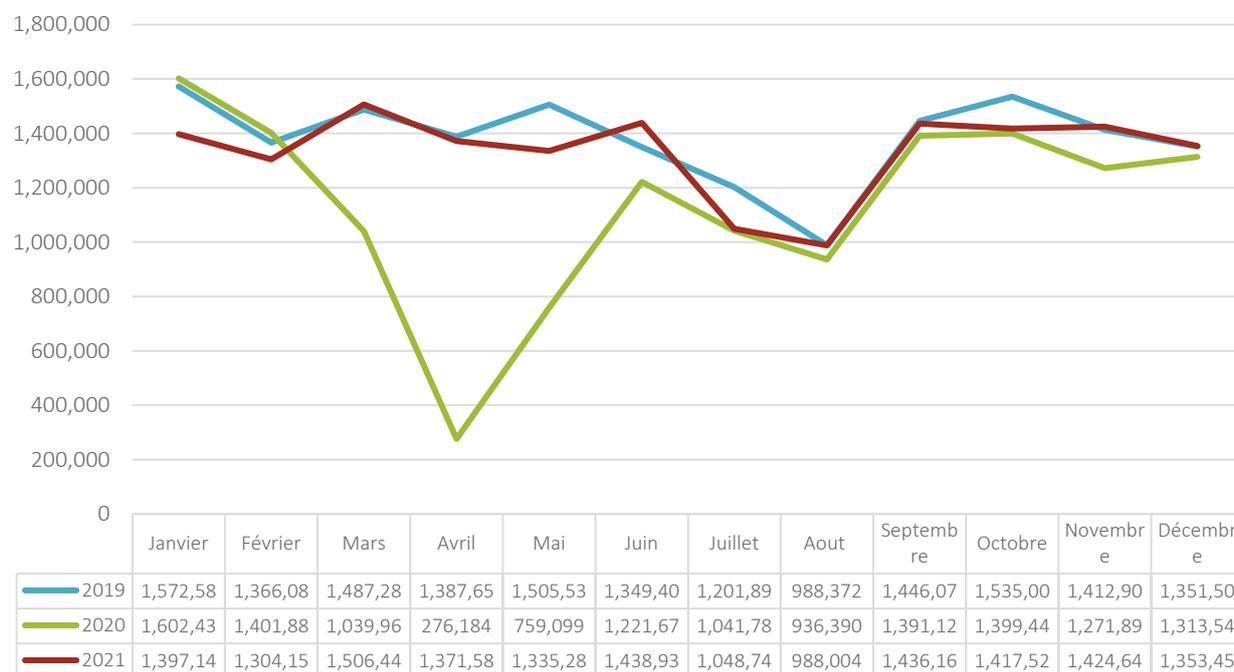


Source : IDEEA Consult sur base des données de Sodexo

Comment expliquer que l'on observe, entre 2020 et 2021, une plus importante croissance du nombre de Titres-Services bruxellois (+17,8%) achetés que du nombre d'utilisateurs bruxellois (+2,2%) alors que le nombre d'utilisateurs est revenu à son niveau d'avant crise au contraire du nombre de Titres-Services achetés ? Nous observons, à la figure ci-dessous, que la chute de consommation en 2020 était plus due à des périodes de confinement (de mars à juin et en novembre et décembre) synonyme d'arrêt d'activités plutôt qu'à une diminution de la consommation tout au long de l'année. En d'autres termes, plutôt que le nombre d'utilisateurs en tant que tel, c'est la consommation moyenne de Titres-Services par utilisateur qui avait fortement chuté en 2020. De ce fait, il est logique d'observer que leur **consommation mensuelle de Titres-Services est revenue à son niveau précédent la crise à partir de mars 2021** (puisque'il n'y a plus eu de couvre-feu ou d'interdiction d'exercer des métiers de contact non-essentiels à partir de cette date et que la période de validité des Titres-Services avait été prolongé en 2020 ce qui a permis aux utilisateurs de les utiliser pour financer les premières prestations 2021) **sauf pour les mois de mai** (compensé en juin), de juillet (plus grand nombre de départ en vacances après 2

ans de limitation des déplacements ?), et d'octobre 2021 (réinstauration des mesures de télétravail) pour lesquels on observe un ralentissement de la consommation par rapport à 2019.

Figure 36 : Le nombre de Titres-Services bruxellois achetés pour chaque mois de 2019, 2020 et 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

### L'intensité moyenne d'utilisation des Titres-Services bruxellois augmente mais reste en-dessous des niveaux de 2018 sauf pour les utilisateurs de moins de 35 ans

Le nombre moyen de Titres-Services achetés par utilisateur s'élève à 142 en 2021, ce qui correspond à une croissance de 15,4% par rapport à 2020. Ce chiffre se situe toutefois en dessous de ce qui avait été observé en 2018 et 2019 (146). En effet, si le nombre d'utilisateurs de Titres-Services a rattrapé son niveau d'avant crise, ce n'est pas le cas des achats de Titres-Services, comme nous l'avons vu à la section précédente.

Il est également intéressant de noter, qu'en plus d'être sous-représentés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, les utilisateurs de moins de 35 ans achètent, en moyenne, beaucoup moins de Titres-Services que les utilisateurs plus âgés (1,8 par semaine contre 3,0 pour les 35-64 ans et 2,7 pour les 65 ans et plus). Ce sont, toutefois, les seuls à avoir retrouvé pleinement leur niveau de consommation moyen annuel en 2021 par rapport à 2019 et 2018.

Tableau 5 : Nombre moyen de Titres-Services achetés selon l'âge de l'utilisateur

	2018		2019		2020		2021	
	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine
< 35	95	1,8	97	1,9	83	1,6	96	1,8
35-64	161	3,1	160	3,1	134	2,6	155	3,0
≥ 65 ans	144	2,8	144	2,8	123	2,4	141	2,7

Total	146	2,8	146	2,8	123	2,4	142	2,7
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

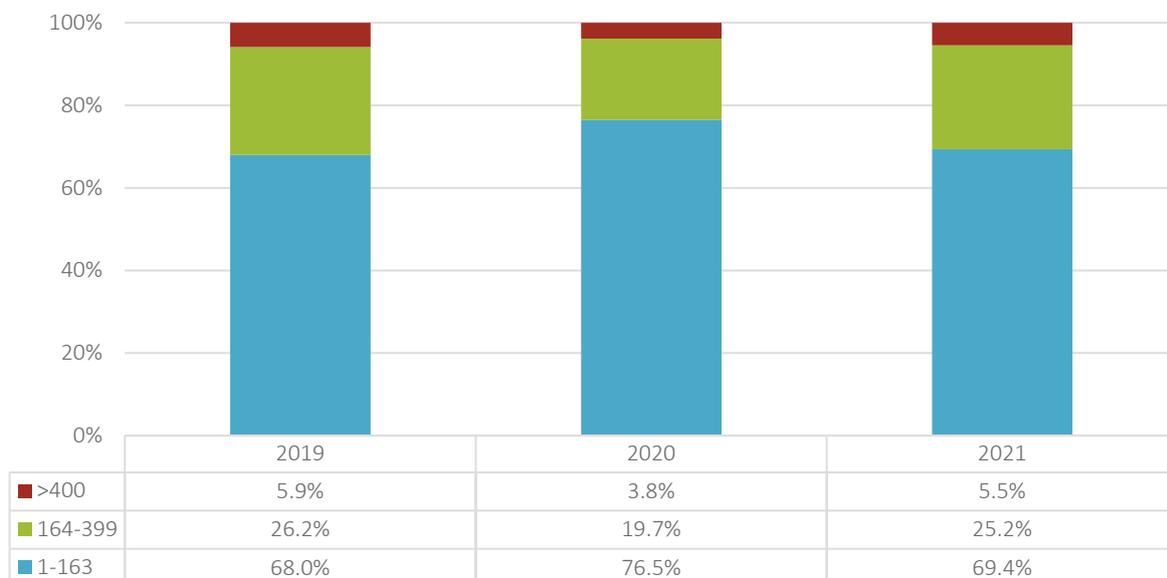
### Croissance du nombre relatif d'utilisateurs (très) intensifs mais qui reste à un niveau inférieur à 2019

Les utilisateurs de Titres-Services peuvent commander un maximum de 500 Titres-Services par année civile. Les 400 premiers (dont 163 sont déductibles fiscalement) coûtent 9€ et les 100 derniers coûtent 10€<sup>10</sup>. Dans cette section, nous nous intéressons aux consommateurs intensifs et très intensifs de Titres-Services c'est-à-dire les utilisateurs qui consomment plus de 163 Titres-Services ainsi que les utilisateurs qui consomment plus de 400 Titres-Services. Cependant, il faut prendre en considération, que certains utilisateurs aient pu choisir d'opter pour deux comptes utilisateurs au sein du même ménage pour optimiser leur recours à la déduction fiscale (2 fois 163 Titres-Services déductibles). En d'autres termes, il est probable que le nombre de ménages qui peuvent être caractérisés d'utilisateurs intensifs ou très intensifs soit supérieur aux chiffres qui sont recensés à la figure ci-dessous.

En 2021, 69,4% des utilisateurs de Titres-Services bruxellois consomment moins de 164 Titres-Services. Le reste, c'est-à-dire un utilisateur sur trois, consomme davantage de Titres-Services sur l'année : 25,2% ont consommé entre 164 et 399 Titres-Services et n'ont donc pas bénéficié de la réduction fiscale pour le surplus et 5,5% des utilisateurs ont acheté plus de 400 Titres-Services dont le surplus leur a coûté 10 euros.

En termes d'évolution, si la répartition des utilisateurs était restée relativement stable de 2016 à 2019 (voir nos rapports précédents), la proportion d'utilisateurs (très) intensifs avait, en toute logique, largement diminué en 2020. La croissance observée en 2021 du nombre relatif d'utilisateurs intensifs et très intensifs souligne donc un retour à la normale même si leur proportion reste inférieure à 2019 (31,9% contre 30,5% en 2021) au même titre que la consommation moyenne de Titres-Services (voir le tableau précédent)

Figure 37 : Evolution de la part d'utilisateurs selon le nombre de Titres-Services consommés 2019-2021



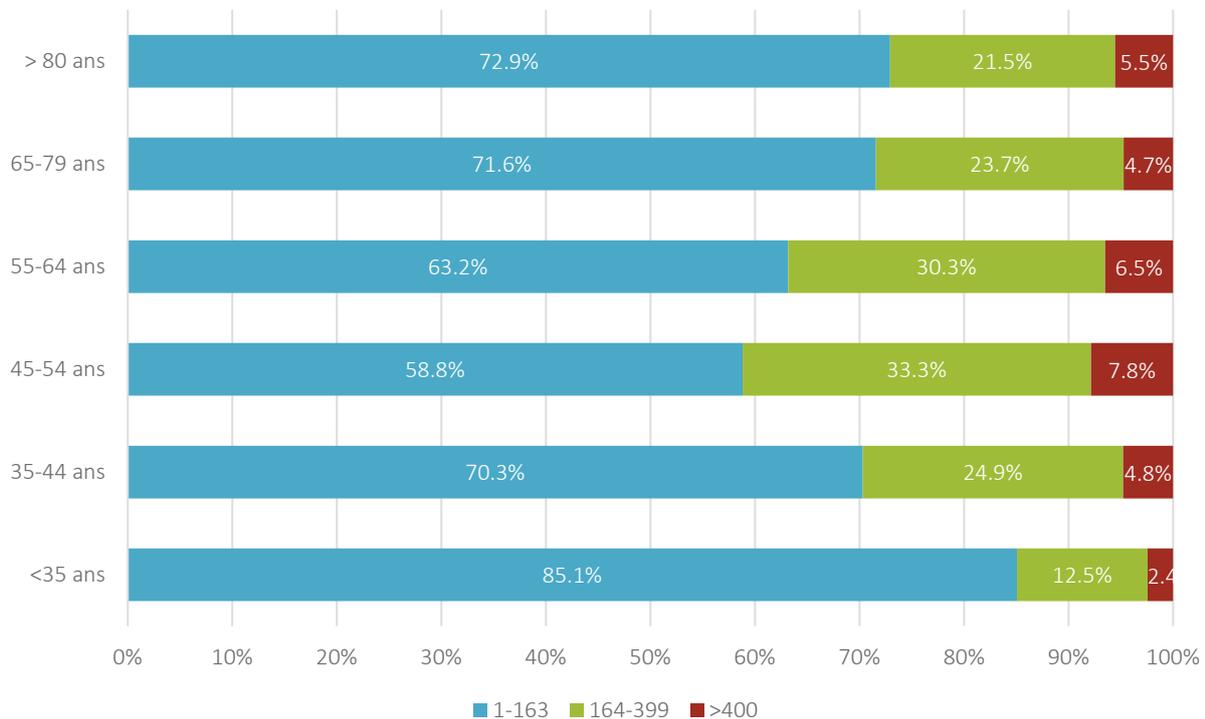
<sup>10</sup> Dans certains cas, il est possible d'acheter jusqu'à 2000 Titres-Services par an au prix de 9€ l'unité. Il en est ainsi : d'un utilisateur handicapé ; d'un utilisateur avec un enfant handicapé à charge ou d'un parent isolé avec au moins un enfant à charge. De plus, il faut également pouvoir considérer les bruxellois qui ont décidé d'ouvrir un compte d'utilisateur en tant que ménage qui permet de doubler le nombre de Titres-Services utilisables par an (800 à 9€ et 1.000 à 10€)

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

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

La figure suivante analyse la consommation de Titres-Services selon l'âge des utilisateurs. Il y apparaît que les consommateurs intensifs de Titres-Services sont principalement situés dans les tranches d'âge de 45 à 54 ans (41,1%) et de 55 à 64 ans (36,8%). Les moins de 35 ans sont les moins nombreux à être des utilisateurs intensifs avec seulement 14,9% des jeunes utilisateurs qui ont acheté plus de 163 Titres-Services bruxellois en 2021. Ces constats confirment que les besoins des différents utilisateurs dépendent notamment de leur âge, de leur état de santé, de leurs revenus, et de leur situation familiale.

Figure 38 : Nombre de Titres-Services consommés selon l'âge des utilisateurs Bruxellois en 2021

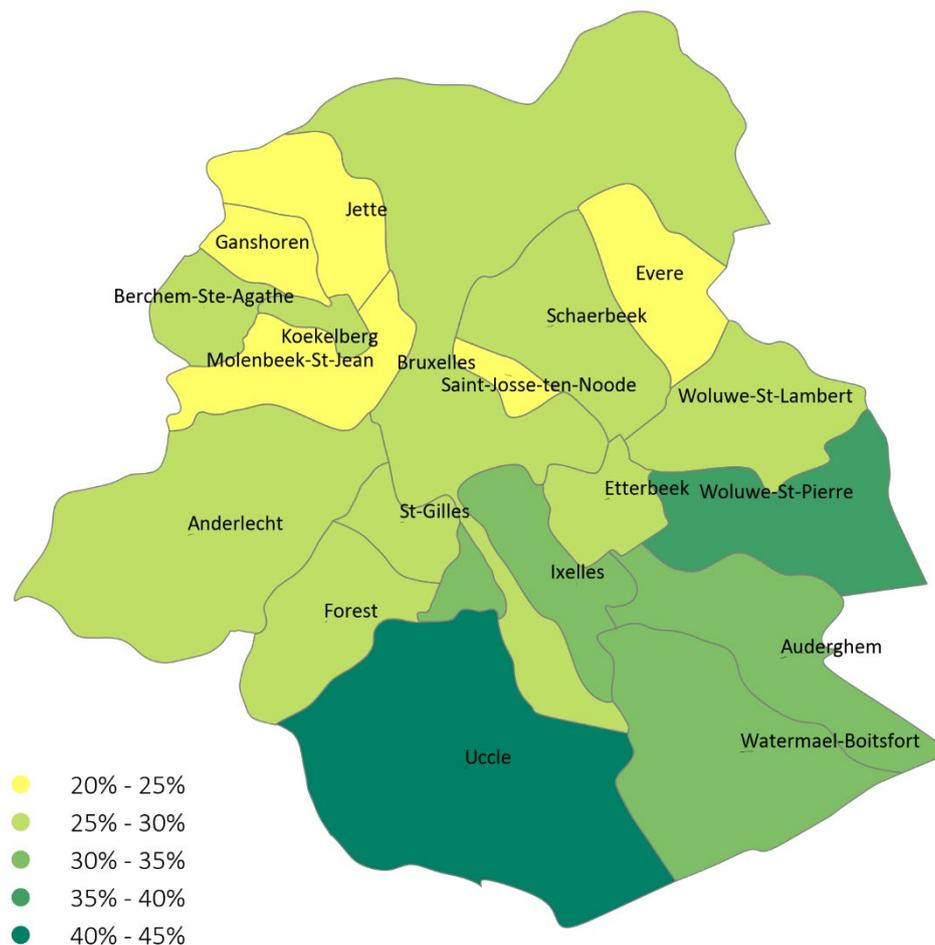


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

## 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 163 Titres-Services) avoisinent les 40% dans les communes d'Uccle et de Woluwe-Saint-Pierre et se situe entre 30 et 35% dans les communes de Watermael-Boitsfort, d'Ixelles et d'Auderghem. Les utilisateurs intensifs sont donc plus souvent implantés dans les communes les plus riches de la Région où se trouvent également les logements les plus grands. Ces dernières communes ont, en effet, un indice de richesse plus élevé que dans les autres communes<sup>11</sup>.

Carte 6 : Taux d'utilisateurs intensifs selon les communes de la Région de Bruxelles-Capitale en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

<sup>11</sup> Source : IBSA, Indice de Richesse, 2019.

## 6.2. L'utilisation des Titres-Services électroniques

### Croissance de moins en moins soutenue de la proportion d'utilisateurs de Titres-Services électroniques

La figure ci-dessous représente le pourcentage d'utilisateurs de Titres-Services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale et leur évolution depuis 2016, année durant laquelle seulement 33,4% des utilisateurs bruxellois étaient des utilisateurs de Titres-Services électroniques. En 2021 la situation a bien évolué puisque plus de 6 bruxellois sur 10 qui utilisent des Titres-Services avaient recours à des Titres-Services électroniques.

Après une très forte hausse entre 2016 et 2017 (croissance de 31,7%), le pourcentage d'utilisateur de Titres-Services électroniques continue d'augmenter depuis mais de manière de moins en moins soutenue (+ 9,0% en 2019, +7,6% en 2020 et + 7,2% en 2021) car les derniers utilisateurs papiers seront, à priori, les plus difficile à convaincre au vu de leur attachement à l'écrit ou de la fracture digitale. Il est donc intéressant de remarquer que la crise sanitaire de 2020 n'a pas eu de réel impact sur l'évolution de la proportion d'utilisateurs électroniques. Elle aurait même peut-être poussé vers le haut la consommation de Titres-Services électroniques car ces derniers permettent d'éviter l'échange de documents et donc de plus facilement préserver le respect des mesures de distanciation sociale.

Figure 39 : Evolution du pourcentage d'utilisateurs de Titres-Services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale

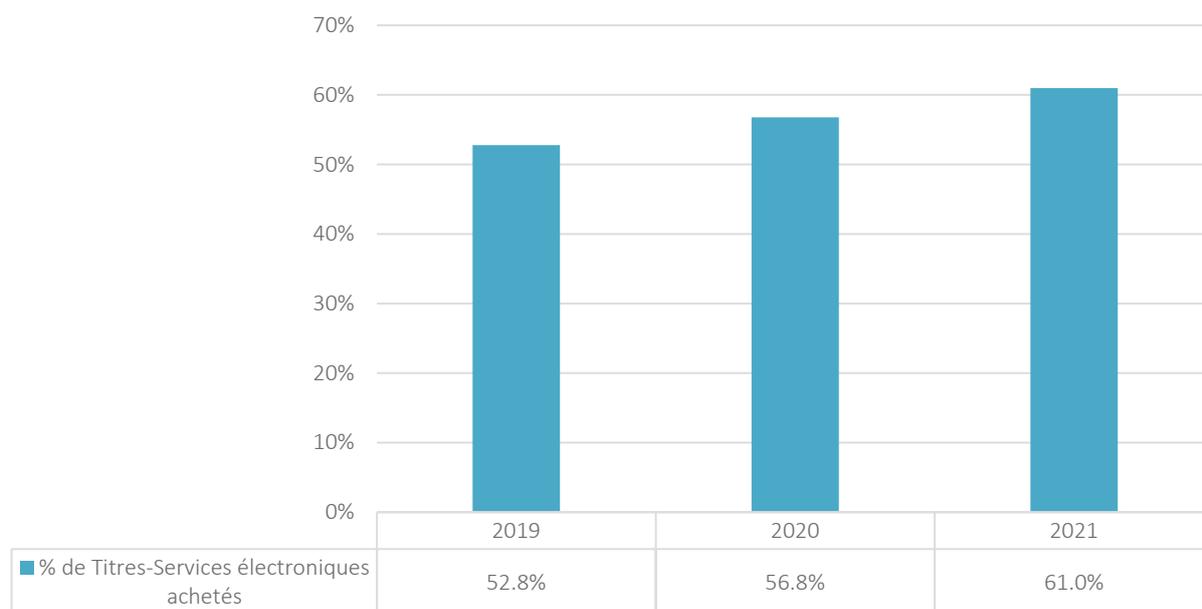


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Des constats similaires peuvent être tirés à la figure ci-dessous en ce qui concerne le nombre de Titres-Services électroniques achetés puisque la part des Titres-Services électroniques a également augmenté en passant de 52,8% en 2019 à 56,8% en 2020 et 61,0% en 2021.

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

Figure 40 : Evolution du pourcentage de Titres-Services électroniques achetés en Région de Bruxelles-Capitale



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

### Les plus jeunes utilisent plus souvent les Titres-Services électroniques

L'utilisation des Titres-Services électroniques est fortement liée à l'âge des utilisateurs. Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous, 82,7% des utilisateurs âgés de moins de 35 ans utilisent les Titres-Services électroniques alors que cette proportion est bien plus faible pour les utilisateurs de 65 à 79 ans (41,2%) et les utilisateurs âgés de plus de 80 ans (25,6%).

Toutefois, il est intéressant de remarquer que la part d'utilisateurs de Titres-Services électroniques augmente chaque année dans chaque tranche d'âge. **Les plus fortes croissances s'observent d'ailleurs chez les utilisateurs les plus âgés** (même si, comme ces derniers étant moins nombreux à utiliser des Titres-Services électroniques, il est quelque peu normal que l'augmentation soit plus marquée pour ces deux classes d'âge).

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

	2018		2019		2020		2021		Taux de croissance 2020-2021
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	
< 35 ans	11 972	72,1%	13 602	77,2%	13 553	80,0%	14 788	82,7%	9,1%
Entre 35 et 44 ans	16 389	63,3%	18 002	68,3%	18 394	72,6%	19 944	76,8%	8,4%
Entre 45 et 54 ans	11 519	52,3%	12 911	57,0%	13 888	61,9%	14 953	66,2%	7,7%
Entre 55 et 64 ans	6 686	41,9%	7 566	45,9%	8 325	50,8%	9 318	55,7%	11,9%
Entre 65 et 79 ans	4 665	28,4%	5 356	31,9%	6 163	36,8%	7 091	41,2%	15,1%
≥ 80 ans	1 542	15,7%	1 848	18,6%	2 217	22,4%	2 518	25,6%	13,6%

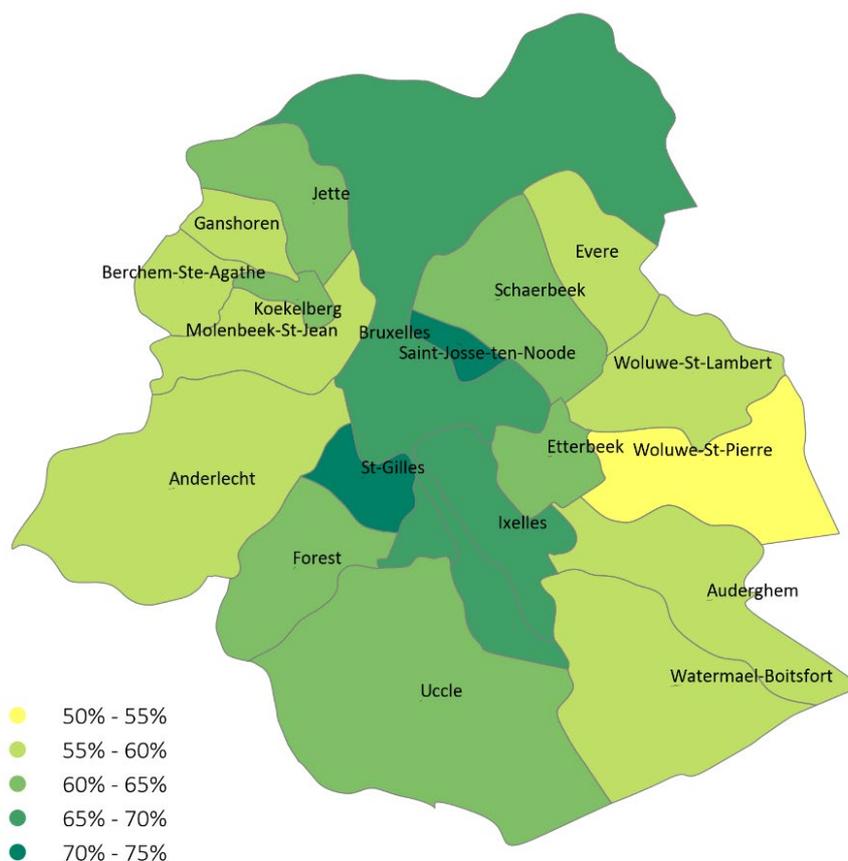
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

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

La carte suivante analyse le **taux d'utilisation des Titres-Services électroniques** parmi les utilisateurs répartis selon leur commune d'habitation. Nous pouvons y observer que **les différences entre les communes sont relativement élevées** puisque le pourcentage d'utilisateurs électroniques par commune varie entre 53% et 73%. Les communes de Saint-Josse-Ten-Noode, Saint-Gilles, d'Ixelles et de Bruxelles se distinguent avec un taux d'utilisation de Titres-Services électroniques de plus de 65% tandis que les communes de Woluwe-Saint-Pierre, de Ganshoren, de Watermael-Boitsfort, d'Auderghem, d'Anderlecht, de Woluwe Saint-Lambert, d'Evere, de Berchem-Sainte-Agathe et de Molenbeek Saint-Jean ont un taux d'utilisation de Titres-Services électroniques compris entre 53% et 60%.

Ces variations reflètent principalement la structure des différentes classes d'âge présentes dans chacune des communes. Alors que les personnes âgées de 65 ans et plus sont très peu présentes dans les communes de Saint-Josse-Ten-Noode (11%), de Saint-Gilles (11%), d'Ixelles (13%) et de Bruxelles (14%), elles sont bien plus implantées dans les communes où les supports électroniques sont moins utilisés comme à Woluwe-Saint-Pierre (24%), Ganshoren (22%), Watermael-Boitsfort (26%), Auderghem (20%) et Anderlecht (16%)<sup>12</sup>.

Carte 7 : Utilisation des Titres-Services électroniques par commune (sur base du nombre d'utilisateurs total) en RBC en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

<sup>12</sup> Selon les données de l'ISBA au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

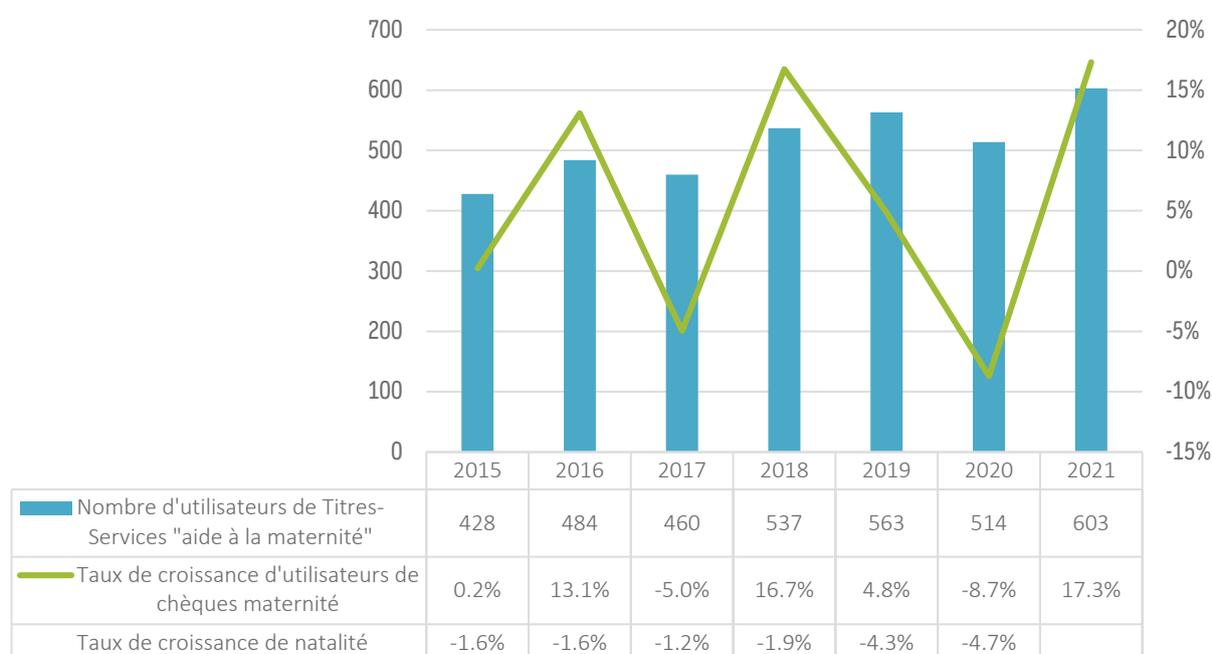
### 6.3. L'utilisation des Titres-Services « aide à la maternité »

#### Le nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité » rattrape et dépasse son niveau de 2019

Lors de la naissance de leur enfant, les femmes indépendantes peuvent bénéficier gratuitement jusqu'à 105 Titres-Services qui leurs sont octroyés par leur caisse d'assurance sociale afin de les aider à reprendre leur activité professionnelle après leur congé de maternité. En 2021, la Région de Bruxelles-Capitale comptabilisait **603 utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité »**. Elles représentent une très faible part (0,5%) de l'ensemble des utilisateurs de Titres-Services bruxellois.

Nous constatons à la figure ci-dessous que le nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité » a connu **une forte augmentation en 2021 (+17,3%)**. Elles sont ainsi bien plus nombreuses qu'en 2019. Si la crise sanitaire de 2020 avait fait baisser leur nombre (-8,7%), elle ne semble donc pas avoir entravé sa croissance de long terme.

Figure 41 : Evolution du nombre d'utilisateurs de Titres-Services « aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2021)



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

## Un nombre record de Titres-Services « Aide à la maternité » a été attribué en 2021

La figure suivante recense le nombre de Titres-Services « aide à la maternité » attribués de 2016 à 2021. Les 63.545 Titres-Services « aide à la maternité » attribués en 2021 représentent 0,4% de l'ensemble des Titres-Services achetés.

De 2016 à 2021, le nombre de Titres-Services « aide à la maternité » a évolué plus ou moins dans les mêmes proportions que le nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité ». En effet, nous observons entre autres que le nombre de Titres-Services « aide à la maternité » attribués en 2021 a augmenté de 16,3% par rapport à 2020.

Figure 42 : Evolution du nombre de Titres-Services « Aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2021)



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



## PARTIE 3

### La qualité de l'emploi Titres-Services



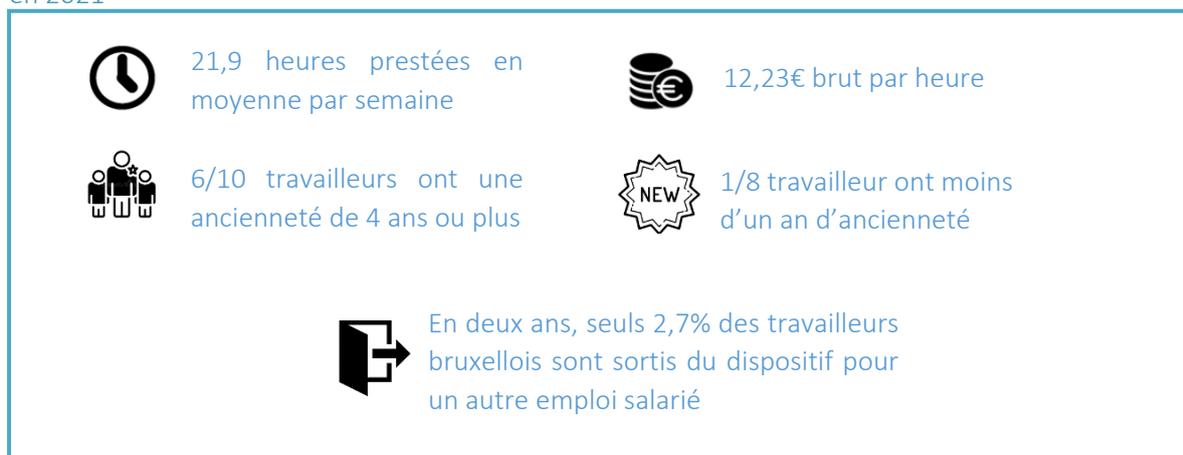
## 1 / Introduction

Dans cette partie du rapport, nous abordons la [qualité de l'emploi des aide-ménagère.s Titres-Services habitant en Région bruxelloise](#) sur base de données administratives disponibles à la BCSS. Les thématiques traitées cette année sont les suivantes :

- ▶ [Le nombre d'heures de travail](#) : et plus particulièrement le nombre d'heures de travail hebdomadaire des bruxellois actifs dans les Titres-Services.
- ▶ [Le salaire](#) : et plus particulièrement le salaire horaire brut des bruxellois actifs dans les Titres-Services.
- ▶ [La mobilité professionnelle des travailleurs Titres-Services](#) : et plus particulièrement la situation professionnelle antérieure des bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois et les débouchés professionnelles des bruxellois actifs dans les Titres-Services. Ces données permettent de rendre compte du taux de rotation des bruxellois actifs dans les Titres-Services.

La figure suivante résume les principaux constats de ce chapitre pour les bruxellois actifs dans les Titres-Services en 2021. Si vous désirez une analyse plus approfondie de la qualité d'emploi, nous vous invitons à vous référer au rapport d'évaluation de l'année 2020 qui se base sur les données récoltées lors de l'enquête par questionnaire à destination des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois qui a été menée en 2021.

Figure 43: Les conditions salariales et d'emploi des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC en 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

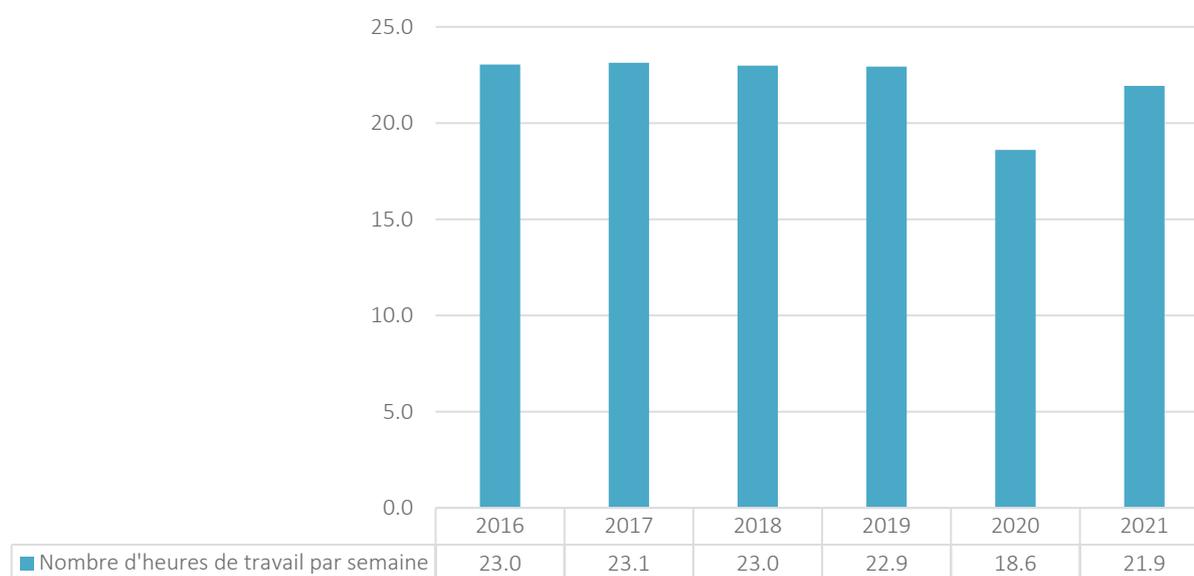
## 2 / Le nombre d'heures de travail

Le nombre d'heures rémunérées en moyenne aux bruxellois actifs dans les Titres-Services se redresse mais reste en deçà de son niveau d'avant la crise sanitaire de 2020

La figure suivante présente l'évolution du nombre d'heures rémunérées par semaine<sup>13</sup> entre 2016 et 2021 des travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles. Il apparaît qu'en 2019, un travailleur Titres-Services se voyait être rémunéré, en moyenne, pour 22,9 heures de travail par semaine. En 2020, nous avons constaté une diminution marquée du nombre d'heures rémunérées par semaine du fait de la crise sanitaire et, plus particulièrement, aux phases de confinement stricte de la population. En 2021, le nombre d'heures de travail moyen opère un rebond attendu en raison de la sortie de crise en passant de 18,6 heures à 21,9 heures. Néanmoins, le nombre d'heures travaillées par les bruxellois dans les Titres-Services reste inférieur, en moyenne, aux valeurs observées entre 2016 et 2019. Ainsi, comme déjà démontré plus haut, les restrictions d'activité imposées par la situation sanitaire ont perduré durant certaines périodes de l'année, bien qu'elles aient été plus limitées en 2021 qu'en 2020.

À noter que ces chiffres démontrent, une nouvelle fois, que la plupart des aide-ménagère.s Titres-Services travaillent à temps partiel suite à la pénibilité du métier, aux trajets entre deux clients qui sont non-compris dans le temps de travail, aux horaires coupés, et la volonté de certains employeurs de garder une certaine flexibilité pour répondre aux demandes qui leurs sont faites.

Figure 44: Evolution du nombre d'heures de travail prestées par les travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2021)



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

<sup>13</sup> Le nombre d'heures de travail rémunéré correspondent au temps de travail couvert par une rémunération avec paiement de cotisations de sécurité sociale, y compris les vacances légales, les heures supplémentaires non récupérables et exemptées de cotisations de sécurité sociale, les jours fériés légaux, les jours de maladie couverts par une rémunération ainsi que les jours d'absence payés par l'employeur et les temps de formation qui donnent lieu à des Congés-Éducation payé. Il convient cependant de souligner que les données concernant le temps de travail ne sont qu'une approximation. Le nombre d'heures moyen par travailleur étant calculé en divisant le nombre d'heures rénumérés par le nombre de travailleurs actifs sur une base trimestrielle, ce nombre moyen peut être tiré vers le bas par les personnes engagées en cours de trimestre ou qui ont quitté le dispositif en cours de trimestre.

### 3 / Le salaire

Un salaire horaire brut en en légère augmentation depuis 2016 mais des salaires mensuels toujours très faible en moyenne

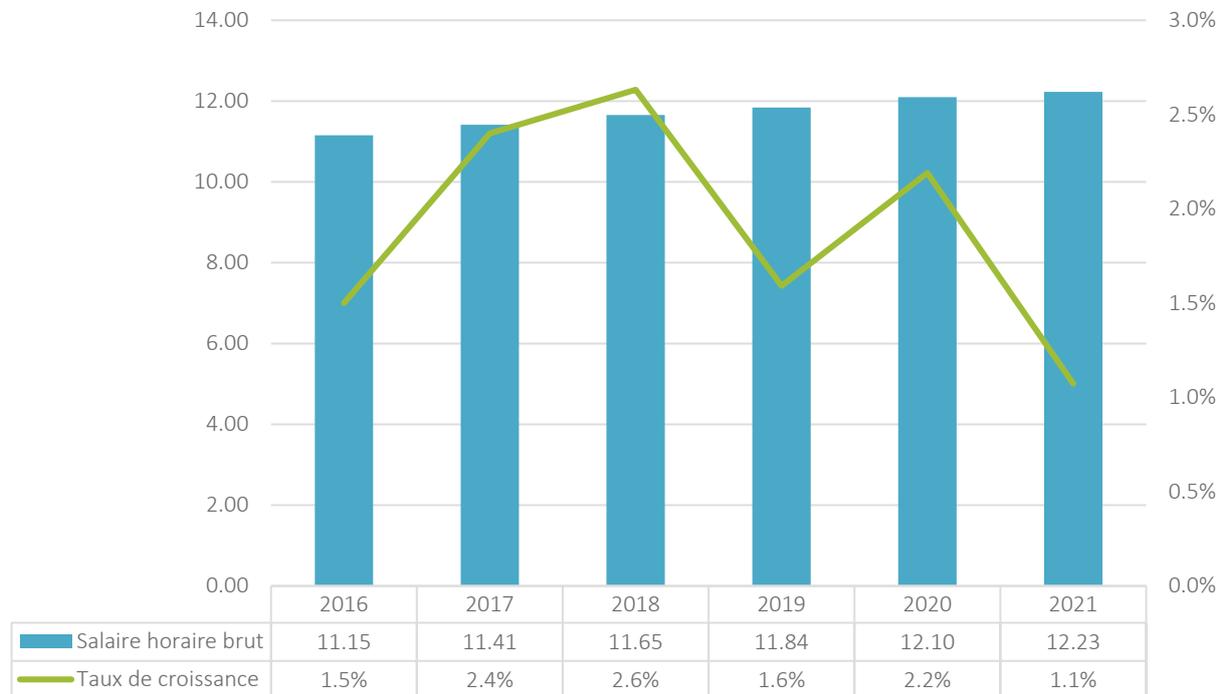
En 2021, un travailleur Titres-Services domicilié à Bruxelles gagnait en moyenne **12,23 euros brut par heure**. Ceci correspond à une augmentation salariale de 1,1% entre 2020 et 2021. Ce salaire horaire a augmenté de manière constante depuis 2016 et ce, pour plusieurs raisons.

Tout d’abord, cette croissance s’explique principalement par **l’indexation automatique des salaires de 2%** dans les Titres-Services à chaque fois que l’index pivot est dépassé. Cela a notamment été le cas le 1<sup>er</sup> octobre 2021 et cela s’est déjà reproduit plusieurs fois en 2022 au vu de la forte augmentation du coût de la vie en Belgique. Ainsi, si le salaire horaire minimum à l’embauche était de seulement 11,04 euros de l’heure au 1<sup>er</sup> novembre 2018, il est aujourd’hui (au 1<sup>er</sup> juin 2022) à 12,29 euros de l’heure.

Ensuite, des **accords sectoriels** sont de temps en temps conclus pour permettre d’attribuer une augmentation salariale aux aide-ménagèr.e.s Titres-Services. Le dernier accord de ce type est rentré en application le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Il concernait une augmentation de 0,8% des salaires, l’octroi d’un chèque cadeau de 20 euros et une indemnité de 10% en plus du salaire brut pour les heures de repassage à domicile.

Finalement, la croissance du salaire horaire moyen dans les Titres-Services s’explique également de par l’augmentation de la proportion de bruxellois avec une **ancienneté de trois ans ou plus<sup>14</sup>** dans les Titres-Services (voir notre rapport d’évaluation précédent).

Figure 45: Evolution du salaire horaire brut des travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles



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

<sup>14</sup> L’augmentation salariale étant plafonnée à trois ans d’ancienneté

Cependant, si le salaire horaire brut est en constante progression, il reste toujours particulièrement faible. En effet, il correspond, selon nos estimations, à une rémunération mensuelle de 2.013 euros bruts pour un bruxellois qui travaillerait à temps plein dans les Titres-Services. De plus, si l'on tient compte du faible temps de travail moyen dans les Titres-Services (21,9 heures rémunérées par semaine en moyenne en 2021), [le salaire brut mensuel d'un travailleur Titres-Services bruxellois s'élevait en moyenne à 1.160 euros en 2021](#). Si ce montant ne tient pas compte des éventuelles allocations de chômage temporaires perçues par les travailleurs Titres-Services en 2021 suite à la crise sanitaire, il semble tout de même particulièrement faible au vu du seuil de pauvreté fixé à Bruxelles à 1.230 euros nets par mois pour une personne isolée, à 1.292 euros nets par personne au sein d'un couple avec deux enfants et à 1.969 euros nets pour une famille monoparentale avec deux enfants.



## 4 / La mobilité professionnelle des travailleurs Titres-Services

Dans ce chapitre nous nous intéressons à la situation professionnelle antérieure et postérieure des travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale, sur base des données de la BCSS. Ces données permettent de rendre compte du taux de rotation des travailleurs Titres-Services dans le secteur.

### 4.1. La situation professionnelle antérieure des travailleurs Titres-Services

59,1% des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2021 ont une ancienneté de 4 ans ou plus

---

La figure ci-dessous présente la situation socio-économique au 31 décembre des années 2013 à 2020 des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2021. Il apparaît de cette figure que 44,9% de ces travailleurs étaient déjà actifs dans les Titres-Services au 31 décembre 2013. En d'autres termes, 55,1% de la population bruxelloise active dans les Titres-Services en 2021 a été embauchée dans le secteur après le 31 décembre 2013.

Parmi les bruxellois embauchés dans les Titres-Services à partir de 2014, la plupart étaient référencés dans la catégorie « Autres » au 31 décembre 2013. Cette dernière catégorie inclut notamment les femmes et hommes au foyer, les chômeurs suspendus, les personnes en situation d'incapacité de travail totale (invalidité ou handicap) ou en interruption de carrière complète, le personnel domestique non déclaré à l'ONSS, les coopérants, les enfants, et les étudiants<sup>15</sup>. Si cette catégorie est « fourre-tout », il est toutefois intéressant de noter, qu'à l'exception des personnes en situation d'incapacité de travail totale, tous les autres statuts de cette catégorie ne permettent pas de bénéficier de revenus déclarés en Belgique. En conséquence, le dispositif Titres-Services bruxellois a découlé sur l'embauche de bruxellois qui étaient pour la plupart sans revenus déclarés en Belgique.

Un constat similaire peut être tiré si on se concentre sur les bruxellois qui sont entrés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois à partir de 2019. En effet, parmi les 28,9% des bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021 qui n'y travaillaient pas encore au 31 décembre 2018, 21,4% avaient un statut « Autre » alors qu'ils n'étaient que 7,4% à bénéficier d'un revenu déclaré en Belgique, que ça soit en tant que salarié (2,6%), qu'indépendant (1,9%), que demandeur d'emploi bénéficiant d'une allocation de chômage (1,9%) ou que bénéficiaire du revenu d'intégration ou d'une autre aide financière du CPAS (1,0%). À noter que la part de travailleurs dans les deux dernières catégories apparaît, finalement, peu élevée au regard de l'objectif d'embauche de 60% de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration par rapport au personnel Titres-Services engagé durant l'année<sup>16</sup>.

Pour terminer notre analyse de ces résultats, il est encore intéressant de les comparer aux résultats que nous avons obtenus dans le rapport d'évaluation 2019. D'une part, l'ancienneté moyenne augmente dans le dispositif des Titres-Services bruxellois puisque si seulement 57,4% des bruxellois actifs dans ce

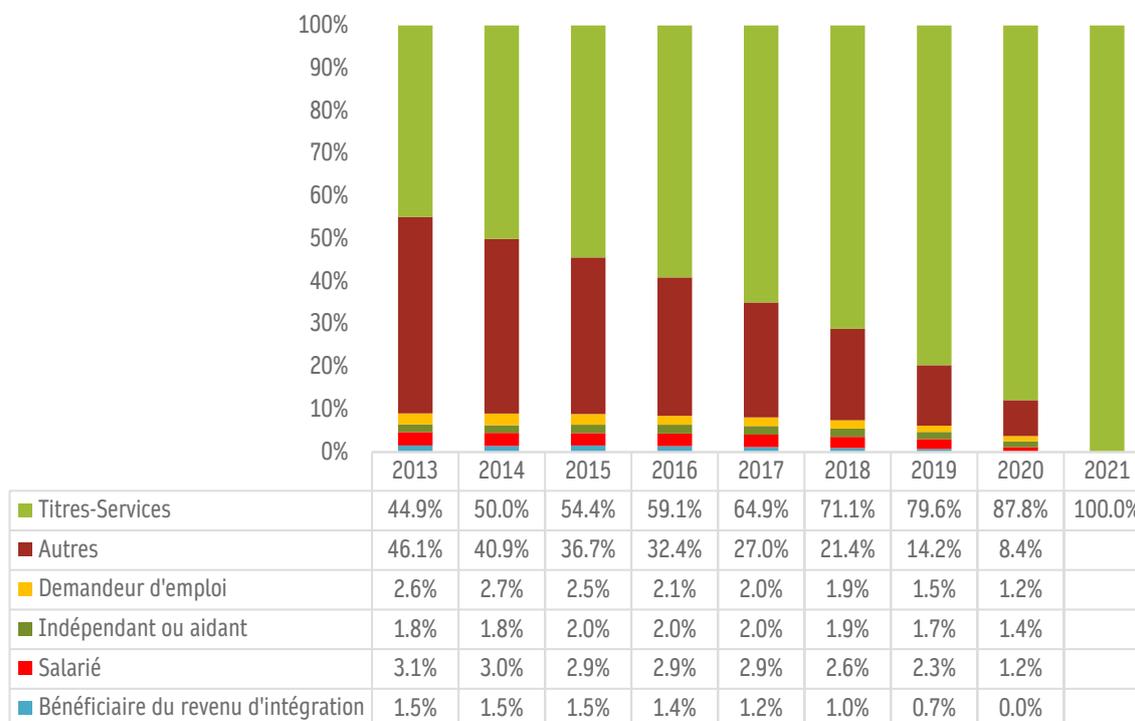
---

<sup>15</sup> D'autres situations professionnelles composent la catégorie « Autre » mais elles ne nous apparaissent comme moins probables : les marins de la marine marchande belge, les personnes déclarées à l'Office de sécurité sociale d'outre-mer, les personnes qui ont une dispense d'inscription comme demandeur d'emploi, les personnes âgées dont le partenaire bénéficie de la pension de ménage, les rentiers, les personnes qui sont uniquement connues dans le DWH MT&PS à travers le registre national ou le mini-RN, des fonctionnaires et diplomates internationaux, ou encore des personnes qui travaillent en Belgique pour une organisation/entreprise qui n'est pas redevable de cotisations à la sécurité sociale belge et les travailleurs frontaliers sortants.

<sup>16</sup> Pour rappel à partir du 1er janvier 2020, en cas d'indexation, les entreprises peuvent bénéficier d'un remboursement plus élevé des Titres-Services si elles remplissent plusieurs conditions et notamment l'engagement de 60% de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration par rapport au personnel « Titres-Services » engagé durant l'année.

dispositif en 2019 y travaillaient déjà 4 ans plutôt, ils étaient 64,9% dans cette position en 2021. D'autre part, **le taux de turnover est plus faible en 2021**, année pour laquelle nous recensons seulement 12,2% de nouveaux travailleurs bruxellois (dans le sens où ils n'y travaillaient pas encore en 2020), alors qu'ils n'étaient pas moins de 27,6% de nouveaux travailleurs bruxellois en 2019.

Figure 46 : Evolution, depuis 2013, de la situation socio-économique des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2021



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



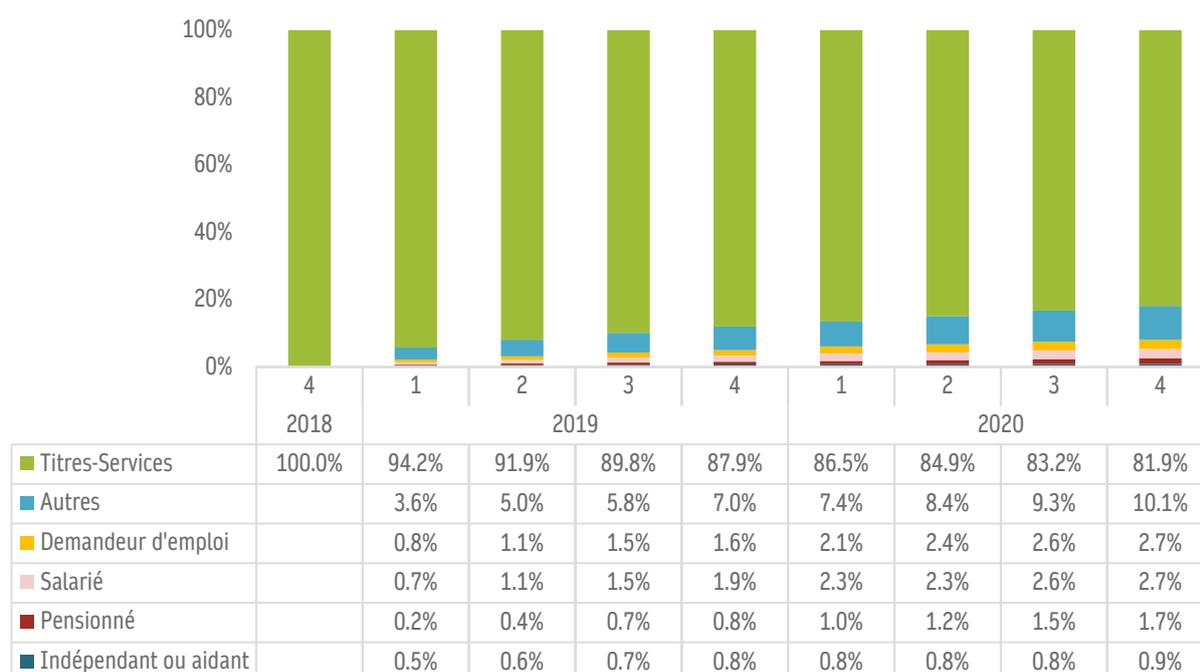
## 4.2. La situation professionnelle postérieure des travailleurs Titres-Services

En deux ans, seuls 2,7% des travailleurs bruxellois sont sortis du dispositif des Titres-Services pour un autre emploi salarié

La figure suivante présente l'évolution de la situation socio-économique en 2019 et 2020 de tous les travailleurs actifs dans les Titres-Services et domiciliés à Bruxelles, au dernier trimestre 2018. Il y apparaît que parmi ces derniers, 87,9% étaient encore actifs un an plus tard et 81,9% deux ans plus tard.

La première année, il y a donc 12,1% des travailleurs bruxellois qui ont perdu ou quitté leur emploi dans les Titres-Services dont 1,9% ont été engagé comme salarié dans un autre secteur, 0,8% se sont installés comme indépendant et 0,8% ont pris leur pension ou prépensions. Les travailleurs restants se sont retrouvés comme devenus demandeurs d'emplois bénéficiant d'allocation (1,6%) ou sans revenus déclarés en Belgique (7,0%). Sur la deuxième année, 6,0% de travailleurs bruxellois additionnels ont quitté les Titres Services, dont 0,9% pour se réorienter professionnellement, principalement vers un travail salarié, 0,9% pour prendre leur (pré)pension, 1,1% pour s'inscrire en tant que demandeurs d'emploi et 3,1% pour ne plus bénéficier de revenus déclarés en Belgique. Ces résultats tendent donc à montrer que l'effet « tremplin » vers un autre emploi ne se vérifie pas vraiment dans la réalité.

Figure 47: Situation socio-économique en 2019 et 2020 des personnes domiciliées à Bruxelles qui avaient un contrat Titres-Services au dernier trimestre 2018<sup>17</sup>



Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS

<sup>17</sup> Fait partie de la catégorie « indépendant et aidant » toute personne qui travaille comme indépendant ou comme aidant à titre principal ou complémentaire (pour ce qui concerne les activités exercées à titre complémentaire, les travailleurs ne sont pas pris en compte si leur activité principale est un emploi salarié). Fait partie de la catégorie « autre inactif » toute personne qui est dispensée d'inscription comme demandeur d'emploi, qui est pensionnée et ne travaille pas ou qui est prépensionnée complète. Fait partie de la catégorie « salarié » tout travailleur occupant un emploi salarié (dont certains sont en interruption complète de carrière ou en crédit-temps). Fait partie de la catégorie « demandeur d'emploi » toute personne qui recherche un emploi, p. ex. après avoir travaillé volontairement à temps partiel, après des études, personne touchant une allocation d'accompagnement. Fait partie de la catégorie « autre » toute personne qui n'a reçu aucune position de nomenclature, p. ex. les femmes/hommes au foyer, les demandeurs d'emploi suspendus et les étrangers. Enfin, fait partie de la catégorie « titres-services » toute personne qui travaille dans le cadre du système des titres-services.



## PARTIE 4

### La formation des aide-ménagèr.e.s Titres-Services



# 1 / Introduction

Dans cette partie du rapport, nous analysons en profondeur [les pratiques de formation dans le dispositif des Titres-Services bruxellois](#) avec un focus particulier sur le rôle qui y est joué par le Fonds de Formation Titres-Services de la Région bruxelloise (FFTS). Pour ce faire, nous nous appuyons sur les données administratives du FFTS et du Fonds de Formation Sectoriel des Titres-Services (FormTS) ainsi que sur les informations récoltées lors des entretiens semi-directifs que nous avons menés avec les directeurs du FFTS et de FormTS, les fédérations patronales, les syndicats et 10 entreprises Titres-Services.

Cette partie du rapport comporte trois sections :

- ▶ [Les aides à la formation accessibles aux employeurs Titres-Services](#) : il s'agit d'une description des trois différentes sources de financements (CEP, FormTS, FFTS) qui sont accessibles à toutes les entreprises et travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale pour qu'ils puissent organiser ou participer à des formations.
- ▶ [Les formations financées depuis 2017](#) : cette deuxième section a pour objectif d'évaluer, sur base des données administratives disponibles, l'évolution du nombre et des types de formations financées par FormTS, les CEP, et le FFTS ainsi que du nombre de travailleurs Titres-Services qui ont pu bénéficier de ces formations et pour combien d'heures.
- ▶ [Les difficultés rencontrées par les employeurs Titres-Services pour organiser et financer des formations](#) : nous évaluerons, sur base des données qualitatives issues des entretiens semi-directifs, les difficultés rencontrées par les employeurs bruxellois agréés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois pour organiser des formations qui soient accessibles, utiles, et motivantes pour tout.es leurs aide-ménagè.e.s sans engendrer de coûts trop importants pour l'entreprise.



## 2 / Les aides à la formation accessibles aux employeurs Titres-Services

Dans ce chapitre, nous décrivons les [trois différentes sources de financements](#) qui sont accessibles à toutes les entreprises et travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale pour qu'ils puissent organiser ou participer à des formations, à savoir :

- ▶ Le congé-éducation payé
- ▶ Form TS
- ▶ Le Fonds de Formation des Titres-Services (FFTS) bruxellois

### 2.1. Le congé-éducation payé

Le congé-éducation payé est un dispositif [accessible à tous les travailleurs employés en Belgique par une entreprise privée ou par une entreprise publique autonome](#) (Proximus, Bpost, Belgocontrol). Il leur offre la possibilité de se former, durant leur horaire de travail ou en horaire décalé compensé par des jours de congé, tout en conservant leur salaire<sup>18</sup>, pour développer des compétences qui leur permettront d'envisager une évolution de carrière ou une reconversion professionnelle. Les formations reconnues sont de deux types :

- ▶ [Les formations professionnelles](#) :
  - L'enseignement de promotion sociale
  - L'enseignement des arts plastiques
  - L'enseignement supérieur menant aux grades de bachelier ou de master organisé le soir ou le week-end
  - Les formations permanentes des classes moyennes
  - Les formations du secteur de l'agriculture
  - Le jury central/universitaire
  - La présentation à un examen de validation des compétences organisé par les autorités fédérées
  - Les formations de tuteur qui entrent en ligne de compte pour la réduction groupe-cible pour tuteurs
  - Les décisions fédérales : les formations sectorielles reconnues par une décision de la commission paritaire compétente
  - Les agréments régionaux : les formations reconnues par la Commission d'agrément
  
- ▶ [Les formations générales](#) :

---

<sup>18</sup> Pendant le congé éducation payé, le travailleur a le droit au maintien de sa rémunération, avec une limite maximale fixée à 3.047 euros. Attention, cette limitation ne constitue en rien une obligation, l'employeur est libre de continuer à verser le salaire habituel.



- Les formations organisées par une organisation syndicale
- Les formations organisées par une organisation de jeunes et d'adultes et par des instituts de formations créés ou reconnus par une organisation syndicale
- Les formations reconnues par la commission d'agrément

Pour être reconnues par le dispositif Congé-Education payé, [les formations doivent être données en présentiel et en Belgique](#). En termes de durée, elles doivent comporter [à minima 32 heures de formation](#) alors que le nombre d'heures est plafonné en fonction de la nature de la formation suivies (par exemple, à 120 heures pour une formation professionnelle, à 80 heures pour une formation générale, et à 180 heures pour une formation de reconversion vers un métier en pénurie) et du moment où a lieu la formation (par exemple, si l'horaire de la formation professionnelle ne coïncide pas avec l'horaire de travail, le plafond est fixé à 100 heures au lieu de 120). À noter que les travailleurs à temps partiel qui ont suivi des formations en dehors de leurs heures de travail n'ont droit qu'à un quota d'heures de congé proportionnel à leur temps de travail s'ils prestent un 4/5 temps ou s'ils sont employés sur base d'un horaire variable. S'ils sont employés moins d'un 4/5 temps mais à minima pour un mi-temps et à horaire fixe, ils n'ont pas droit à des jours de congés compensatoires pour des formations suivies en dehors des heures de travail, ils ont uniquement accès à un maintien de salaire qui leur est accordé par le Congé-Education-Payé pour suivre une formation professionnelle pendant leurs heures de travail.

Si toutes ces conditions sont remplies, [l'employeur sera remboursé, après la formation, à raison de 21,3 euros par heure](#) de congé-éducation-payé prise, à condition qu'il en fasse la demande (une demande par année scolaire).

## 2.2. Form TS

FormTS est le [Fonds de Formation Sectoriel de la sous-commission paritaire 322.01 des Titres-Services](#). Il est, en toute logique, dirigé par un conseil d'administration composé de fédérations d'employeurs Titres-Services (Federgon, InitiatiVES et la Vlaams Platform Diestennecheques – Non-profit) et de syndicats défendant les droits des aide-ménagère.s Titres-Services (CGSLB, FGTB, CSC).

[La mission de FormTS](#) est de soutenir et conseiller les entreprises Titres-Services de la sCP 322.01 (et uniquement celles-là), peu importe leur région d'activité, dans la mise en place et le financement des formations et le développement d'une politique des ressources humaines durable. Pour ce faire, les équipes de FORM TS stimulent et investissent dans le développement de formations, créent des outils spécifiques à destination des acteurs des Titres-Services, et collaborent avec divers partenaires.

### [La formation des nouveaux travailleurs](#)

---

Au 7 mai 2014, les partenaires sociaux de la sous-commission paritaire 322.01 se sont accordés sur [un trajet de formation d'une durée située entre 9 et 18 heures destiné aux aide-ménagère.s nouvellement engagé.e.s](#) et qui n'ont jamais travaillé sous contrat sCP 322.01.

FormTS propose d'organiser et de financer ces parcours de formation à l'entrée. En effet, chaque entreprise de la SCP 322.01 qui forme ses nouveaux engagés a droit au remboursement des frais qui y sont liés à condition de [respecter les critères suivants](#) :

- ▶ [La constitution et l'introduction d'un plan de formation](#) constitue la première étape. Le plan de formation doit contenir des informations sur toutes les formations internes et externes

susceptibles d'être organisées pendant la durée de validité du plan de formation<sup>19</sup> ainsi que les noms, adresses, et fonction des formateurs en charge de dispenser ces formations. Le plan de formation doit ensuite être approuvé, soit par le Comité pour la Prévention et la Protection du Travail (CPPT), soit par la délégation syndicale, soit par le conseil d'entreprise. Si l'entreprise Titres-Services ne possède aucun de ces trois organismes en son sein, elle est invitée à introduire directement son plan de formation qui devra être approuvé (ou refusé) dans les 30 jours par les permanents syndicaux régionaux de la CGSLB, de la CSC et de la FGTB.

- ▶ Le parcours de formation des nouveaux travailleurs doit démarrer dans les 6 mois et se terminer dans les 9 mois après le 1<sup>er</sup> jour d'embauche<sup>20</sup> tel que défini par le premier contrat de travail.
- ▶ Les formations qui rentrent en considération et pour lesquelles un remboursement peut être demandé sont, soit des formations externes d'une durée minimale de 3 heures, soit des formations internes (hors coaching) d'une heure à minima, qui traitent l'un des sujets suivants : L'ergonomie, le travail orienté client, le repassage ménager, l'organisation du travail chez le client, la connaissance des produits et des matériaux, et la prévention et sécurité au travail.
- ▶ Pour toute formation organisée, qu'elle soit interne ou externe, l'entreprise Titres-Services doit remettre un dossier de formation à FormTS. Ce dossier doit obligatoirement contenir la liste de présence des personnes formées, d'un contrat de travail et d'une déclaration sur l'honneur pour chaque travailleur formé, et de la facture du formateur externe si pertinent.

Si l'entreprise Titres-Services a respecté toutes ces conditions, elle peut bénéficier du remboursement des formations une fois que le travailleur a bénéficié de ses 9 heures de formation minimum. D'une part, pour chaque travailleur formé, une compensation horaire de 17,75€ est proposée aux entreprises pour rembourser les charges salariales. D'autre part, le coût du formateur est remboursé à hauteur de 100€ maximum par participant pour les formations externes et à hauteur de 35€ de l'heure pour les formations internes (avec deux participants minimum).

### La formation des travailleurs Titres-Services occupés

---

Au 24 juin 2011, la sous-commission paritaire 322.01 a défini une obligation de formation collective de 16 heures annuelles par équivalent temps plein (ETP)<sup>21</sup>. Les formations considérées peuvent être prestées aussi bien par un formateur interne qu'externe. Une formation sur le terrain, c'est-à-dire organisée sur le lieu de travail du travailleur Titres-Services pendant qu'il fournit des prestations dans le cadre d'un contrat de travail Titres-Services, peut également être prise en compte.

En réaction, les partenaires sociaux siégeant dans la commission paritaire 322.01 des Titres-Services ont conclu un accord sectoriel en avril 2016 dans lequel ils s'accordaient sur la mise en place d'un « Fonds de soutenabilité » avec l'objectif de générer un « effet levier » sur des politiques de travail faisables et maniables dans le secteur des Titres-Services. Dans cet objectif, et en plus de l'organisation de campagnes de sensibilisation à destination du grand public, l'octroi d'une prime incitative sectorielle lors de la prise de certains crédits-temps et congés thématiques, et la mise en place d'un scan de soutenabilité pour évaluer et caractériser le risque d'incapacités de travail dans chaque entreprise, le fonds de soutenabilité propose d'organiser des formations à titre gratuit pour les travailleurs Titres-services, le personnel d'encadrement, et les managers des entreprises Titres-Services.

---

<sup>19</sup> Si le plan de formation est fait de manière électronique, seules les formations qui entrent en considération pour un remboursement peuvent être introduites. Les formations suivantes sont exclues : l'accueil des nouveaux collaborateurs, le coaching, la formation sur le terrain, les cours de langue et les formations digitales.

<sup>20</sup> Ce délai a été repoussé à 1 an pendant la période de crise sanitaire

<sup>21</sup> Le nombre d'ETP par entreprise est déterminé au 1<sup>er</sup> janvier de l'année concernée.



En ce qui concerne plus particulièrement les aide-ménagèr.e.s Titres-Services, [deux types de formations](#) leurs sont proposées par le Fonds de Soutenabilité :

- ▶ Diverses formations liées au [bien-être au travail](#) pour les aide-ménagèr.e.s expérimenté.e.s. Si ces formations sont prestées à titre gratuit, les entreprises sont invitées à faire appel aux Fonds de Formation régionaux des Titres-Services pour se faire rembourser les charges salariales de leurs aide-ménagèr.e.s en formation.
- ▶ Des formations pour [devenir Coach de terrain](#) à destination des aide-ménagèr.e.s expérimenté.e.s de 45 ans et plus. Ces formations, d'une durée de 3 jours et demi, sont gratuites alors qu'un financement forfaitaire (355€ par participant) des charges salariales est également proposé. Aussi bien le coût de la formation que la charge salariale est financée par FormTS sous forme de forfait. En plus des formations, un workshop annuel est organisé pour lequel l'ensemble des coachs actifs sont conviés.

### [La sensibilisation et la formation des jeunes de moins de 26 ans](#)

---

FORM TS a pu obtenir des budgets dans le cadre des appels à projet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale pour développer des initiatives à destination des jeunes (moins de 26 ans). Toutes les initiatives menées par FORM TS dans ce cadre sont regroupées sous le concept "[Un job qui dit merci !](#)" et ont pour objectif de mettre en évidence l'importance et l'attractivité du métier d'aide-ménager. Plus particulièrement, les actions mises en place portent sur l'intégration des jeunes dans le secteur, la formation des jeunes travaillant dans les Titres-Services et le développement d'outils innovants.

Les formations, d'une durée d'un jour, proposées aux jeunes aide-ménagèr.e.s Titres-Services présent.e.s dans le secteur ont pour objectif d'[aider les travailleurs à se sentir bien dans leur travail et à maintenir leur motivation](#) afin d'augmenter le plaisir, la confiance en soi et le positivisme dans leur pratique professionnelle. FORM TS propose cette formation à titre gratuit et propose une compensation des charges salariales de l'ordre de 125 euros par participant.

## 2.3. Le FFTS

En plus des actions menées par les acteurs du secteur des Titres-Services via FormTS, la Région bruxelloise, et plus précisément Bruxelles Economie et Emploi, soutient également les entreprises agréées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois qui souhaitent former leurs travailleurs et s'engager pour plus de diversité au travail. Dans cet objectif, ils ont mis en place [le Fonds de Formation des Titres-Services bruxellois \(FFTS\)](#).

Chaque année, la Région bruxelloise octroie un budget au FFTS (1,4 millions depuis 2018) dans le but [de financer des formations dans le secteur des Titres-Services bruxellois](#). Ce budget couvre les formations pour lesquelles les demandes de remboursement ont été introduites entre le 1<sup>er</sup> juillet de l'année précédente jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Dans les sections suivantes, nous dissocions l'aide à la formation pour tous les travailleurs Titres-Services du financement de formations plus ciblées.



## 2.3.1 Aide à la formation pour tous les travailleurs Titres-Services

### Les types de formations éligibles

---

Les formations des travailleurs Titres-Services qui peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du FFTS sont de tous types. Tout d'abord, il peut s'agir aussi bien d'une formation classique, dans le sens où elle est dispensée dans une salle de cours à un groupe de personnes en formation, que d'une formation sur le terrain qui implique que le formateur accompagne une aide-ménagère au domicile de l'un de ses clients lors d'une prestation de services rémunérée. Ensuite, cette formation peut tout autant être dispensée par un formateur externe que par un membre salarié de l'entreprise disposant des compétences requises. Finalement, les thématiques abordées durant la formation peuvent être très diverses. En effet, les formations d'apprentissage et de perfectionnement au métier d'aide-ménager financées par le FFTS peuvent traiter de [12 sujets différents](#) :

- ▶ la communication ou l'assertivité ;
- ▶ la détection des besoins de formation et la conduite vers les formations ;
- ▶ un autre sujet lié à la fonction du travailleur titres-services ;
- ▶ le secourisme ;
- ▶ l'organisation efficace ;
- ▶ l'ergonomie ;
- ▶ le savoir-faire avec des clients ;
- ▶ l'apprentissage de la langue des signes ;
- ▶ l'usage du néerlandais/français/allemand/anglais sur le lieu de travail ;
- ▶ l'attitude ;
- ▶ la prise d'initiative et l'orientation vers le client ;
- ▶ la sécurité et l'hygiène.

De plus, depuis 2017, le FFTS a également décidé [de financer les formations qui visent la transition professionnelle](#) des aide-ménagères Titres-Services vers un autre métier ou un autre secteur d'activité dans le but de palier à la problématique de plus en plus prégnante des incapacités de travail de long terme mis en évidence dans le dernier rapport d'évaluation du dispositif des Titres-Services bruxellois.

### La procédure à respecter pour faire approuver une formation

---

Toute formation, qu'elle soit interne ou externe, classique ou de terrain, [doit préalablement être reconnue et approuvée par le FFTS](#) si elle veut faire l'objet d'un remboursement partiel des coûts engendrés. Pour obtenir l'approbation du FFTS, les entreprises Titres-Services (pour les formations internes) et les organismes de formation (pour les formations externes) doivent télécharger et compléter le formulaire de demande d'approbation d'une formation sur la partie du site de Bruxelles Economie et Emploi dédiée au FFTS. [Ce formulaire est composé de 4 parties distinctes](#) :

- ▶ [Les coordonnées](#) de l'entreprise Titres-Services ou de l'organisme de formation
- ▶ [La catégorie à laquelle appartient la formation](#) (Classique, Terrain, Interne et/ou Externe)
- ▶ [Les informations relatives à la formation](#) : Le nom, la thématique, la durée, la date/période et les objectifs de la formation ; une description succincte du contenu abordé, de la méthode et des outils pédagogiques, et de la pertinence de la formation par rapport à la fonction d'aide-



ménagère ; le nom et le statut du/des formateurs(s) susceptibles de donner la formation ; une estimation du nombre de travailleurs Titres-Services concernés (au total et par groupe formé) ; les prérequis exigés ; et le prix de la formation si elle est dispensée par un prestataire externe.

- Une déclaration sur l'honneur que la formation concernée par la demande d'approbation n'a pas encore débuté (uniquement pour les entreprises Titres-Services).

Une fois la demande d'approbation complétée, elle doit être transmise au secrétariat du FFTS avec, en annexe, une description détaillée du contenu de la formation pour laquelle la demande est introduite ainsi que le curriculum vitae, le(s) diplôme(s), le(s) certificat(s) et/ou tout autre(s) document(s) attestant de la compétence du ou des formateurs susceptibles de donner la formation.

Dans un premier temps, la demande d'approbation envoyée au FFTS est traitée par les agents du Fonds afin de vérifier la recevabilité de la demande. Dans l'affirmative, le dossier est envoyé à la Commission Fonds de formation Titres-services (composée de différents membres émanant des bancs syndical et patronal ainsi que d'un représentant du Cabinet du Ministre compétent) qui se réunit chaque mois. En fonction de l'avis proposé en Commission, la décision est prise par le Ministre compétent ou son délégué.

Une fois une formation approuvée par le FFTS, elle reste valide sur une durée de 5 ans. Si l'entreprise Titres-Services ou l'organisme de formation souhaite conserver l'approbation de la formation après ce délai, elle/il se doit de demander un renouvellement au moins deux mois avant l'expiration de cette date.

#### Les montants remboursés et le budget de formation octroyé aux entreprises Titres-Services

Si le FFTS finance donc une grande diversité de thèmes et de types de formations, toutes les formations ne donnent pas accès aux mêmes types de remboursement de la part du FFTS (voir le tableau ci-dessous). Tout d'abord, si les formations classiques donnent l'accès à un remboursement partiel du coût salarial des travailleurs en formation de l'ordre de 14,50€ par heure de formation suivie, ce n'est pas le cas des formations données sur le terrain puisque le coût salarial est financé par les Titres-Services perçus lors de cette prestation. Ensuite, un formateur interne, c'est-à-dire salarié par l'entreprise Titres-Services, est toujours financé par le FFTS à hauteur de 40€ de l'heure alors que le coût d'un formateur externe est compensé par le FFTS, sur base de la facture payée au formateur externe par l'entreprise, soit pour un montant maximal de 40€ de l'heure pour une formation sur le terrain, soit pour maximum de 100€ par jour de formation et par travailleur formé pour une formation classique. Finalement, seules les formations classiques prestées par un formateur interne permettent d'obtenir un financement de 10€ pour chaque demi-journée de formation pour compenser les coûts d'encadrement de la formation (réservation de la salle, planification et administration de la formation).

Tableau 7 - Types de formation et remboursements octroyés par le Fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale en 2021

	Formation interne	Formation externe	Formation de terrain
Coût salarial du travailleur Titres-Services	14,50 €/h	14,50 €/h	/
Coût formateur	40 €/h	Facture de maximum 100 € par jour et par travailleur	Interne : 40 €/h Externe : facture de maximum 40€ de l'heure
Frais d'encadrement	10€ par demi-jour	/	/

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

Cependant, une entreprise Titres-Services ne peut pas se faire financer un nombre infini de formations par le FFTS. En effet, [depuis le 1er janvier 2017, les entreprises Titres-Services agréées en Région Bruxelloise se voient octroyer un budget annuel par le FFTS](#) à condition que ces dernières se soient fait rembourser, à minima, 2.000 Titres-Services durant l'année précédente. Le montant octroyé à chaque entreprise dépend du nombre de Titres-Services bruxellois qu'ils ont remis à la société émettrice Sodexo lors de la dernière année civile. Ce montant, qui leur est communiqué au début de chaque année civile, correspond à la multiplication du budget total disponible au FFTS sur l'année civile par le pourcentage de Titres-Services bruxellois remboursés par Sodexo à l'entreprise agréée durant l'année civile précédente par rapport au nombre total de Titres-Services bruxellois payés par Sodexo à toutes les entreprises agréées durant l'année civile précédente.

Ce mode de calcul du budget annuel de formation octroyé à chaque entreprise n'est évidemment [pas pertinent pour celles qui ont obtenu un agrément durant l'année en cours](#) puisqu'elles n'ont, à priori, remis aucun Titres-Services bruxellois durant la dernière année civile. Le FFTS, dans le but de palier à ce manquement, leur propose un budget de formation annuel qui dépend, non plus du nombre de Titres-Services remis, mais de la date d'obtention de l'agrément. En effet, si l'agrément a été octroyé lors du premier trimestre de l'année en cours, l'entreprise en question se verra octroyer un budget de 1.000€ alors qu'il ne sera que de 750€ pour un agrément reçu pendant le 2ième trimestre, de 500€ pour un agrément obtenu au 3ième trimestre et de 250€ pour les entreprises qui ont obtenu leur agrément en fin d'année.

#### [Les conditions de remboursement partiel des formations](#)

---

L'entreprise Titres-Services agréée peut formuler une [demande de remboursement partiel des coûts de formation](#) auprès du FFTS dès le lendemain de la fin de la formation concernée. Attention, par contre, la demande doit être remise au secrétariat du FFTS avant le 31 mars de l'année civile qui suit l'année civile au cours de laquelle la formation s'est terminée.

Si une entreprise veut introduire une demande de remboursement partiel des coûts de la formation, il lui suffit d'[envoyer, la liste de présence dûment signée, la facture du formateur externe si pertinent, et un formulaire de demande de remboursement complété et signé](#). Le formulaire de demande de remboursement a pour objectif d'identifier l'entreprise et la formation pour laquelle la demande est formulée, de préciser le montant demandé par l'entreprise au FFTS sur base d'une feuille de calcul préétablie qu'il leur suffit de compléter, et de s'assurer que d'autres financements n'ont pas été demandés par l'entreprise pour couvrir les coûts directs ou indirects de la formation en question. En effet, il est interdit de demander le remboursement de frais de formation auprès du FFTS bruxellois et d'introduire une demande identique, concernant la même formation pour la même période et les mêmes travailleurs, auprès de l'organe compétent en Région flamande et/ou en Région wallonne et/ou au niveau sectoriel. L'entreprise qui commettrait cette infraction serait privée de budget formation durant l'année qui suit l'année de la décision motivée de privation, outre une éventuelle amende administrative et le recouvrement des montant indûment perçus.



## 2.3.2 Financement de formations plus ciblées

Au-delà de sa politique de formation générale, le FFTS bruxellois soutient [des actions de formation plus spécifique](#), c'est-à-dire centrées sur une thématique particulière ou un groupe-cible de travailleurs, qui adressent des besoins plus conjoncturels ou qui répondent à des objectifs fixés au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale.

### Formation des nouveaux travailleurs groupe-cible

En Région de Bruxelles-Capitale, toutes les entreprises agréées Titres-Services ont l'obligation, s'ils souhaitent percevoir les 0,13 euros d'indexation complémentaire par Titre-Service, d'avoir chaque année et pour chacune de leurs unités d'établissement, à minima [60% de travailleurs nouvellement engagés sous contrat Titres-Services qui sont soit des demandeurs d'emploi \(inoccupés ou occupés à temps partiel\), soit des bénéficiaires du revenu d'intégration](#). Dans l'objectif de soutenir la dynamique d'embauche des demandeurs d'emplois et autres bénéficiaires du revenu d'intégration, le FFTS propose de financer (hors budget annuel octroyé à l'entreprise et non-cumulable avec les financements de FormTS) un parcours de formation qui leur est dédié.

Le [parcours de formation de ces nouveaux travailleurs](#) doit répondre à plusieurs conditions pour que l'entreprise Titres-Services puisse bénéficier du soutien du FFTS. Tout d'abord, le travailleur doit suivre ce parcours de formation dans les trois mois qui suivent son engagement. Ensuite, le parcours doit être composé d'un minimum de 9 heures de formation. Finalement, uniquement les formations externes (c'est-à-dire données par un organisme de formation ou un formateur non-salarié de l'entreprise) approuvées par le FFTS peuvent être considérées.

Si toutes les conditions sont respectées, l'entreprise Titres-Services active à Bruxelles qui formule une demande de remboursement au FFTS une fois les formations prestées, pourra se voir [financer à hauteur de 150 euros pour un parcours de 9 heures de formation et de 350 euros pour un parcours de formation de 18 heures](#).

### Les formations COVID

Dans le cadre de la lutte contre les risques de contagion au Covid-19, Bruxelles Formation et le VDAB ont élaboré, à la demande de l'administration, [un module de formation « relatif aux mesures sanitaires nécessaires à la prévention des risques de contagion lors de la réalisation d'activités d'aide-ménager »](#).

Concrètement, un parcours de formation en deux phases a été mis en place en 2020 pour les entreprises qui remettent des Titres-services bruxellois :

- ▶ [La première phase](#) consistait en un module de formation en ligne de deux heures sur les mesures sanitaires à adopter lors de la réalisation d'activités d'aide-ménager qui était dédié aux formateurs internes ou au personnel encadrant des entreprises agréées Titres-Services (une personne par entreprise). Les entreprises qui ont envoyé une personne à cette formation en ligne avait droit au remboursement de la compensation salariale, fixée forfaitairement à 50€ par personne.
- ▶ [La deuxième phase](#) amenait les formateurs internes (ou la personne responsable formée) des entreprises Titres-Services à dispenser cette formation à leurs aide-ménagèr.e.s au plus tard le 30 septembre 2020 et pour une durée maximale de deux heures. Si toutes les conditions étaient respectées, l'entreprise se voyait octroyer, d'une part, 50€ de l'heure pour le coût du formateur et, d'autre part, 18€ par heure pour par travailleur formé dans le but de compenser leur coût salarial.

À noter que cette formation était obligatoire. Les entreprises qui n'y auraient pas participé encouraient donc le risque de se voir attribuer une amende administrative d'un montant de 500€.



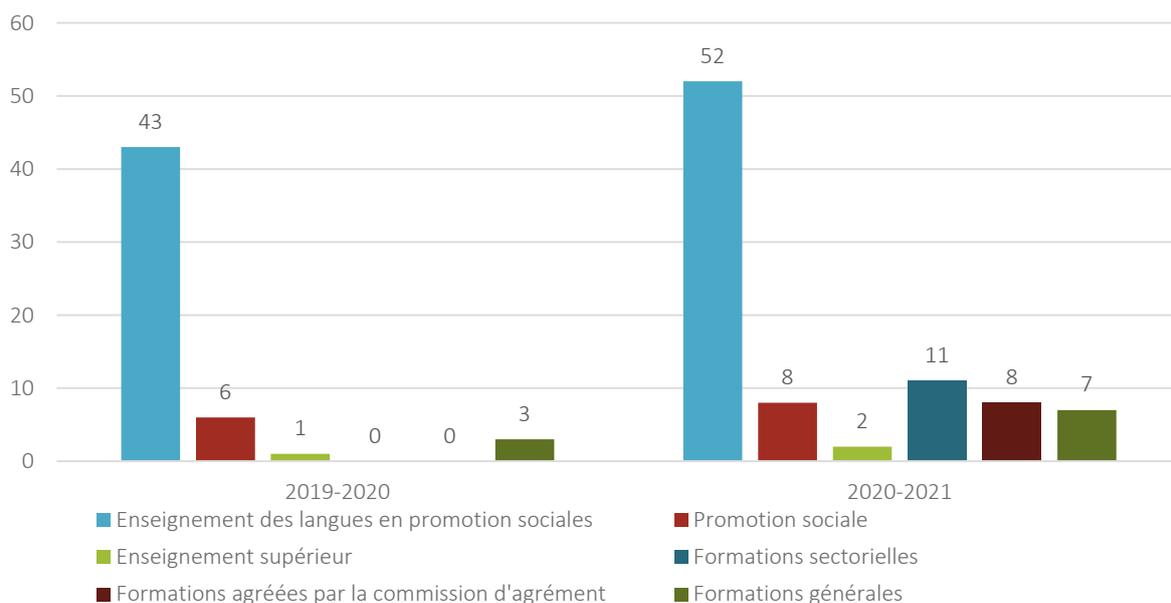
## 3 / Le nombre et le type de formations qui ont fait l'objet d'un financement

### 3.1. Les formations des aide-ménagèr.e.s Titres-Services bruxellois.es financées par les CEP de septembre 2019 à juin 2021

De septembre 2019 à août 2021, 141 formations ont été financées par les CEP pour des aide-ménagèr.e.s Titres-Services domicilié.e.s à Bruxelles

Le congé-éducation payé (CEP) est un dispositif accessible à l'ensemble des travailleurs Titres-Services pour financer des formations, d'une durée minimum de 32 heures, dans le but d'envisager une évolution de carrière ou une reconversion professionnelle. La figure ci-dessous recense le nombre d'aide-ménagèr.e Titres-Services domicilié.e.s à Bruxelles qui ont été formées grâce à un financement octroyé par les CEP et le type de formations qu'elles/ils ont suivi sur les années académiques 2019-2020 et 2020-2021. 53 formations de plus de 32 heures ont été financées par les CEP pour ces aide-ménagèr.e.s Titres-Services entre septembre 2019 et août 2020. En 2020-2021, une évolution positive est observée malgré la crise sanitaire puisque que 88 aide-ménagèr.e.s bruxelloises ont pu bénéficier d'un financement de la part des CEP.

Figure 48: Evolution du nombre et du type de formations suivies par les aide-ménagèr.e.s Titres-Services domiciliées à Bruxelles et financées par les CEP



Source : IDEA Consult sur la base des données du SPRB

Cependant, la majorité de ces formations ne visent pas directement une reconversion professionnelle mais répondent à un autre besoin essentiel d'un nombre grandissant d'aide-ménagèr.e.s Titres-Services actives à Bruxelles (voir plus loin). Tout d'abord, 67,4% des formations financées concernaient l'apprentissage des langues. Si ces formations sont utiles, voire indispensables, pour s'insérer sur le marché de l'emploi belge, elles n'ont pas pour objectif de préparer l'aide-ménagèr.e à trouver un emploi en dehors des Titres-Services. Ensuite, les autres formations qui ont été financées sont, dans l'ordre, l'enseignement de promotion sociale (9,9%) qui vise l'épanouissement personnel des personnes formées tout en répondant aux besoins de compétences formulées par les entreprises ou tout autre employeur et, d'une manière plus générale, aux besoins de la société, les formations sectorielles (7,8%)

reconnues par une décision de la commission paritaire compétente, les formations générales (7,1%) organisées par une organisation syndicale<sup>22</sup>, les formations qui ne sont pas automatiquement reconnues par les CP et qui ont dû être agréées par la Commission d'agrément (5,7%), et l'enseignement supérieur (2,1%) menant aux grades de bachelier ou de master. S'il est évident que certaines de ces formations visent directement à favoriser la mobilité professionnelle des aide-ménagère.s formées, comme la promotion sociale et l'enseignement supérieur, ce n'est pas le cas de toutes. Tout d'abord, les formations générales, qui ont pour but de permettre aux travailleurs de mieux comprendre le droit du travail et de connaître leurs droits en la matière, visent donc un tout autre objectif que la mobilité professionnelle. Ensuite, les formations qui doivent passer par la Commission d'agrément n'ont pas un objectif prédéterminé, elles peuvent être de tout type. Finalement, les formations sectorielles constituent des formations de mobilité professionnelles à condition que ça ne soit pas des formations reconnues par FormTS.

### Les raisons qui sous-tendent la très faible mobilisation des formations de reconversion professionnelle par les aide-ménagère.s Titres-Services

Les résultats ont donc démontré que si l'intérêt était grandissant, voir un.e aide-ménagère.e Titres-Services prendre part à un parcours de formation dans le but de changer de métier ou de secteur d'activité reste très épisodique. Plusieurs raisons peuvent expliquer ce constat :

- ▶ Tout d'abord, même si toutes les entreprises sont confrontées à des problèmes liés aux situations d'incapacité de travail de leurs aide-ménagère.s, elles font également face à [une pénurie de travailleurs](#). La plupart ne sont donc pas enclins à faciliter le départ de leurs aide-ménagère.s vers un autre secteur.

*« Compliqué de faire beaucoup plus de formations car il faut aussi satisfaire les clients. »*

*« C'est difficile de trouver de nouvelles aide-ménagères ; la conjoncture actuelle est impossible, c'est une catastrophe, plus assez de personnel »*

- Verbatims issus des entretiens

- ▶ Beaucoup d'entreprises estiment que ce n'est [pas leur rôle d'employeur](#) que de préparer la transition professionnelle de leurs travailleurs. Ils les invitent alors, quand c'est possible, à entamer une [démarche personnelle pour obtenir des congés-éducations payés](#). Le problème dans ce cas-là, c'est que l'aide-ménagère.e manque d'information et d'opportunités pour se renseigner ou être accompagné.e dans ces démarches.

*« Nous ne visons pas directement la transition professionnelle car ce n'est pas notre mission première mais nous l'encourageons naturellement. »*

*« Les CEP, c'est des salariés qui font la demande de suivre des formations, essentiellement sur les langues mais aussi pour devenir aide-soignante, voire infirmière, assistante dentaire, secrétaire, ou comptable. C'est des formations qui permettent une vraie transition professionnelle. Les formations données dans le cadre des Titres-Services ne sont pas le déclencheur de transition professionnelle. »*

*« Quand une aide-ménagère fait la demande, on peut mobiliser les CEP, on l'a fait 6-7 fois, notamment pour des filles qui voulaient devenir secrétaires administratives ou esthéticiennes »*

- Verbatim issu des entretiens

---

<sup>22</sup> ou par une organisation de jeunes et d'adultes et par des instituts de formations créés ou reconnus par une organisation syndicale



- ▶ Certaines entreprises se sentent démunies, elles voudraient aider leurs aide-ménagèr.e.s à trouver un autre travail, mais elles ne savent pas comment.

*« Il faudrait leur permettre de faire autre chose. Mais on n'a aucune info, on ne sait pas quoi faire. Il faudrait qu'elles puissent faire, par exemple, une formation d'aide-soignante pendant leurs heures de travail. »*

*« On est en train de travailler avec la mission locale qui leur explique leurs opportunités de transitions professionnelles et comment les enclencher. Mais c'est surtout une démarche personnelle, il manque un processus de transition dans lequel l'entreprise aurait un rôle à jouer en étant aidée. »*

- Verbatims issus des entretiens

- ▶ Parmi les aide-ménagèr.e.s qui souhaiteraient travailler dans un autre secteur, seule une petite partie dispose des compétences, des opportunités et de la motivation nécessaires à suivre avec succès un parcours de formation long.

*« La plupart des aide-ménagèr.e.s qui finissent leur parcours CEP Transition professionnelle, quittent le métier, mais elles ne sont pas beaucoup à le faire car il faut les compétences et la motivation... Ce sont des programmes de 2 à 3 ans. »*

*« Les plus âgées, qui sont pourtant les plus touchées par des problèmes de santé, sont celles qui sont les moins motivées à changer de métier. Il y en a aussi qui forgent des relations proches avec les clients. Difficile de changer leur vie. »*

*« Peu de travailleuses réalisent cette transition pour raison de stabilité financière et familiale. »*

- Verbatims issus des entretiens

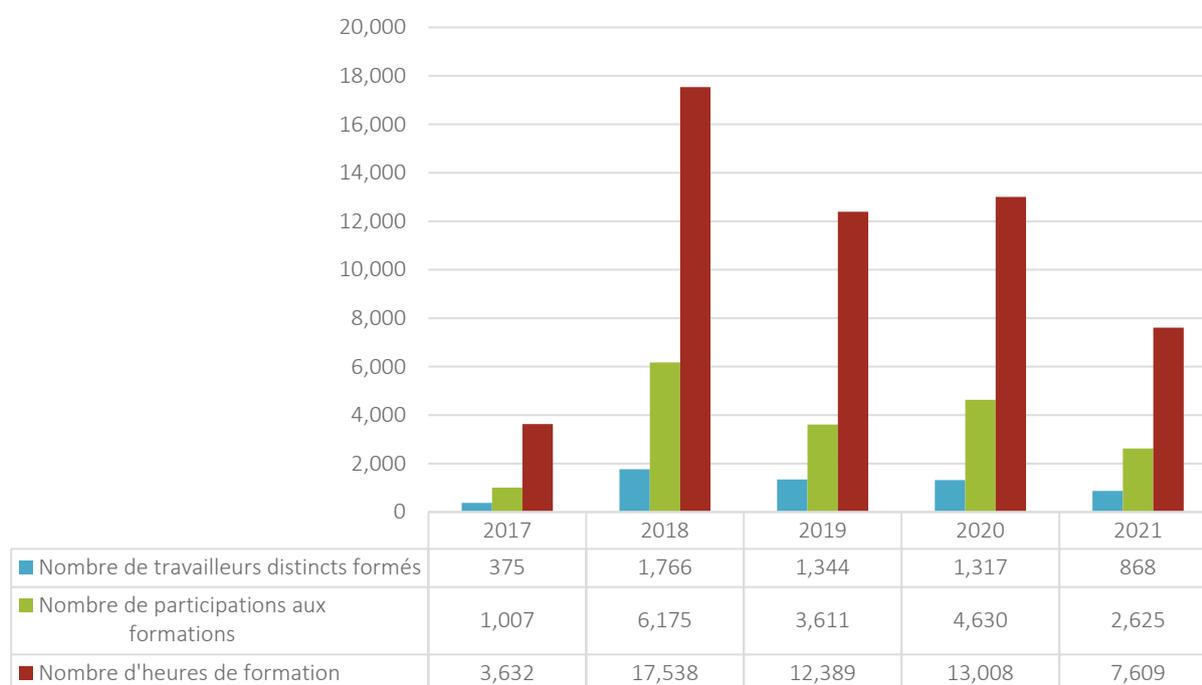


## 3.2. Les financements octroyés par FormTS de 2017 à 2021

Les 5.187 nouveaux travailleurs Titres-Services qui ont suivi un programme de formation à Bruxelles entre 2017 et 2021 ont bénéficié, en moyenne, de 10,44 heures de formations réparties sur 3,48 formations distinctes

La figure ci-dessous s'intéresse à toutes les formations organisées à Bruxelles entre 2017 et 2021 qui étaient dédiées aux nouveaux travailleurs Titres-Services et financées par FormTS. En conséquence, les parcours de formations qui ont duré moins de 9 heures ne sont pas pris en compte car ils ne découlent pas sur l'obtention d'un financement par FormTS. Dans le même ordre d'idée, toutes les heures de formations prodiguées en plus de 18 heures de formations financées au maximum par FormTS ne sont pas prises en compte.

Figure 49: Evolution du nombre de formations organisées à Bruxelles pour les nouveaux travailleurs Titres-Services et financés par FormTS



Source : IDEA Consult sur la base des données de FormTS

La première ligne du tableau recense le nombre de travailleurs distincts qui ont été formés. Nous pouvons observer de fortes variations annuelles. Ce constat est tout à fait logique puisque le nombre de personnes formées dans le cadre de FormTS dépend principalement des embauches qui ont pu avoir lieu durant l'année précédente ou au début de l'année analysée (pour rappel, les nouveaux travailleurs doivent suivre ces formations dans les 9 mois qui suivent leur entrée dans les Titres-Services et un plan de formation a dû être rentré auprès de FormTS par l'employeur avant qu'il ne puisse organiser sa première formation) :

- ▶ **Seulement 375 nouveaux travailleurs ont été formés en 2017.** En effet, à l'exception de l'année 2020 marquée par la crise sanitaire, 2016 est la seule année pour laquelle nous avons recensé une diminution du nombre de bruxellois actifs dans les Titres-Services (voir le rapport d'évaluation 2019). Nous pouvons donc logiquement penser que les embauches ont été plus que limitées en 2016, très certainement suite aux chamboulements administratifs et organisationnels engendrés par la régionalisation du dispositif des Titres-Services.

- ▶ Une fois les effets de la régionalisation digérés par les entreprises, elles ont recommencé à fortement embaucher en 2017. **Un phénomène de rattrapage est donc observé en 2018** qui est l'année pour laquelle nous recensons, et de loin, le plus grand nombre de nouveaux travailleurs Titres-Services qui ont été formés (1.766).
- ▶ **Les années 2019 et 2020 nous semblent être les plus représentatives** du nombre de nouveaux travailleurs formés annuellement sans événements extérieurs perturbateurs avec, respectivement, 1.344 nouveaux travailleurs formés en 2019 et 1.317 en 2020.
- ▶ **Les effets de la crise sanitaire de 2020 sur la formation des nouveaux travailleurs ne se sont fait réellement ressentir qu'à partir de 2021**, année pour laquelle on ne recense que 868 nouveaux travailleurs formés. En effet, la crise sanitaire n'est apparue qu'à la fin du premier trimestre 2020 qui avait été marqué au préalable par de nombreuses embauches alors que les entreprises ont continué d'embaucher lors du deuxième trimestre en anticipation d'une crise courte et pour combler les nombreux départs/indisponibilités de travailleurs Titres-Services (nécessité de garder ses enfants lors des fermetures d'école, peur d'attrapper le Covid-19 au domicile des clients, les périodes de quarantaine à respecter si on est contagieux ou cas contact, ...). Ce n'est qu'à partir du 3<sup>ème</sup> trimestre 2020 que les embauches dans le secteur ont vraiment ralenti.

La deuxième ligne du tableau ci-dessous recense **le nombre d'inscriptions effectives** aux formations dédiées aux nouveaux travailleurs alors que **le nombre d'heures de formations** est répertorié à la troisième ligne. En toute logique, la variation annuelle du nombre d'inscriptions et du nombre d'heures de formation est fortement corrélée avec le nombre de nouveaux travailleurs formés. En effet, l'année 2018 est la plus prolifique avec pas moins de 6.175 inscriptions effectives pour 17.538 heures de formations suivies alors que l'on ne répertorie que 1.007 inscriptions pour 3.632 heures de formations en 2017 et 2.625 inscriptions pour 7.609 heures de formations en 2021.

Un dernier constat intéressant qui peut être tiré est que chaque nouveau travailleur semble suivre plus ou moins 3 formations distinctes pour 9 heures de formations sur une même année. Si l'on s'intéresse à l'ensemble du parcours de formation des 5.187 nouveaux travailleurs distincts formés de 2017 à 2021, ils ont suivi, en moyenne, 3,48 formations étalées sur 10,44 heures<sup>23</sup>. En sachant que FormTS finance entre 9 et 18 heures de formations, il semblerait donc que **la plupart des entreprises optent pour l'option minimale de 9 heures de formation par nouveau travailleur**.

#### **Seuls 48 nouveaux travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois ont pu bénéficier de formations financées par FormTS**

---

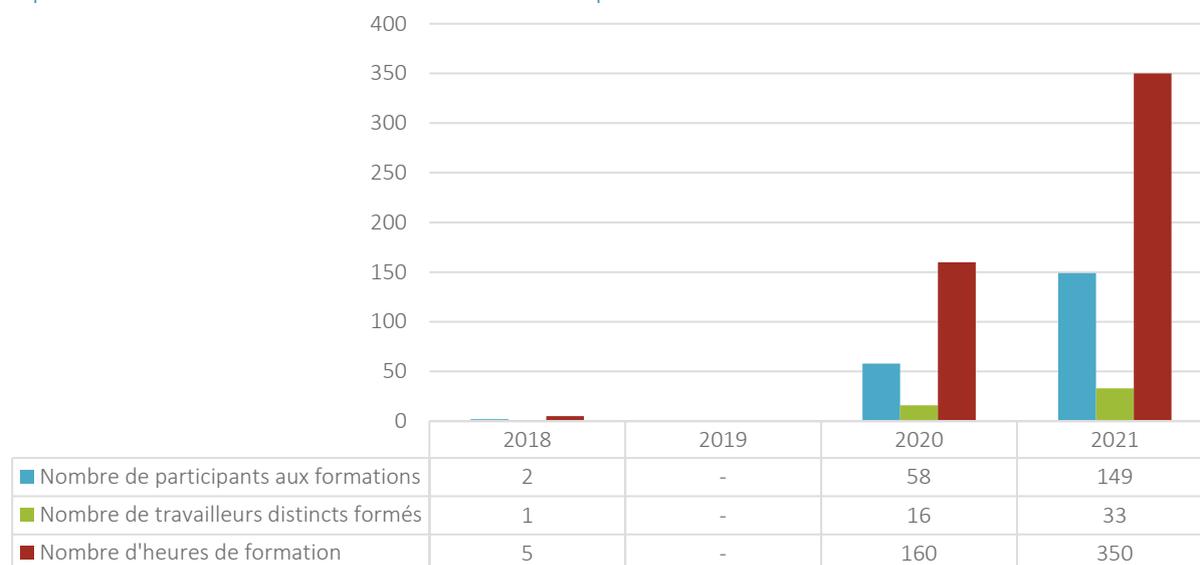
FormTS constitue donc un rouage essentiel et très actif de la formation des nouveaux travailleurs dans les Titres-Services. Cependant, si l'on réduit notre échantillon aux travailleurs qui ont été actifs dans les Titres-Services bruxellois pour chaque année concernée, les résultats sont beaucoup moins importants. En effet, de 2018 à 2021, **seuls 48 travailleurs embauchés dans les Titres-Services bruxellois ont pu bénéficier de formations financées par FormTS** dans leurs 9 premiers mois d'activités.

La figure ci-dessous reproduit les mêmes analyses qu'à la figure précédente mais uniquement pour les travailleurs actifs dans les Titres-Services bruxellois. Il est très étonnant d'observer qu'à l'exception d'une personne, **aucun travailleur actif dans le dispositif des Titres-Services bruxellois n'ait pu bénéficier de formations remboursées par FormTS avant l'année 2020**, et qu'ils ne soient que très peu à suivre des formations à partir de cette date, avec respectivement 16 et 33 travailleurs distincts formés en 2020 et 2021. La seule bonne nouvelle est que ces travailleurs semblent suivre, en moyenne, un plus grand

<sup>23</sup> Ces chiffres sont quelque peu sous-estimés car, d'une part, les nouveaux travailleurs 2016 ont commencé leur parcours de formation en 2016 et que, d'autre part, certains nouveaux travailleurs de 2021 n'ont pas encore terminé leur parcours de formation.

nombre de formations (4,35) et d'heures de formations (10,73) que leurs homologues des autres dispositifs Titres-Services.

Figure 50: Evolution du nombre de formations organisées à Bruxelles pour les nouveaux travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois et financés par FormTS



Source : IDEEA Consult sur la base des données de FormTS

Il est difficile de comprendre pourquoi tant de formations, pour la plupart données en langue française, sont organisées à Bruxelles à destination des nouveaux travailleurs Titres-Services mais qu'elles ne soient presque jamais suivies par des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois. La plupart des entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois qui ont été interrogées nous ont avoué qu'elles mobilisent uniquement le budget qui leur est octroyé par le FFTS bruxellois pour financer les formations de leurs travailleurs Titres-Services, qu'ils soient nouveaux ou plus anciens. Elles adoptent cette stratégie, bien que les conditions de remboursement soient meilleures à FormTS, pour plusieurs raisons :

- ▶ La plupart des petites et moyennes entreprises interrogées déclarent, soit ne pas être au courant de l'existence d'un deuxième Fonds de formation, soit ne pas connaître les financements auxquels elles ont droit auprès de FormTS.
- ▶ La majorité des nouveaux travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois ne parlent pas bien le français au moment de l'embauche. Leur besoin premier est donc de bénéficier de formations en langue, notamment pour être en capacité de suivre par la suite les formations plus techniques, ce que ne permet pas FormTS.
- ▶ Les démarches administratives nécessaires à l'obtention d'un remboursement des formations sont différentes entre le FFTS bruxellois et FormTS et les entreprises n'estiment pas avoir les moyens ni le temps d'entreprendre plusieurs types de démarches pour obtenir un financement. De plus, le FFTS bruxellois n'exige pas d'établir un plan de formation, ce qui offre plus de flexibilité aux entreprises dans l'organisation de leurs formations. Finalement, les personnes interrogées nous disent que le FFTS bruxellois ne demande pas de connaître les situations contractuelles passées des travailleurs formés, ce qui leur permet de former tous leurs nouveaux travailleurs, même ceux qui ont déjà travaillé dans la sCP 322.01.

*« C'est beaucoup plus lourd administrativement au niveau de FormTS et les conditions sont plus compliquées, comme avec l'absence préalable de contrats... Avant, 2 ou 3 dossiers sur 4 remis étaient refusés parce que la responsable ne savait pas les situations contractuelles précédentes des travailleurs. »*

*« L'admin du FFTS est très différente de l'admin de FormTS, trop que pour mobiliser les deux de manière simultanée. Je le ferais s'il y avait plus de similarité entre le deux. »*

- Verbatims issu des entretiens

- ▶ La plupart des entreprises ont tendance à mélanger nouveaux et anciens travailleurs dans une même formation car, d'une part, il est difficile d'organiser une formation en interne uniquement pour 1 ou 2 nouvelles arrivées et, d'autre part, car très peu de formateurs externes acceptent les inscriptions uniques dans des horaires acceptables pour l'aide-ménagère et son employeur. De ce fait, les entreprises Titres-Services préfèrent faire financer tous les participants d'une même formation uniquement via le FFTS plutôt que d'introduire plusieurs dossiers de remboursement en mobilisant également les budgets de FormTS.

*« J'ai arrêté de travailler avec le Fonds sectoriel car les formations sont les mêmes que pour les anciennes aide-ménagères, donc en mélangeant tout, il y a beaucoup d'admin en plus... Et en plus ils demandent un plan d'embauche. On préfère donc utiliser le FFTS pour former les nouvelles aussi d'autant plus qu'on forme par groupe,... Il faudrait pouvoir envoyer une personne à la fois ... »*

- Verbatim issu des entretiens

- ▶ FormTS ne finance pas les séances de coaching sur le terrain pour les nouveaux travailleurs alors que ces pratiques apparaissent comme primordiales pour beaucoup d'employeurs lors des premiers mois d'activités de leurs aide-ménagère.s.
- ▶ Les financements des trajectoires de formation proposés par le FFTS bruxellois à destination des nouveaux travailleurs groupes cibles ne sont pas cumulables avec les financements octroyés par FormTS pour la formation des nouveaux travailleurs. Si le nouvel engagé appartient au groupe-cible, il sera alors plus aisé pour l'entreprise de mobiliser le financement du FFTS bruxellois comme elle le fait déjà pour tous ses travailleurs occupés plutôt que d'entamer des démarches auprès d'un deuxième Fonds de formation. Cependant, le financement des formations des nouveaux travailleurs est financièrement plus avantageux pour les entreprises à FormTS qu'au FFTS alors que les conditions à respecter sont plus strictes au FFTS (uniquement les travailleurs groupe-cible sont concernés et leur formation doit avoir lieu dans les 3 mois après leur engagement alors que le délai à FormTS est de 9 mois) qu'au FormTS. De ce fait, et sans compter que les formations des nouveaux travailleurs groupes-cibles ne représentent qu'une très petite fraction des financements octroyés par le FFTS bruxellois (voir la Figure 54 plus loin), nous pensons qu'il est peu probable que le caractère non-cumulable de ces financements puisse expliquer le non-financement des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois par FormTS.

### Les formations qui permettent d'offrir un service qualitatif sont celles privilégiées par les entreprises Titres-Services

---

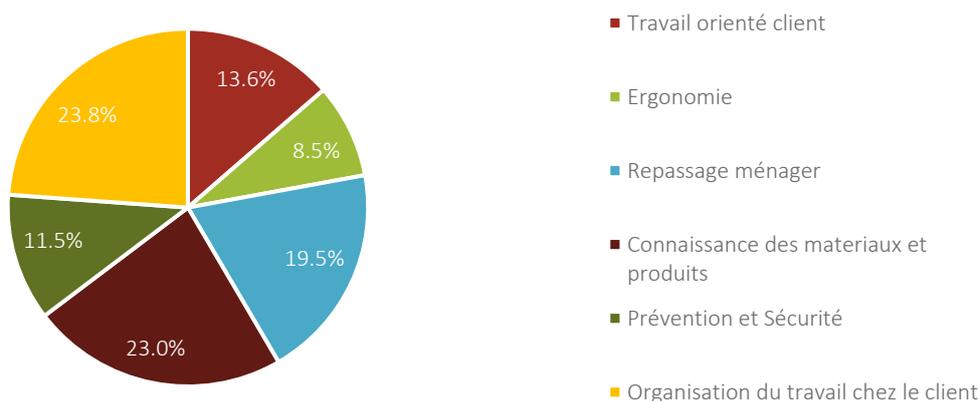
Si FormTS finance entre 9 et 18 heures de formations pour tous les nouveaux travailleurs Titres-Services qui n'ont jamais travaillé dans la sous-commission paritaire 322.01 et ce sans exception, ces parcours de formation sont uniquement dédiés à l'apprentissage des compétences de base nécessaires à l'exercice du métier d'aide-ménager. De ce fait, uniquement les formations abordant les thématiques suivantes se voient être financées : L'ergonomie, le travail orienté client, le repassage ménager, l'organisation du travail chez le client, la connaissance des produits et des matériaux, et la prévention et sécurité au travail.

La figure suivante décrit les thématiques abordées lors de formations dispensées à Bruxelles en 2021 aux nouveaux travailleurs Titres-Services et financées par FormTS. Les formations privilégiées par les entreprises Titres-Services sont clairement celles qui permettent aux aide-ménagère.s d'offrir le service le plus qualitatif possible aux clients. En effet, 23,8 % des formations dispensées concernent l'organisation du travail chez le client, alors que 13,6% des formations sont relatives au travail orienté



client et 19,5% aux techniques du repassage ménager. À l'inverse, les formations destinées à garantir la bonne santé et sécurité des aide-ménagèr.e.s ne sont que trop peu utilisées surtout au vu de la problématique de plus en plus prégnante des incapacités de travail de long terme observée dans le secteur (voir le rapport d'évaluation 2020). En effet, seules 8,5% abordent les aspects d'ergonomie et 11,5% la prévention et la sécurité au travail. Seules les formations relatives à la connaissance des produits et matériaux, qui abordent en partie des enjeux de prévention, ont largement été données en 2021.

Figure 51: Les types de formations dispensées à Bruxelles en 2021 aux nouveaux travailleurs Titres-Services et financées par FormTS

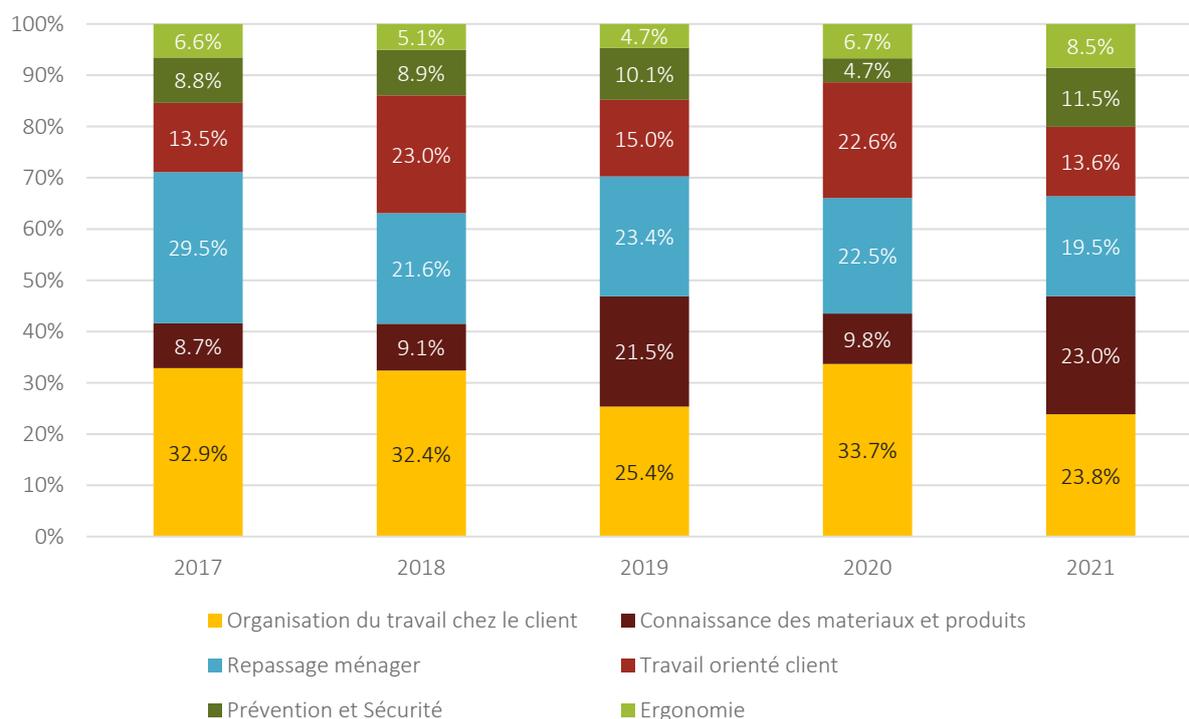


Source : IDEEA Consult sur la base des données de FormTS

La figure suivante montre l'évolution, de 2017 à 2021, des types de formations financées par FormTS. Nous pouvons y observer que les thèmes abordés fluctuent beaucoup dans le temps. Plusieurs constatations peuvent être tirées :

- ▶ Les formations liées aux enjeux de santé au travail étaient encore moins souvent abordées avant l'année 2021. En effet, les formations sur l'ergonomie sont de plus en plus dispensées aux nouveaux/nouvelles aide-ménagèr.e.s. dans le but de leur inculquer les bonnes positions de travail à adopter avant qu'elles ne puissent prendre de mauvaises habitudes qui les amèneraient à subir des troubles musculosquelettiques sur le long ou moyen terme. Un constat similaire peut être tiré pour les formations qui abordent les enjeux de prévention et de sécurité au travail même si, de façon quelque peu étonnante, ce thème a été très peu abordé en 2020 (4,7% des formations financées par FormTS).
- ▶ En fonction de l'année considérée, ce sont soit les thèmes du travail orienté client et de l'organisation du travail chez le client, soit celui sur la connaissance des produits et matériaux, qui rencontrent beaucoup de succès. En effet, si les formations orientées clients et d'organisation du travail chez le client ont été beaucoup abordées en 2018 (55,4%) et 2020 (56,3%), ça a été moins le cas lors des années 2019 (40,4%) et 2021 (37,4%). C'est tout l'inverse en ce qui concerne les formations sur les produits et matériaux qui ont constitué 21,5% des formations en 2019 et 23,0% en 2021 pour seulement 9,1% et 9,8% des formations en 2018 et 2020. Au vu de ces résultats, il est probable que les nouveaux travailleurs Titres-Services ont plus tendance à commencer leur parcours de formation en apprenant à organiser leur travail et à offrir un service « orienté client » et, de les terminer, par un apprentissage des produits et matériaux qu'ils seront amenés à rencontrer dans le cadre de leur travail.
- ▶ Les formations sur les techniques de repassage ménager ont toujours été fortement dispensées. Elles l'étaient même plus durant les années qui ont précédé 2021 avec, notamment, 29,5% des formations financées par FormTS en 2017 et 23,4% en 2019.

Figure 52: Les types de formations dispensées à Bruxelles entre 2017 et 2021 aux nouveaux travailleurs Titres-Services et financées par FormTS



Source : IDEA Consult sur la base des données de FormTS

À noter que certaines formations ont tendance à durer plus longtemps que d'autres. En effet, si l'on s'intéresse à la répartition des types de formations, non plus en fonction de leur nombre mais selon le temps passé en formation (voir la Figure 66 en annexe), nous pouvons observer qu'en 2021, 30% du temps de formation était dédié à la connaissance des matériaux et des produits, et 24,7% aux techniques de repassage ménager. À l'inverse, les trois catégories restantes représentent une moins grande proportion du temps de formation que du nombre de formations. En définitive, les formations liées à la connaissance des matériaux et des produits et aux techniques de repassage ménager durent, en moyenne, plus longtemps que les autres types de formation financés par FormTS.

## 22 formations sur le bien-être au travail ont été organisées à Bruxelles par le Fonds de Soutenabilité entre 2019 et 2021

Pour rappel et en plus d'offrir un financement des formations des nouveaux travailleurs, FormTS coordonne le Fonds de Soutenabilité qui propose d'organiser des formations à titre gratuit pour les travailleurs Titres-services. Deux types de formations leur sont proposés, d'une part, diverses formations liées au bien-être au travail et, d'autre part, des formations pour devenir Coach de terrain à destination des aide-ménagères expérimentés de 45 ans et plus.

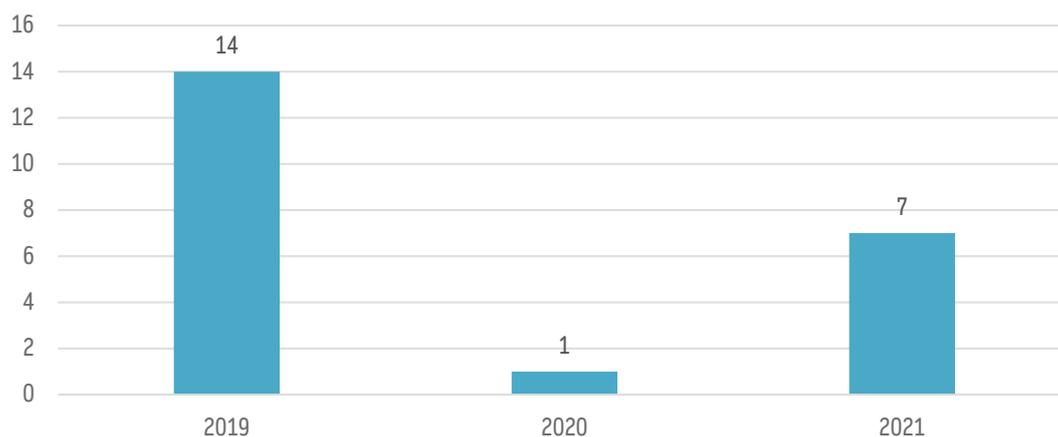
La figure suivante montre toutes les formations qui ont été dispensées à Bruxelles de 2019 à 2021 dans le cadre du Fonds de Soutenabilité. Si 14 formations ont été organisées en 2019, la crise sanitaire et les règles de distanciations sociales qui y étaient liées ont rendu difficile l'organisation de formations en présentiel les années qui ont suivi. C'est pour ces raisons que seule une formation a été dispensée en 2020 et 7 en 2021.

Un autre résultat intéressant est que l'ensemble des formations dispensées concernaient le bien-être au travail et donc qu'aucune formation de coach n'ait été dispensée à Bruxelles. Les thématiques les plus souvent abordées sont celles de l'ergonomie (7 fois), de la motivation au travail (5 fois) et des premiers secours (4 fois) ; viennent ensuite les thématiques liées à la gestion des situations imprévues

(2 fois), la gestion de l'attachement vis-à-vis du client (2 fois), les soft skills (1 fois) et les 10 commandements (1 fois).

Finalement, nous pouvons mettre en évidence que ces formations ont été dispensées à 252 participants de 2019 à 2021. En effet, ces formations regroupaient entre 10 et 15 participants pour une moyenne de 11,45 participants par formation.

Figure 53: Evolution du nombre de formations dispensées à Bruxelles dans la cadre du Fonds de Soutenabilité



Source : IDEA Consult sur la base des données de FormTS

### 3.3. Les formations financées par le FFTS bruxellois de 2017 à 2020

Cette section analyse les données relatives aux formations financées, de 2017 à 2020<sup>24</sup>, par le FFTS bruxellois et, donc, dispensées aux aide-ménagère.e.s Titres-Services employé.e.s par les entreprises agréées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

#### 3.3.1 Le nombre de formations

##### Croissance, de 2017 à 2019, du nombre de formations financées annuellement par le FFTS bruxellois

La figure ci-dessous présente le nombre de formations qui ont eu lieu durant chaque année de 2017 à 2020 et qui ont débouché sur un financement du FFTS. La durée des formations et le nombre de travailleurs qui les ont suivis sont également recensés.

En 2017, 739 formations ont été dispensées à 5.786 participants pour un total de 18.482 heures de formations. En moyenne, une formation était donc dispensée à 7,8 travailleurs Titres-Services pendant 3,19 heures. De 2017 à 2019, le nombre de formations financées par le FFTS bruxellois est en progression constante puisqu'on ne dénombrait pas moins de 878 formations en 2018 et 982 en 2019. De plus, la durée des formations tend à progresser dans le temps (3,62 heures de moyenne en 2018 et 3,69 heures en 2019) au contraire du nombre de travailleurs moyens par formation qui a, en moyenne, diminué par rapport à 2017 (7,09 en 2018 et 7,13 en 2019). Bénéficiaire de formations plus longues et

<sup>24</sup> Toutes les demandes de remboursement des formations 2021 n'avaient pas encore été introduites auprès du FFTS bruxellois au moment de rédiger ce rapport. Nous n'avons donc décidé de ne pas analyser les données 2021 du FFTS puisque ces dernières étaient incomplètes.

plus adaptées à ses besoins, en raison d'un nombre inférieur de participants, est un bon signe d'amélioration de la qualité des formations prodiguées.

Tableau 8 : Evolution du nombre de formations, du nombre de travailleurs formés et du nombre d'heures de formation dispensées qui ont été financées par le FFTS bruxellois

	2017	2018	2019	2020
<b>Nombre de formations</b>	739	878	982	631
<b>Nombre de participations aux formations</b>	5 786	6 222	6 997	4 240
<b>Nombre d'heures de formation</b>	18 482	22 517	25 787	12 850

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

### Après plusieurs années de croissance, le nombre de formations prodiguées a diminué en 2020

La tendance s'inverse par la suite puisqu'une forte diminution du nombre de formations a eu lieu sur l'année 2020 avec seulement 631 formations prodiguées. Cette évolution négative s'explique bien entendu par les mesures prises pour lutter contre la crise sanitaire du Covid-19 qui ont interdit aux professionnels, pendant certaines périodes, soit de se réunir physiquement pour suivre une formation, soit d'avoir des contacts trop rapprochés. En effet, en plus du nombre de formations, le nombre de participants à ces formations (6,72 en moyenne) et la durée moyenne (3,03 heures) de ces dernières ont également diminué. Qui plus est, il faut considérer qu'il a été très difficile pour les entreprises d'établir des plannings, et de les respecter, au vu des nombreuses défections parmi leurs travailleurs (cas contact, contamination au Covid-19, situation familiale incompatible avec la fermeture des écoles, etc.). Difficile, dans ces conditions, d'organiser des formations sans risquer de rencontrer un taux élevé d'absentéisme à ladite formation.

Cependant, les entretiens menés nous ont permis de comprendre que les situations étaient très variables d'une entreprise à l'autre :

- Certaines ont arrêté, au moins temporairement, d'offrir des formations à leurs employés.

*« Les formations se sont retrouvées à l'arrêt. Il existait des formations en externe proposées en Visio mais pas adaptées à nos aide-ménagères (fracture numérique) »*

*« Ça a été très dur pendant 2 ans. Ici c'était le bordel, le bureau a été paralysé pendant 2 semaines, et puis il n'y avait plus le temps de se renseigner sur les formations possibles. »*

*« La crise sanitaire a eu un effet considérable sur notre programme de formation. L'appréhension de notre personnel compte tenu de l'ambiance anxieuse de la période n'a pas été d'ordre à faciliter certaines participations en présentiel alors que nos formations se donnent naturellement en présentiel : de nombreuses thématiques font appel au savoir-faire et au savoir-être et les interactions en présentiel sont largement facilitées par les échanges non-verbaux lorsque la maîtrise de la langue est limitée. De plus, la majorité de notre personnel visé par le projet et donc par un plan d'insertion, maîtrise mal les outils de technologie de l'information. »*

- Verbatims issus des entretiens

- D'autres ont continué en respectant les mesures sanitaires mais pour un nombre beaucoup plus restreint d'aide-ménagères.e.s.



*« On a continué à envoyer nos travailleuses à notre prestataire de formation externe mais il y avait max 10 personnes, avec masque et fenêtre ouverte. C'était plus difficile qu'avant. »*

*« Nous avons été fermé pendant 6 semaines. Après, on a vite repris par petits groupes car notre salle à Etterbeek est séparée et bien ventilé. Mais si on faisait des formations, on en a fait beaucoup moins que d'habitude. »*

*« Nous avons quand même organisé des formations mais par groupe de 6 pour respecter les mesures de distanciation. Moins de personnes ont été formées que les années précédentes car le prix de la formation n'avait pas changé. »*

- Verbatims issus des entretiens

- ▶ Les dernières ont essayé les formations à distance (non financées) mais ont rencontré un succès mitigé.

*« Nous avons essayé de proposer des cours de formation en ligne, avec un succès partiel, mais cela a créé une charge de travail supplémentaire pour nos employés qui avaient déjà beaucoup d'autres tâches en raison de la crise, et ce n'était pas toujours facile (...) une formation en ligne était très difficile à mettre en œuvre dans la pratique car tout le monde devait la suivre en même temps, ce qui était déjà difficile étant donné les nombreuses annulations »*

- Verbatims issus des entretiens

Les formations sur les mesures sanitaires à destination des responsables de formation interne ont fortement été appréciées

---

En plus des formations directement dispensées aux aide-ménagè.e.s Titres-Services, le FFTS a proposé, et organisé, dès le début de la crise sanitaire de 2020, un module de formation « relatif aux mesures sanitaires nécessaires à la prévention des risques de contagion lors de la réalisation d'activités d'aide-ménager » à destination des formateurs internes ou du personnel encadrant des entreprises agréées Titres-Services. *Ces formations ont été jugées très utiles*, de par leur contenu mais aussi car leur mise en place a été très rapide, ce qui a permis aux entreprises de directement rassurer leurs aide-ménagè.e.s en leur prodiguant de bons conseils et des consignes adaptées au contexte de crise sanitaire.

*« Je trouve que le soutien apporté par le FFTS était très bien, ça permettait de répondre aux besoins des salariés et des clients. C'était indispensable, ça devrait même continuer car ce sont des bonnes mesures sanitaires pour éviter la contagion d'autres maladies (ex : l'importance de nettoyer les interrupteurs ou la rampe d'escalier). »*

*« Je trouve super bien qu'il y ait eu directement une proposition de formation Covid par le FFTS. Une très bonne réaction, vite, et qui était la bienvenue. »*

- Verbatims issus des entretiens

Cependant, une minorité des entreprises interrogées nous ont dit qu'elles n'étaient pas au courant de la possibilité de suivre ces formations. Elles le regrettent car elles estiment que ça aurait pu leur être plus qu'utile :

*« Nous n'avons pas mobilisé les formations spécifiques COVID, nous nous sommes renseignés et nous avons informé nous-même nos aide-ménagères. On n'était pas au courant de cette opportunité... il est possible que ça ait été mentionné dans un guide du CECI (organisme de médecine du travail), mais je ne suis pas certaine... On manque d'information, on doit chercher nous-même et se tenir à jour. »*

- Verbatim issu des entretiens



### 3.3.2 Les types de formation

#### Les entreprises Titres-Services font de plus en plus appel à des formateurs externes

---

La figure ci-dessous s'intéresse aux types de formations financées par le FFTS de 2017 à 2020. Nous distinguons tout d'abord les formations de terrain de type « coaching » des formations plus classiques. Ensuite, les formations classiques sont divisées en deux sous-catégories, d'une part, les formations dispensées par un formateur professionnel qui n'est pas salarié de l'entreprise Titres-Services (formation externe) et, d'autre part, les formations données par un membre salarié de l'entreprise disposant des compétences requises (formation interne).

En 2017, la quasi-totalité des formations étaient de type classique (95,0%) dont une majorité étaient prodiguée par un formateur interne (61,2%). Les formations de type coaching n'étaient donc pas encore très diffusées dans le secteur si ce n'est dans les entreprises d'insertion.

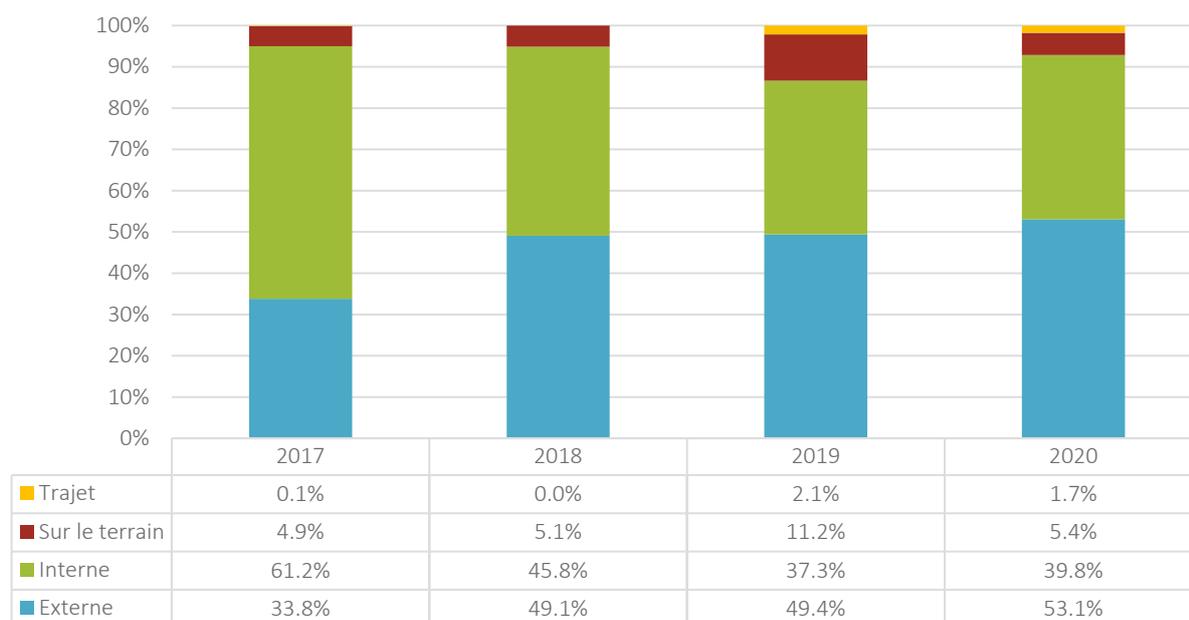
À partir de 2018, les entreprises agréées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois ont commencé à faire de plus en plus appel à des formateurs externes. Elles ont, en effet, organisé une plus grande proportion de formations externes (49,1%) qu'internes (45,8%). Cette tendance s'est confirmée en 2019 et 2020 avec respectivement 49,4% et 53,1% des formations dispensées qui étaient de type externe. Deux raisons peuvent expliquer cette évolution. D'une part, au vu de la problématique de plus en plus prégnante des incapacités de travail dans le secteur, les entreprises Titres-Services se sont progressivement rendu compte de l'importance de faire appel à des formateurs externes, que ce soit pour dispenser un savoir plus technique de manière qualitative ou pour mieux capter l'attention de leurs aide-ménagèr.e.s. D'autre part, un certain nombre de grandes et moyennes entreprises ont préféré créer leur propre centre de formation. Cela leur permet, notamment, d'obtenir les financements d'une formation externe quand ils forment du personnel de leur propre entreprise au lieu de ne percevoir que les montants, moins élevés, qui sont remboursés pour une formation interne.

Par après, les formations de type « coaching » ont eu tendance à rencontrer plus de succès, surtout en 2019 avec pas moins de 11,2% des formations données. En effet, un apprentissage pratique apparaît comme de plus en plus nécessaire pour expérimenter le savoir acquis lors des formations plus classiques et pour pouvoir corriger directement certaines « erreurs » qui pourraient être commises. De plus, ces formations de terrain offrent l'avantage de permettre un échange de bonnes pratiques et de nouer de véritables relations professionnelles entre les aide-ménagèr.e.s plus expérimenté.e.s et celles qui le sont moins. Cependant, le contexte de crise sanitaire n'a pas favorisé ces pratiques car, d'une part, il était difficile de faire accepter aux clients de faire venir à leur domicile deux aide-ménagèr.e.s de manière simultanée et, d'autre part, les entreprises Titres-Services faisaient face à un taux élevé d'absentéisme à cause des nombreux cas contacts ou de contaminations parmi leur personnel. De ce fait, seulement 5,4% des formations prodiguées en 2020 étaient des formations de terrain.

Finalement, pour la première fois, l'année 2019 a été également marquée par le financement d'une proportion non-négligeable de trajets de formation suivis par un nouveau travailleur du groupe cible des 60% (soit des demandeurs d'emploi, soit des bénéficiaires du revenu d'intégration). En effet, 2,1% des formations financées par le FFTS bruxellois en 2019 rentraient en compte dans le parcours de formation initial de ces travailleurs. Ce chiffre a quelque peu diminué en 2020, certainement suite à la limitation des embauches, mais il n'en reste pas moins que ces formations sont à présent mobilisées par les entreprises.



Figure 54: Evolution de la répartition des formations dispensées par type



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

### Les thématiques les plus souvent abordées sont l'organisation efficace du travail, la sécurité et l'hygiène, et l'ergonomie

Le tableau ci-dessous répertorie les thèmes abordés lors des formations prodiguées de 2017 à 2020. Sur cette période, **trois thématiques majeures se dégagent**. Il s'agit, dans l'ordre, de l'organisation efficace du travail (entre 31,3% et 38,3% des formations en fonction de l'année considérée), des aspects de sécurité et d'hygiène (entre 24,8% et 32,0%) et l'ergonomie (entre 12,8% et 16,4%). L'organisation efficace du travail est une formation souvent destinée aux nouveaux travailleurs ou aux travailleurs pour lesquels des problèmes ont été identifiés par leur coach ou leurs clients selon les entretiens menés avec les responsables des entreprises Titres-Services bruxelloises. Les deux autres types de formation sont plus destinées aux aide-ménagèr.e.s qui maîtrisent déjà les aspects techniques du métier dans le but de leur apprendre à éviter les accidents du travail et d'éventuels problèmes de santé sur le long terme.

À l'opposé, **les formations sur l'assertivité (entre 0,0% et 0,9%) et sur la prise d'initiative et orientation client (entre 0,0% et 0,3%) ne sont presque jamais dispensées**. Les autres thématiques abordées dans des proportions qui varient peu de 2017 à 2020 sont les formations liées à l'attitude professionnelle (entre 7,0% et 9,7% des formations en fonction de l'année considérée) et à l'apprentissage de l'une des langues nationales (entre 3,6% et 5,3%).

Cependant, **certaines évolutions peuvent être mises en évidence** :

- ▶ La thématique du **savoir-faire avec les clients** est plus abordée en 2020 (5,5%) qu'en 2017 (2,7%).
- ▶ Une autre thématique liée à la première suit la même tendance puisque **les capacités de communication** ont été abordées dans 2,7% des formations en 2020 contre seulement 0,7% en 2017.
- ▶ À l'inverse, **l'apprentissage des premiers gestes de secourisme** ne semble plus constituer une priorité puisque seulement 0,6% des formations concernaient cette thématique en 2020 contre 3,2% en 2017.

Tableau 9 : Répartition des formations dispensées par thématique (Evolution de 2017 à 2021)

	2017	2018	2019	2020
Organisation efficace	35,2%	31,3%	38,3%	33,9%
Sécurité et hygiène	26,0%	32,0%	24,8%	30,6%
Ergonomie	16,4%	15,3%	16,3%	12,8%
Attitude	9,7%	7,1%	7,0%	7,9%
Langue	5,3%	4,1%	3,6%	3,8%
Secourisme	3,2%	3,1%	1,6%	0,6%
Savoir-faire avec les clients	2,7%	5,2%	5,7%	5,5%
Communication	0,7%	0,6%	2,0%	2,7%
Assertivité	0,5%	0,9%	0,2%	0,0%
Prise d'initiative et orientation client	0,3%	0,3%	0,2%	0,0%
Mobilité professionnelle	0,0%	0,1%	0,2%	2,1%

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

### Très peu de formations visant la mobilité intersectorielle

Nous pouvons également observer au tableau précédent qu'en toute cohérence avec l'intérêt grandissant porté aux formations de mobilités professionnelles par le FFTS bruxellois, ces formations sont de plus en plus souvent organisées. En effet, **2,1% des formations concernaient la mobilité professionnelle en 2020** alors que presque aucune formation de ce type n'avait été organisée les années précédentes. Cependant, mis à part quelques formations d'initiation à l'informatique ou sur la bonne attitude professionnelle à adopter, la quasi-exclusivité de ces formations étaient destinées aux aide-ménagèr.e.s qui souhaitaient devenir coach de terrain et donc aucunement à une mobilité professionnelle intersectorielle.

Au-delà des raisons déjà évoquées pour expliquer la très faible utilisation des Congés-Education-Payés par les aide-ménagèr.e.s Titres-Services pour financer des formations de mobilité professionnelle, une autre explication de la non-organisation de formations de ce type vient directement de l'offre proposée par le FFTS bruxellois. En effet, **très peu de formations visant la mobilité professionnelle sont actuellement proposées dans le catalogue du FFTS bruxellois**. De plus, même si cette offre est appelée à augmenter, la forme des formations financées par le FFTS ne permet généralement pas d'envisager une reconversion professionnelle. De fait, si une aide-ménagèr.e veut réellement se réorienter professionnellement, il/elle doit s'inscrire dans un parcours de formation et non suivre seulement quelques heures de formations de manière épisodique.

### La plupart du temps, ce sont les entreprises qui (pré)sélectionnent les formations que leurs aide-ménagèr.e.s pourront, ou devront, suivre

Au-delà des thématiques qui ont été abordées durant les formations, il est intéressant d'identifier la manière dont celles-ci ont été choisies. Généralement, **les responsables des entreprises Titres-Services choisissent un panel de formation** sur base des retours client qu'elles ont pu avoir, du catalogue de formation de leur(s) prestataire(s) externe(s) habituel(s), et des besoins des aide-ménagèr.e.s qui ont pu être identifiés lors d'entretiens individuels avec celles-ci. Dans un second temps, le panel de formations sélectionnés est soit proposé, soit imposé à l'ensemble des aide-ménagèr.e.s.



*« C'est l'entreprise qui choisit mais on fait attention à ce que les aide-ménagères disent. On leur demande leurs besoins et envies et puis c'est le directeur qui décide. On est assez directif »*

*« S'il y a des suggestions, on prend en compte. Sinon on leur propose un parcours sur base de l'âge, des techniques, des habitudes, etc. »*

*« On choisit sur base du listing donné par le prestataire externe. Cette année, on va traiter de la prévention et des maux de dos. C'est aussi déjà arrivé qu'on leur demande une formation spécifique. Ils l'ont créée et fait reconnaître par le Fonds de formation »*

*« En cours de contrat, chaque travailleur réceptionne, après avoir établi le plan annuel de formation, la liste des formations proposées et pour lesquelles il peut indiquer ses préférences. »*

*« Elles savent qu'il y a des formations. C'est affiché au bureau. On ne dit pas qu'il y a telle et telle formation tel et tel mois. »*

- Verbatims issus des entretiens

Cependant, si l'employeur constate un manquement criant chez l'un.e de ses aide-ménagèr.e.s, il peut l'obliger à suivre une formation.

*« Je tiens compte du feedback du client et je regarde ses manquements, je vois si elle ne parle pas bien la langue ou si elle n'organise pas bien le travail »*

- Verbatim issu des entretiens

En conséquence, très peu d'aide-ménagèr.e.s sont au courant de l'ensemble des formations qui leurs sont accessibles en dehors de ce que leur employeur leur propose.

*« Non, on ne leur donne pas le catalogue de formation. On a un contact deux fois par mois quand elles remettent les titres, on profite de ces moments pour les informer. »*

- Verbatim issu des entretiens

Une autre pratique, qui semble moins courante et principalement utilisée dans les entreprises d'insertion, est de **coconstruire les programmes de formations**, que ça soit avec chaque aide-ménagèr.e à titre individuel ou avec toutes leurs aide-ménagèr.e.s.

*« La responsable formation rencontre chaque travailleur.se en cours d'année afin de discuter du projet professionnel du travailleur et identifier les formations à suivre. Nous nous basons également sur les feedbacks des responsables d'équipe afin d'alimenter cette réflexion. »*

*« Nous impliquons les travailleurs domestiques et les coaches/conseillers dans la définition des formations et les complétons en fonction des besoins que nous constatons »*

*« On profite des entretiens et évaluations annuelles pour essayer de demander aux aide-ménagères ce qu'il leur manque, ce dont elles ont besoin comme formation. Du coup, par exemple, on a fait une formation sur comment trouver le chemin jusque chez son client ou une autre sur comment gérer les problèmes/imprévus avec les transports en commun. Je suis heureuse qu'il y ait enfin des nouvelles formations comme ça qui commencent à sortir »*

- Verbatims issus des entretiens



### 3.3.3 Le budget du FFTS utilisé par les entreprises Titres-Services

#### Le budget annuel du FFTS n'a jamais été utilisé à plus de 50% par les entreprises Titres-Services

Chaque année, le FFTS bruxellois rembourse des formations données aux aide-ménagèr.e.s du dispositif Titres-Services bruxellois. Pour ce faire, le FFTS dispose d'un budget annuel de 1,4 millions d'euros qui est réparti entre ces entreprises en fonction du volume de Titres-Services dont ils ont été remboursés lors l'année précédente. Le tableau suivant recense les montants remboursés aux entreprises Titres-Services par le FFTS de 2017 à 2021. Nous pouvons y observer qu'une année budgétaire sert à rembourser des formations prestées durant l'année en cours mais également au cours de l'année précédente. En effet, les entreprises ont jusqu'au 31 mars de l'année qui suit la formation pour introduire leur demande de remboursement auprès du FFTS.

Tableau 10 - Evolution des montants remboursés pour les formations à Bruxelles de 2017 à 2021

Montant remboursé	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Formations 2017	258 702 €	237 111 €		914 €		496 727 €
Formations 2018		347 638 €	276 132 €			623 770 €
Formations 2019			278 072 €	364 434 €		642 506 €
Formations 2020				81 234 €	312 412 €	393 646 €
Formations 2021					110 201 €	/
Montant total	/	584 749 €	554 204 €	446 582 €	422 613 €	

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

Le principal constat que nous tirons est que le budget du FFTS bruxellois n'a jamais pleinement été utilisé. Pire, il n'a même jamais été employé à plus de 50%. Au mieux, le budget a été utilisé en 2019 à 45,9%. Cependant, son utilisation a varié d'année en année :

- Les montants remboursés par le FFTS pour des formations prestées en 2018 (623.770 euros) et 2019 (642.506 euros) sont beaucoup plus élevés qu'en 2017 (496.727 euros). Ces résultats confirment qu'un plus grand nombre de formations ont été organisées après 2017. Il est également possible que cette progression soit liée à la dernière augmentation du budget du FFTS bruxellois qui a eu lieu en 2018. En effet, elle a induit une augmentation du budget alloué à chaque entreprise alors que la majorité des entreprises qui ont été interviewées nous disent épuiser le budget formation qui leur est attribué et jugent même leur attribution insuffisante pour couvrir les besoins en formation du personnel. Des entreprises nous ont même avoué qu'elles n'utilisaient pas tout leur budget car le montant qui y reste disponible ne suffit pas à couvrir les coûts d'une formation de plusieurs aide-ménagèr.e.s. Seules certaines structures, surtout les grandes sociétés commerciales qui en ont les moyens, financent certaines formations sur fonds propres, une fois le budget épuisé.

« Le montant proposé annuellement par la Région est très insuffisant pour couvrir les coûts des formations externes. Vu le coût, nous ne pouvons en retenir qu'une par an en externe. »

« Il y a un problème de répartition entre nos différentes agences, certaines ont trop, d'autres trop peu. C'est notamment insuffisant quand une agence a beaucoup d'embauches. »

« Avant c'était 1600 euros, maintenant 1.000 euros car notre volume d'activité a diminué en 2020/2021. Alors que ce qu'on paye annuellement à nos formateurs c'est 3.000 euros. »

« Il nous semble que les interventions sont adéquates mais nos frais de formation finissent toujours par dépasser l'enveloppe prévue. »

- Verbatims issus des entretiens

- Dans un contexte de crise sanitaire, les montants remboursés chutent brutalement en ce qui concerne les formations prestées en 2020 (393.646 euros). Qui plus est, la plupart de ces formations ont été données lors du 1er trimestre 2020, c'est-à-dire avant le début de la crise du Coronavirus. Cette tendance à la baisse est appelée à se prolonger en 2021 puisque nous observons que seulement 110.201 euros du budget 2021 ont été alloués au remboursement de formations prestées en 2021 contre 278.072 euros en 2019 et 347.638 euros en 2018.

Seulement 24,8% des entreprises agréées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois qui disposaient d'un budget de formation auprès du FFTS bruxellois l'ont utilisé (au moins en partie)

Sur les 538 entreprises agréées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020, 262 ne s'étaient pas vu allouer un budget de formation par le FFTS bruxellois car elles n'avaient été remboursées qu'au maximum de 2.000 Titres-Services bruxellois en 2019<sup>25</sup>. La très grande majorité d'entre elles (233) ont un siège social basé en Région flamande ou en Région wallonne et doivent donc développer la très grande majeure partie de leur activité dans l'une de ses régions et se financer auprès du FFTS correspondant.

De ce fait, nous retirons ces 262 entreprises de nos analyses pour se concentrer uniquement sur les 367 entreprises qui avaient un budget de formation auprès du FFTS bruxellois en 2020. Parmi celles-ci, seules 91 entreprises (24,8%) ont utilisé, du moins en partie, leur budget de formation.

Plus la taille de l'entreprise est élevée, plus elle aura tendance à utiliser son budget auprès du FFTS

Au vu du très grand nombre d'entreprises (276) qui n'utilisent pas leur budget de formation disponible auprès du FFTS bruxellois, il est important de comprendre quels sont les acteurs concernés et pourquoi.

Nous observons au tableau ci-dessous que plus la taille de l'entreprise est élevée, plus elle aura de probabilité d'utiliser son budget auprès du FFTS bruxellois. En effet, si 86,9% des entreprises qui utilisent leur budget sont de grande taille ou de taille moyenne, elles ne représentent que 66,4% des entreprises qui n'utilisent pas le FFTS. À l'inverse, les plus petites entreprises représentent une plus grande part (33,6%) des entreprises qui n'utilisent pas leur budget de formation que de celles qui l'utilisent (13,2%).

Au niveau des statuts, les sociétés commerciales (y compris les entreprises d'insertion) et les organisations publiques (ALE et CPAS) ont plus souvent tendance à utiliser le budget qui leur est alloué par le FFTS. C'est l'inverse pour les ASBL et les personnes physiques qui sont très souvent des petites structures qui n'ont pas accès à l'information et au personnel administratif dont disposent le plus souvent les organisations publiques et les plus grandes entreprises.

---

<sup>25</sup> Pour rappel, uniquement les entreprises agréées avec plus de 2.000 Titres-Services bruxellois remboursés l'année précédente se voient attribuer un budget de formation



Tableau 11 - Profil des entreprises selon leur utilisation ou non du FFTS en 2020

		Utilisatrices du FFTS n= 91	Non-utilisatrices du FFTS [1] n= 276
Taille selon le nombre de travailleurs	TPE < 10 travailleurs	0,0%	2,2%
	PE 10-49 travailleurs	13,2%	31,4%
	ME 50-249 travailleurs	45,1%	45,9%
	GE > 250 travailleurs	41,8%	20,5%
	TOTAL	100%	100%
Type	Personne physique	3,3%	9,7%
	Société commerciale	89,0%	82,2%
	ASBL	2,2%	5,9%
	CPAS	1,1%	0,0%
	ALE	4,4%	2,2%
	TOTAL	100%	100%

[1] Entreprises qui se sont vu rembourser au moins 2 000 Titres-Services auprès de la RBC en 2021

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

Une très grande majorité des entreprises bruxelloises (62,3%) actives à Bruxelles n'utilise pas leur budget de formation et ce pourcentage est encore plus élevé pour les entreprises wallonnes (91,7%) et flamandes (75,0%)

Le tableau ci-dessous nous permet d'observer que **près de deux tiers (62,3%) des entreprises bruxelloises n'utilisent pas le budget qui leur est alloué par le FFTS bruxellois**. Au vu du fait que le FFTS constitue la première source de financement des formations pour les entreprises bruxelloises, ces résultats mettent en évidence que la majorité des entreprises bruxelloises n'organisent pas, ou très peu, de formations. Ce constat vient donc corroborer ce que nous avons déjà pu constater lors de l'enquête menée en 2021 auprès des travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles et employés par une entreprise bruxelloise : si un tiers des travailleurs déclarent avoir reçu une formation dès leur arrivée dans le dispositif (35,4%), seuls 14,7% ont accès à la formation continue qui leur permet de suivre à minima une formation annuelle alors qu'un quart des répondants (25,3%) déclarent n'avoir jamais suivi de formation depuis leur arrivée dans les Titres-Services principalement à cause d'absence de proposition de la part de leur employeur.

Cependant, si elles sont une minorité, les entreprises bruxelloises actives à Bruxelles sont proportionnellement plus nombreuses (37,7%) à utiliser le budget de formation alloué par le FFTS bruxellois en comparaison avec leurs homologues flamandes (25,0%) et wallonnes (8,3%). Parmi les 37,7% d'entreprises bruxelloises qui ont utilisé le FFTS en 2020, 19,1% étaient de taille moyenne et 5,9% de petite taille, des catégories de taille que l'on ne retrouve pas au sein des entreprises flamandes et wallonnes qui utilisent le FFTS bruxellois. En effet, **seules les entreprises flamandes et wallonnes de grande taille utilisent leur budget de formation**. Les autres, de plus petite taille, auront plus tendance, soit à uniquement utiliser le budget qui leur est alloué par le FFTS de leur région car il semble leur suffire ou parce qu'ils n'ont pas les moyens d'entreprendre des démarches administratives auprès de plusieurs fonds de formation, soit à ne pas organiser de formations par manque de moyens, de personnel spécialisé, et/ou d'informations (voir plus bas).

Tableau 12 – Taille et localisation du siège sociale des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles selon leur utilisation ou non du FFTS bruxellois

Région	Bruxelles-Capitale		Flandre		Wallonie	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
<b>TPE</b> (< 10 travailleurs)	/	4 (2,0%)	/	/	/	/
<b>PE</b> (10-49 travailleurs)	12 (5,9%)	46 (22,5%)	/	6 (12,5%)	/	6 (25,0%)
<b>ME</b> (50-249 travailleurs)	39 (19,1%)	62 (30,4%)	2 (4,2%)	13 (27,1%)	/	10 (41,7%)
<b>GE</b> (> 250 travailleurs)	26 (12,7%)	15 (7,4%)	10 (20,8%)	17 (35,4%)	2 (8,3%)	6 (25,0%)
<b>Total</b>	<b>77</b> <b>(37,7%)</b>	<b>127</b> <b>(62,3%)</b>	<b>12</b> <b>(25,0%)</b>	<b>36</b> <b>(75,0%)</b>	<b>2</b> <b>(8,3%)</b>	<b>22</b> <b>(91,7%)</b>
	<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>	

[1] Entreprises qui se sont vu rembourser au moins 2 000 Titres-Services auprès de la RBC en 2021

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



## 4 / Les difficultés rencontrées par les entreprises pour organiser et financer des formations

La section précédente a mis en évidence qu'une majorité des entreprises, surtout celles de plus petite taille, avaient tendance à ne pas mobiliser le budget qui leur est alloué par le FFTS bruxellois alors que ce dernier constitue la première source de financement des formations pour les entreprises du secteur des Titres-Services. Nous avons donc profité des entretiens semi-directifs que nous avons menés avec les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles pour leur demander **les raisons qui les amènent ou amènerait à ne pas organiser (plus) de formations**. Cette section présente les raisons qu'elles ont évoquées.

### Les entreprises ont une méconnaissance des opportunités de formations et de financements qui leurs sont accessibles

---

La première raison donnée par les entreprises pour ne pas organiser, ou très peu, de formations est le **manque d'information et de connaissances** dont elles disposent quant aux formations existantes et aux opportunités de financements qui y sont attenantes. En effet, à l'exception des entreprises d'insertion et des grandes entreprises, toutes les autres entreprises interrogées se plaignent d'un manque d'information.

Tout d'abord, elles mettent en évidence qu'**aucune information ne leur est transmise par les Fonds de formations**. Elles doivent être pro-active et aller chercher l'information par elles-mêmes. Cela leur pose des problèmes de deux manières distinctes.

- ▶ D'une part, elles éprouvent des **difficultés à identifier et, dans un second temps, comprendre les différents mécanismes de formations** mis en place dans les Titres-Services. Elles estiment que c'est même presque « mission impossible » quand l'entreprise est active dans plusieurs régions du pays car plus le temps passe, plus les règles diffèrent entre les différents FFTS. Elles souhaiteraient donc disposer de séances d'information durant lesquelles elles pourraient apprendre le fonctionnement des fonds et autres opportunités de financement des formations dans le secteur des Titres-Services.

*« Nous avons eu, par le passé du moins, le sentiment de devoir être fort proactifs afin d'obtenir les informations utiles. Quid de séances d'informations et de présentations auprès du secteur ? Besoin de plus de clarté sur les possibilités de formation et de remboursement qui s'offrent à nous. »*

*« On doit jongler entre les trois régions (en Wallonie, c'est un formulaire complètement différent). Ça engendre des difficultés. Il faut chaque fois chercher des informations sur les trois sites. En plus, on n'était pas au courant que FORM TS offraient d'autres formations que celles pour les nouveaux travailleurs »*

- Verbatims issus des entretiens

- ▶ En second lieu, la **plupart estiment ne pas disposer du temps nécessaire pour actualiser régulièrement leurs connaissances**. De ce fait, les entreprises ratent des opportunités (comme les formations Covid organisées en 2020) et ne sont pas au courant lorsque de nouvelles formations sont ajoutées dans le catalogue des formations finançables. Elles aimeraient donc disposer d'un mécanisme du type « newsletter » qui les informent de toutes les nouveautés en la matière. De plus, et alors qu'elles peuvent joindre facilement le FFTS bruxellois via le numéro de téléphone répertorié sur leur site internet et dans le plupart des documents qui leurs sont envoyés, certaines



entreprises souhaiteraient avoir accès à une personne de contact unique auprès du FFTS pour qu'elle puisse répondre à leurs questions et faire un suivi de leur politique de formation.

*« On n'a pas beaucoup de contact avec le Fonds, juste pour demander le remboursement de nos formations. Toutes les informations, on doit aller les chercher nous-même. Dites-nous plutôt que telle et telle chose existe (on perd du temps). Il n'y a pas de sortie d'informations directe. Pas de newsletter. »*

*« Il n'y a pas assez de publicité sur ce qui est disponible. Ça serait bien d'être informé dès qu'il y a un nouveau thème de formation. On doit vraiment aller sur le site et regarder ce qui est disponible. Ils ont une dizaine de petites brochures, et ça s'est très bien fait ! »*

- Verbatims issus des entretiens

De plus, toutes les entreprises interrogées estiment que l'information qui est mise à leur disposition sur le site internet du FFTS bruxellois n'est ni claire, ni suffisante. Par exemple, il n'existe aucune page qui synthétise les différentes opportunités de financement auprès du FFTS et certaines pages renvoient vers un mauvais lien. Cependant, le plus grand problème qu'elles rencontrent est celui de trouver les formations externes qui sont finançables. En effet, elles n'ont accès qu'à une longue liste de formations qui sont organisées alors qu'elles souhaiteraient d'abord avoir accès aux thématiques précises des formations puis, seulement dans un second temps, disposer de toutes les formations existantes qui abordent ce thème. Elles aimeraient également disposer de plus d'informations pour distinguer les différentes formations qui abordent un même thème et ainsi s'assurer de sélectionner le prestataire de formation qui répondra au mieux à leurs besoins. Ce manque d'informations claires amène la plupart des entreprises à travailler avec un prestataire de formation unique et à sélectionner des formations dans le catalogue que ce dernier leur propose.

*« Problème de visibilité, difficulté de trouver les formations qui sont accessibles et financées. C'est vraiment un travail de recherche de fourmi. Il faudrait s'inspirer du FORMTS qui a par thème la liste des formateurs et les dates »*

*« Il y a notre prestataire de formation externe qui envoie régulièrement un mail avec un plan de formation. Mais c'est vite rempli. À part ça on n'a pas de publicité d'autres formateurs. »*

- Verbatims issus des entretiens

La qualité des formations ne semble pas constituer un frein et les effets qu'elles génèrent sont valorisés

La qualité des formations proposées dans le catalogue du FFTS bruxellois, bien que variable d'une formation à l'autre, ne semble pas constituer un réel frein à l'utilisation du budget de formation par les entreprises Titres-Services. En effet, la plupart des entreprises interviewées nous ont dit qu'elles organisaient une évaluation par questionnaire de la qualité de chaque formation. Les retours sont généralement bons, voire très bons, même si les aide-ménagèr.e.s disent souvent qu'il leur faudrait plus de formations pratiques ou sur le terrain. Nous pouvons d'ailleurs confirmer ces impressions positives puisque, parmi les aide-ménagèr.e.s Titres-Services employé.e.s dans une entreprise domiciliée et active à Bruxelles qui ont participé à l'enquête que nous avons menée en 2021 (voir le rapport d'évaluation 2020), elles/ils étaient plus de 85,0% à dire qu'ils/elles avaient eu accès à des formations de bonne qualité qui leurs ont été utiles.

*« Chaque formation est évaluée individuellement au moyen de formulaires d'évaluation et l'ensemble est évalué annuellement et pris en compte dans l'offre future. Il faut aussi compter que le bouche à oreille va vite ; si une formation n'est pas bonne, plus personne ne s'inscrit. Mais les aide-ménagèr.e.s sont généralement très contentes de suivre la formation. Les formateurs sont des gens avec expérience dans le métier. Elles aiment aussi partager un moment avec leurs collègues »*



*« En règle générale, les formations sont évaluées systématiquement dès la fin de chaque formation. Un questionnaire avec des petits bonhommes est distribué à chaque aide-ménagère pour évaluer la qualité de la formation et du formateur. »*

*« La plupart du temps les aide-ménagères sont satisfaites des formations. Le fait qu'elles choisissent elles-mêmes la formation en fonction de leurs besoins contribue à la satisfaction de toute l'équipe. Les nouvelles aiment ergonomie, gestion du stress, communication client. »*

- Verbatims issus des entretiens

En plus, les entreprises interrogées sont toutes d'accord pour dire que les pratiques de formation génèrent des effets positifs sur leurs aide-ménagèr.e.s à l'exception peut-être des plus anciennes. Outre l'apprentissage des techniques de base et des compétences nécessaires à l'exercice du métier et à l'offre d'un service de qualité, d'autres effets ont été évoqués : tout d'abord, elles ont tendance à favoriser une bonne santé physique et mentale. Ensuite, les formations constituent des lieux de rencontre qui permettent aux aide-ménagèr.e.s de ne plus se sentir seul.e.s et d'échanger sur leur métier. Finalement, elles permettent de développer un sentiment plus grand d'appartenance à l'entreprise.

*« Les moments de formations sont souvent des moments d'échanges et de rencontres entre collègues. Les formations sont efficaces sur le plan psychologique et physique. »*

*« Certaines aide-ménagères changent difficilement mais sinon beaucoup apprennent des nouvelles techniques de nettoyage et passent aux produits écologiques. Les clients les remercient, ils voient qu'elles se sont améliorées, il y a toujours un effet positif. »*

*« Les formations contribuent également au bien-être et à la santé au travail. Les aide-ménagères apprennent différentes manières de travailler afin d'éviter les accidents de travail et certaines maladies professionnelles telles que les maux de dos et de genoux. »*

- Verbatims issus des entretiens

Le catalogue de formations du FCTS bruxellois est trop centré sur l'apprentissage des compétences nécessaires à l'exercice pratique du métier d'aide-ménager

---

Les types de formation proposés ne semblent pas suffisamment diversifiés que pour répondre au besoin de toutes les aide-ménagèr.e.s. En effet, si toutes les personnes interrogées estiment que la diversité des formations proposées par FormTS et le FCTS bruxellois est suffisante que pour permettre à leurs travailleurs d'acquérir toutes les compétences nécessaires à l'exercice du métier d'aide-ménager, elles ne permettent pas d'atteindre d'autres objectifs et ne sont pas adaptées à tous les profils rencontrés.

Tout d'abord, beaucoup d'entreprises ont évoqué le problème de la langue. En effet, les entreprises Titres-Services sont de plus en plus amenées, surtout à Bruxelles, à engager des personnes qui ne maîtrisent pas, ou très mal, le français ou le néerlandais. Leur premier besoin, qui constitue également une condition nécessaire pour suivre d'autres formations (même si quelques-unes sont données en anglais), est donc d'apprendre l'une des langues nationales. Nous avons d'ailleurs constaté dans le rapport d'évaluation 2020 que c'était la formation la plus désirée par les aide-ménagèr.e.s puisqu'ils/elles n'étaient pas moins de 47,8% à vouloir suivre des formations en langue. Des formations au français sont proposées par le FCTS bruxellois et les CEP mais celles-ci sont méconnues. De plus celles financées par le FCTS bruxellois sont difficilement accessibles (impossible d'y inscrire qu'une seule aide-ménagère, il faut attendre d'en engager plusieurs qui éprouvent le même besoin) et insuffisantes que pour réellement apprendre à communiquer en français (elles ne servent qu'à apprendre les mots de base du métier).



*« On est limité dans l'organisation de formations car les aide-ménagères ne connaissent pas la langue. Il existe des formations pour leur apprendre le français mais on doit inscrire minimum 5 personnes. Comme on est très peu financés et qu'on épuise nos réserves, c'est très difficile de proposer cette formation à autant de personnes à la fois tout en gardant une capacité suffisante que pour répondre à la demande des clients. »*

*« On a un cruel besoin de formations en langue. Nous essayons d'en offrir par le biais d'un coaching linguistique et professionnel réalisé par des personnes extérieures mais ça serait bien mieux d'avoir une formation en langue en lien avec le métier... Je ne sais pas si ça existe, je vais devoir faire des recherches alors que l'info pourrait m'être donnée plus facilement. »*

*« Cours de langue très demandés (il y a déjà plein d'ukrainiens qui arrivent) : ce qui est offert aujourd'hui n'est pas suffisant, permet uniquement de connaître les mots de vocabulaire pour communiquer avec le client, mais ne permet pas de connaître vraiment la langue et encore moins de la lire et du coup, elles signent n'importe quoi. Besoin de formations plus longues. »*

- Verbatims issus des entretiens

Ensuite, les formations proposées étant presque exclusivement centrées sur l'offre d'un service de qualité, la bonne attitude à adopter chez le client et la santé et la sécurité au travail, **il est difficile pour les entreprises de toujours proposer de nouvelles formations à leurs aide-ménagèr.e.s.** Elles se trouvent donc souvent dans l'obligation de demander à leurs aide-ménagèr.e.s d'une certaine ancienneté de suivre plusieurs fois une même formation. Si les entreprises estiment qu'un rappel ciblé ne peut pas faire de mal, ce genre de pratiques tend quand même à générer, dans le temps, un sentiment de lassitude chez l'aide-ménagèr.e et l'impression qu'on ne lui fait pas confiance. L'enquête que nous avons menée en 2021 auprès des aide-ménagèr.e.s actif.ve.s à Bruxelles et employé.e.s par une entreprise bruxelloise permet de confirmer cette impression puisque la majorité des participants avaient déclaré ne pas avoir besoin de suivre davantage de formations pour améliorer leurs pratiques de travail (voir le rapport d'évaluation 2020). Les entreprises pensent donc qu'il faut pouvoir leur proposer d'acquérir de nouvelles connaissances et ce même aux plus anciens de leurs travailleurs. Beaucoup ont évoqué le cas des formations en informatique qui peuvent leur être tout aussi utile dans leur vie professionnelle (Titres-Services électroniques, communication digitale intra-entreprise, calculer le meilleur trajet entre deux clients, planning partagé, etc.) que dans leur vie privée.

*« Ce n'est pas facile de toujours trouver des nouveaux thèmes de formation. J'aime donc changer de prestataire comme ça s'il y a une formation qui se répète, c'est dit autrement (par une autre personne). Mais malgré ça, cela fait beaucoup de répétition pour celles qui sont là depuis 10 ans. »*

*« On doit se tenir autour des formations reconnues, et elles tournent toutes autour des mêmes thématiques, pas assez de diversité. On voudrait des formations sur la fracture numérique ou plus récréatives comme le relooking ou encore la manière de se présenter lors d'un entretien »*

*« On a de très bons retours sur la qualité des formations, les aide-ménagères n'aiment juste pas suivre une formation qu'elles ont déjà suivie (...) La formation sur les compétences informatiques est absente du catalogue de formation du FFTS alors que c'est un vrai besoin »*

*« On ne formait pas au début. Puis, on a commencé petit à petit avec les nouvelles, sur les habitudes de travail, sur les produits, l'ergonomie, la santé et sécurité au travail, etc.... Après, on n'a presque jamais réussi à convaincre les anciennes qui nous disaient " Je travaille depuis de longues années et maintenant tu veux me former " ou " Je viens du noir, j'ai mes clients, je fais ce que je veux et j'en n'ai pas besoin de tes formations ". »*

- Verbatims issus des entretiens



Finalement, comme déjà mis en évidence plus tôt et mis à part les formations de coach, les formations qui sont proposées par FormTS et le FFTS ne permettent pas de répondre au besoin d'apprentissage des aide-ménagère.s qui souhaiteraient changer de métier, et encore moins, de secteur d'activité. Si ces formations existent par ailleurs et qu'elles peuvent être financées par les congés-éducations-payés, certaines entreprises estiment qu'il est difficile pour leur aide-ménagère.s de suivre des formations de longue durée, avec un volume de cours hebdomadaire conséquent, et en partant de zéro. Il serait plus opportun, selon elles, d'envisager un parcours de transition, composé de plusieurs modules théoriques et pratiques, vers des métiers accessibles, et qui prenne en compte les compétences déjà détenues ou non par l'aide-ménagère.

*« Les formations proposées actuellement ne sont pas suffisantes, pas adaptées à tout public et souvent ciblées pour le bénéfice du client et non pour le bien-être de l'aide-ménagère, ni à la transition professionnelle. »*

- Verbatim issu des entretiens

Des liquidités insuffisantes que pour avancer l'ensemble des coûts des formations qui, finalement, ne sont pas tous (totalement) remboursés

Une autre raison majeure à la non-organisation de formations par les entreprises est à trouver dans les coûts indirects qui en découleraient pour des retours sur investissement jugés trop faible.

D'une part, les entreprises interrogées estiment qu'elles font face à un manque à gagner si le fait de suivre une formation doit déboucher sur l'annulation d'une ou plusieurs prestations de services, ce qui est toujours le cas pour les aide-ménagère.s qui travaillent à temps plein. En effet, si une heure de formation était remboursée à hauteur de 14,50 € en 2021 par le FFTS bruxellois, une heure de prestation de service chez le client permet à l'entreprise d'obtenir un montant de 24,08 € (+ 0,13 € d'indexation complémentaire éventuelle) depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2021. Il y a donc un manque à gagner pour l'entreprise de l'ordre de 9,58 € (minimum) pour chaque heure non-prestée, ce qui est difficile à compenser, surtout pour les entreprises de petite taille. À cela, il faut rajouter le coût des charges administratives indirectes qui sont induites par l'organisation d'une formation (identifier les besoins et les envies de formation des travailleurs, identifier les formations disponibles et agréées par les fonds de formation, choisir les participants et modifier leurs horaires, organiser la formation, compléter les démarches de remboursement etc.) qui ne sont pas pleinement couverts (10 € par demi-jour) et la peur des entreprises de perdre des clients qui seraient insatisfaits de voir leur prestation de service se faire annuler, surtout dans le cas de petites entreprises qui ont moins de travailleurs et donc plus de difficultés à remplacer un travailleur. Finalement, beaucoup de petites entreprises font également face à un problème de liquidité et éprouvent des difficultés à avancer le coût des formations.

*« Difficile de perdre 8 heures de travail pour 4 heures de formations car ce jour-là on doit payer 8h et on ne gagne rien »*

*« La marge réalisée sur les Titres-Services est trop faible que pour permettre aux petites entreprises d'organiser des formations »*

*« J'ai 30 employés. Pourquoi ne peut-on pas former une personne à la fois ? Je ne les mets pas au travail, je perds de l'argent. Difficile avec ça de payer l'ONSS, les pécules de vacances et tout le reste. L'argent des Titres-Services arrive dès fois trop tard (début du mois suivant) et en plus on doit avancer tout l'argent pour payer les formations alors qu'on a besoin de cash pour faire fonctionner l'entreprise. Et pourtant, c'est important les formations pour la qualité des services donnés aux clients. »*

- Verbatims issus des entretiens



D'autre part, certaines entreprises nous ont avoué qu'elles n'organisaient pas de formations car **trop de travailleurs s'absentent** lors de celles-ci. En effet, une absence pour cause de maladie ou d'incapacité coûte très cher à l'entreprise car c'est elle qui doit prendre en charge le salaire de l'aide-ménagère (en tout cas pour le premier mois d'absence) alors qu'elle ne pourra pas obtenir le financement du FFTS pour compenser le coût horaire de ce travailleur qui n'a, de facto, pas suivi la formation, et que son budget pour rémunérer le formateur externe sera moindre (facture de maximum 100€ par jour et par travailleur).

*« Dès fois, il y a 15 personnes inscrites, et il y en a 6 qui vont venir. On ne sait jamais quand elles seront là, même quand on rappelle la veille par GSM. C'est surtout les aide-ménagères à qui on a imposé la formation qui ne viennent pas. Il y a aussi beaucoup d'absentéisme parce que le client râle et puis elles craquent »*

*« Le plus gros problème que nous rencontrons est directement lié à une problématique majeure dans le secteur : celle de la fréquence de l'absentéisme. En effet, il n'est pas rare que le jour-même d'une formation, nous soyons contraints de réaménager certains plannings afin de combler un groupe, et ce, suite à l'absence inopinée de quelques personnes. Solution : nous avons tendance à légèrement surgonfler le nombre de participants planifiés. »*

- Verbatims issus des entretiens

**Les entreprises souhaiteraient pouvoir inscrire une seule aide-ménagère à une formation au lieu de devoir toujours constituer des groupes de travailleurs à former**

---

Les entreprises déclarent qu'il leur est **très souvent impossible de former un ou deux travailleurs à la fois**. La plupart du temps, elles doivent constituer des groupes d'aide-ménagère.s à former. En effet, si la formation est organisée dans une salle appartenant à l'entreprise Titres-Services (ce dont ne dispose généralement pas les petites et très petites entreprises), uniquement des aide-ménagères de cette entreprises peuvent y participer. Si, par contre, la formation est organisée par un prestataire externe dans un lieu choisi par lui, les entreprises déclarent ne généralement pas avoir l'opportunité d'y inscrire qu'un.e seul.e aide-ménagère.e. En effet, un quorum minimum de participants leur est imposé.

L'obligation de former plusieurs aide-ménagère.s simultanément entraîne **des difficultés de différentes natures** :

- ▶ **Le coût d'un formateur externe est fixé à l'avance** et ne varie pas en fonction du nombre de participants. En tenant compte que le FFTS bruxellois rembourse, au maximum, 100 euros par jour et par participant, l'entreprise Titres-Services doit s'assurer qu'il y ait suffisamment d'aide-ménagère.s qui suivent la formation que pour couvrir les coûts du formateur externe. Ce n'est pas toujours aisé, surtout pour les entreprises de plus petite taille, de rassembler suffisamment d'aide-ménagère.s au même moment et au même endroit tout en continuant d'assurer une continuité des services. De ce fait, les plus petites structures doivent se passer de formateurs externes ou accepter de financer une partie du coût de ces formateurs sur fonds propres.

*« On finance le coût des formations à deux tiers nous-mêmes. On paye le même prix, que ça soit un groupe de 7 ou un groupe de 11. »*

- Verbatim issu des entretiens

- ▶ Dans le cadre des formations organisées par un prestataire de formation externe, **le lieu, la date, et l'horaire des formations sont fixés sans consultation des entreprises Titres-Services**. Si la salle de formation est trop éloignée du domicile ou de la zone de prestation des aide-ménagère.s, il est difficile de motiver tout un groupe de travailleurs à participer à cette formation. De plus, les



horaires de ces formations engendrent la plupart du temps une obligation, pour l'aide-ménagèr.e, d'annuler plusieurs prestations de services chez leurs clients.

*« L'autre difficulté est liée à la sphère privée et à l'horaire contractuel du travailleur. Les dates et heures de formation peuvent entrer en contradiction avec cette réalité et entraîner le désintéret du travailleur. »*

*« La plus grande difficulté est de trouver une date qui convienne à 12 personnes. Parallèlement, le lieu de formation peut parfois se trouver fort éloigné du lieu de prestation ou de domiciliation du travailleur. Solution : nous essayons de varier les lieux de formation entre nos différentes agences. »*

- Verbatims issus des entretiens

- ▶ L'impossibilité d'inscrire une aide-ménagèr.e à titre individuel induit une incapacité pour les entreprises Titres-Services de répondre aux besoins et attentes spécifiques de leurs aide-ménagèr.e.s. Les entreprises n'ont d'autres choix que de trouver des thématiques de formation génériques qui s'appliquent à la réalité de toutes leurs aide-ménagèr.e.s alors qu'elles ont des compétences et des besoins très différents.

*« Difficile d'organiser des réunions adaptées pour toutes quand nous organisons les formations dans nos locaux pour un groupe d'aide-ménagères. Il manque des formations inter entreprise et quand il y en a, il faut inscrire 3 personnes minimum. Et ce n'est pas toujours facile. Pourquoi ne peut-on pas former une personne à la fois ? »*

- Verbatim issu des entretiens

Les pratiques des Fonds de formation peuvent encore être bonifiées : l'harmonisation des démarches administratives, la procédure d'approbation des formations et le délai de remboursement

---

Finalement, certaines entreprises interviewées nous ont avoué que certaines pratiques des fonds de formations Titres-Services continueraient à constituer des freins à leur utilisation et ce même si elles avaient observé des améliorations en la matière. Plus particulièrement, trois types de pratiques continuent à poser des problèmes à certaines entreprises Titres-Services :

- ▶ Les entreprises estiment que la charge administrative qui est demandée par le FFTS bruxellois pour se faire rembourser les coûts d'une formation n'est pas trop importante, elles sont mêmes satisfaites de cette procédure simplifiée. C'est également vrai pour les plus petites structures qui se reposent généralement sur leur prestataire de formation externe habituel pour compléter ces démarches administratives. Cependant, certaines entreprises de plus petite taille pensent n'avoir ni le temps, ni l'argent que pour pouvoir entreprendre toutes les charges administratives indirectes qui sont induites par l'organisation d'une formation. Elles ont encore moins le temps d'aller se renseigner et d'entreprendre des démarches auprès d'autres acteurs pour multiplier les sources de financement. C'est d'autant plus vrai que les conditions à respecter et démarches administratives demandées aux entreprises pour se faire rembourser les formations varient fortement d'un financeur à l'autre. De ce fait, pas mal d'entreprises préfèrent passer uniquement par le FFTS bruxellois.

*« L'administratif du FFTS est très différente de l'administratif de FormTS, trop que pour mobiliser les deux de manière simultanée. Je le ferais s'il y avait plus de similarités entre les deux. En fait, ça serait mieux d'avoir plus de budget au FFTS que de multiplier les sources de financement. »*

- Verbatims issus des entretiens



- ▶ La plupart des entreprises interrogées estiment que le **déla** de remboursement des formations par le FFTS bruxellois est relativement rapide. Cependant, certaines ont tout de même évoqué rencontrer certains problèmes.

*« Ça c'est bcp amélioré, plus de délais de remboursement trop importants ! »*

*« Le délai de remboursement est très long. Notre service de comptabilité doit faire des rappels pendant plusieurs mois pour obtenir le remboursement des formations avancées. »*

*« On trime car on doit avancer de l'argent avant de le retoucher beaucoup plus tard. Les délais de remboursement sont trop long. Cela peut parfois poser problème comme en 2022 en l'occurrence »*

*- Verbatims issus des entretiens*

- ▶ Si les entreprises comprennent avec facilité le mécanisme de remboursement des formations, certaines estiment que ce n'est pas le cas au niveau des **conditions et procédures à remplir pour faire reconnaître une formation**. Une entreprise nous a même mentionné regretter que le document envoyé par le FFTS bruxellois pour justifier un refus ne soit pas suffisamment étayé que pour réellement comprendre les raisons de la non-acceptation de la formation proposée.

*« Les décisions d'acceptation de formation sont très aléatoires et il n'est pas possible de défendre ou expliquer son choix de formation »*

*« L'année passée on a demandé un agrément pour une formation en interne (agrément pour une formation interne en repassage et suivi des aide-ménagères chez les clients). Ils ont refusé car « le dossier n'était pas bien constitué ». Ils ne nous ont donné aucune information précise »*

*« Clairement, il y a eu de bonnes évolutions. Les documents demandés sont de plus en plus complets. Ils demandent à Bruxelles plus de CV qu'ailleurs. Pour les premiers secours et l'ergonomie, c'est important pour les CV par contre les CV sont moins pertinents pour les autres formations : une ancienne AM a peut-être plus de compétences qu'une jeune qui sort de l'école. Il est aussi difficile de contrôler les diplômes qui sont massivement étrangers.*

*- Verbatims issus des entretiens*





## PARTIE 5

### Le coût du dispositif des Titres-Services



## 1 / Introduction

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

Dans cette évaluation, nous calculons le coût brut, les effets de retour et le coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois pour l'année 2021, sur base d'un modèle développé à cet effet. Ce modèle va plus loin que le modèle de calcul du coût budgétaire utilisé dans les évaluations précédentes. En effet, le modèle précédant se limitait à une partie des effets de retour directs du dispositif. Comme indiqué dans la figure ci-dessous, le modèle actuel tient tant compte des effets de retour directs, que des effets de retour indirects mais également des coûts indirects générés par les Titres-Services.

Figure 55 : Coût du dispositif des Titres-Services



Source : IDEA Consult

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

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

Chacun de ces éléments permettant de calculer le coût net est dans un premier temps expliqué, avant de présenter les résultats pour la Région bruxelloise en 2021.

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

Retour du coût de l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale en région de Bruxelles-Capitale au niveau de 2019

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire, qui a fortement impacté l'utilisation des Titres-Services et induit une baisse du coût budgétaire pour l'intervention dans les Titres-Services et la déduction fiscale à hauteur de 17%. En 2021, le nombre de Titres-Services a fortement augmenté, revenant à peu près au niveau d'avant crise. En conséquence, le coût budgétaire pour l'intervention dans les Titres-Services et la déduction fiscale est reparti à la hausse pour revenir au niveau d'avant crise.

Figure 56 : Evolution du coût de l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale



Source : IDEA Consult

Le coût du dispositif des Titres-Services ne se résume cependant pas à l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale. Le coût brut total du dispositif des Titres-Services est analysé plus en détail dans la section suivante.

## Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevait à 255,5 millions en 2021

Comme l'indique la figure ci-dessous, le coût brut du dispositif des Titres-Services est composé de l'intervention publique pour les Titres-Services (à hauteur de 15,08€ à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2021), de la déduction fiscale (à hauteur de 15%), du coût d'encadrement du dispositif, du coût de remboursement des formations par le biais du Fonds de formation Titres-Services régional ainsi que de diverses aides, notamment les congés d'éducation payés et les subsides d'entreprises sociales.

Figure 57 : Le coût brut du dispositif des Titres-Services



Source : IDEA Consult

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le **coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevait à 255,5 millions en 2021**. Ce coût est principalement composé de l'intervention des pouvoirs publics dans les Titres-Services, à savoir 91% du coût total contre 79,1% en 2020 où une partie du coût total provenait des aides COVID et du chômage temporaire. Si l'on rapporte le coût brut total du dispositif au nombre de travailleurs Titres-Services, il apparaît qu'un poste en ETP dans les Titres-Services correspond à un coût budgétaire de 20.805€ par an en 2021. Ce montant est plus faible qu'en 2020, principalement en raison du nombre d'ETP plus élevé en 2021.

Tableau 13 : Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020 et 2021

Coût	2020		2021	
	Montant en euros	% du total	Montant en euros	% du total
Intervention en faveur des Titres-Services	192 320 683 €	79,1%	232 593 362 €	91,0%
Coût de la déductibilité fiscale	14 046 182 €	5,8%	16 015 663 €	6,3%
Coût de Sodexo	2 161 139 €	0,9%	2 618 530 €	1,0%
Coût de l'administration de la mesure	410 813 €	0,2%	419 029 €	0,2%
Remboursement de formations	458 777 €	0,2%	422 613 €	0,2%
Subsides supplémentaires (subsides des congés d'éducation payés et subsides d'entreprises sociales)	2 337 401 €	1,0%	3 389 888 €	1,3%
Aides COVID	13 596 412 €	5,6%	/	/
Chômage temporaire (approximation <sup>26</sup> )	17 842 889 €	7,3%	n.a.	n.a.
<b>Coût brut annuel total</b>	<b>243 174 296 €</b>	<b>100%</b>	<b>255 459 085 €</b>	<b>100%</b>
<b>Coût brut annuel calculé par travailleur Titres-Services en ETP</b>	<b>23.472 €</b>		<b>20.805 €</b>	

Source : IDEA Consult

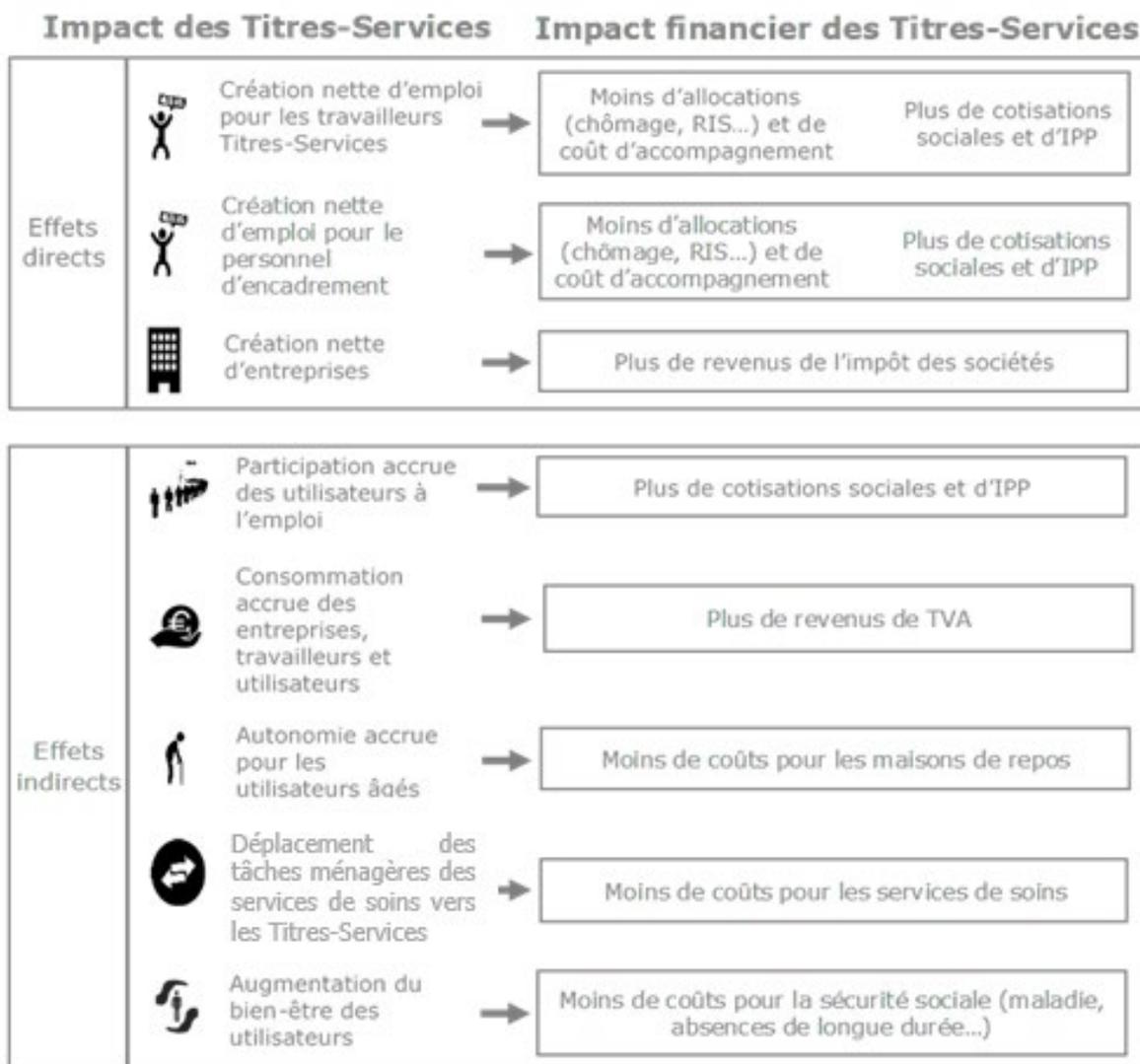
<sup>26</sup> Pour le calcul du chômage temporaire, nous nous basons actuellement sur les données d'enquête auprès des travailleurs.

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

Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevaient à 235,5 millions en 2021

Le dispositif des Titres-Services génère différents effets de retour qui sont schématisés dans la figure ci-dessous. Chacun de ces effets de retour est présenté ci-après. Les résultats du calcul de ces effets de retour sont par ailleurs repris au Tableau 14. Il est important de mentionner que ces montants ne peuvent être comparés au montant de 2020, qui a été marquée par la crise sanitaire et la baisse du nombre d'heures de travail et de prestations des travailleurs.

Figure 58 : Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services



Source: IDEA Consult



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

- ▶ **Création nette d'emplois pour les travailleurs Titres-Services** : Le dispositif des Titres-Services bruxellois a mis à l'emploi 20.646 travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles en 2021, soit l'équivalent de 12 279 travailleurs temps plein<sup>27</sup>. À l'exception d'une partie des emplois (services de soins à domicile, CPAS et ALE) qui existaient déjà avant l'introduction des Titres-Services, tous ces emplois sont nouveaux. D'après une étude de HIVA (2019)<sup>28</sup>, cet effet de substitution s'élève à 10% pour le dispositif des Titres-Services en Belgique. Nous tenons compte de cet effet de substitution afin de calculer les effets de retour générés uniquement par les nouveaux emplois Titres-Services. Cette création nette d'emplois génère les effets de retour suivants :
  - Une **baisse du paiement d'allocations** de chômage, de l'INAMI et de revenus d'intégration sociale<sup>29</sup>. Il est important de mentionner que cette baisse est également attribuée aux travailleurs Titres-Services à l'emploi précédemment. En effet, nous considérons que la création de nouveaux emplois permet de libérer des emplois dans d'autres secteurs et donc indirectement de mettre à l'emploi d'autres demandeurs d'emploi. Seules les personnes issues de l'inactivité avant leur entrée dans le dispositif des Titres-Services ne génèrent aucune baisse de paiement d'allocations. Il est important de noter que nous soustrayons ici les montants d'allocation d'activation perçu par certains travailleurs Titres-Services<sup>30</sup>. Au final, cet effet de retour ne représente pas moins de 25% des effets de retour totaux.
  - Une **hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP**, générés par les travailleurs Titres-Services. Nous tenons par ailleurs compte dans ce calcul des réductions de cotisations sociales accordées aux entreprises. D'après les données de l'ONSS, les entreprises Titres-Services ont vu leurs cotisations sociales réduites de près de 48.857.466 euros en 2021, pour des travailleurs Titres-Services domiciliés en Région bruxelloise. Ce montant est soustrait des cotisations sociales totales qu'auraient dû payer les entreprises Titres-Services et réduit donc cet effet de retour. Malgré tout, cet effet de retour est le plus important et représente pas moins de 37,9% des effets de retour totaux.
  - Une **baisse des coûts d'administration et d'accompagnement des demandeurs d'emploi** de l'ordre de 1,5% des effets de retour totaux.
- ▶ **Création nette d'emplois pour le personnel d'encadrement** : Le dispositif des Titres-Services bruxellois a mis à l'emploi 645 travailleurs ayant une fonction encadrante dans les Titres-Services<sup>31</sup>. Il s'agit également de nouveaux emplois qui n'existaient pas auparavant, à l'exception d'un éventuel effet de substitution, estimé à hauteur de l'effet de substitution de l'emploi Titres-Services (10%). Les effets retour de la création de ces emplois pour les collaborateurs d'encadrement, comprenant à la fois la diminution des allocations de chômage et du coût d'accompagnement ainsi que l'augmentation des revenus issus des cotisations sociales et des impôts, s'élèvent à 7% des effets de retour totaux.
- ▶ **Création nette d'entreprises** : Le dispositif des Titres-Services a également conduit à la création de nouvelles entreprises ou à l'extension des activités d'entreprises existantes. Une grande partie de ces entreprises paient également des impôts sur les sociétés (97% des Titres-Services remboursés). Il ressort de notre analyse de rentabilité effectuée en 2019 que ces impôts sur les sociétés s'élèvent en moyenne à 0,35€ par Titre-Service, ce qui représente 2,2% des effets de retour totaux.

---

<sup>27</sup> Données ONSS.

<sup>28</sup> Sam Desiere (2019), "The impact of the Service Voucher System on low-skilled employment".

<sup>29</sup> La répartition du nombre de travailleurs Titres-Services selon leur situation professionnelle antérieure se base sur les données de la BCSS.

<sup>30</sup> Sur base de données de la BCSS.

<sup>31</sup> Ce nombre se base sur les dernières données du nombre de personnes d'encadrement dans le dispositif des Titres-Services et domiciliés à Bruxelles disponibles par le biais du recensement annuel de l'ONEM (2015), extrapolé à l'année 2020 sur base du coefficient de 27 travailleurs Titres-services pour 1 personne encadrante.



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

- ▶ **Participation accrue des utilisateurs à l'emploi** : D'après l'enquête auprès des utilisateurs Titres-Services Bruxellois effectuée en 2019, l'utilisation de Titres-Services a un impact sur le temps de travail de près de 17% des utilisateurs bruxellois à l'emploi. Ainsi, 9% des utilisateurs à l'emploi considèrent que les Titres-Services ont contribué à ce qu'ils travaillent plus d'heures (6,9 heures de plus en moyenne) tandis qu'ils sont 8% à considérer que, sans les Titres-Services, ils devraient travailler moins d'heures (6,8 heures de moins sans les Titres-Services). Si l'on extrapole ces nombres à l'ensemble de la population d'utilisateurs à l'emploi et qui n'externalisaient pas leurs tâches ménagères auparavant<sup>32</sup>, nous estimons que l'utilisation des Titres-Services a permis de créer environ 1.997 emplois ETP supplémentaires dans d'autres secteurs que les Titres-Services. Ces activités supplémentaires génèrent des revenus additionnels pour les pouvoirs publics grâce aux cotisations sociales et aux impôts, ce qui représente 24,2% des effets de retour totaux.
- ▶ **Consommation accrue des entreprises, travailleurs et utilisateurs** : Les revenus supplémentaires pour les travailleurs Titres-Services et le personnel d'encadrement induits par leur emploi dans le dispositif des Titres-Services ainsi que pour les utilisateurs induits par leur nombre d'heures de travail supplémentaires permettent d'augmenter leur consommation et ainsi d'accroître les recettes de TVA. De même, les entreprises Titres-Services, au contraire des autres entreprises, paient la TVA sur les frais de gestion de leur entreprise. Ces recettes supplémentaires issues de la TVA s'élèvent à 1,5% des effets de retour totaux.
- ▶ **Autonomie accrue des utilisateurs âgés** : D'après l'enquête auprès des utilisateurs bruxellois effectuée en 2019, 39% des utilisateurs considèrent que l'utilisation des Titres-Services leur permet d'être plus autonomes, tandis que 30% indiquent que, grâce aux Titres-Services, ils pourront rester plus longtemps dans leur domicile. Ceci peut avoir un effet financier non négligeable en réduisant le coût budgétaire induit par les maisons de repos. Ceci est cependant difficilement quantifiable et n'a donc pas été repris dans nos calculs des effets de retour.
- ▶ **Déplacement des tâches ménagères des services de soins vers les Titres-Services** : D'après l'enquête auprès des utilisateurs bruxellois effectuée en 2019, 2% des utilisateurs Titres-Services faisaient usage des services de soins à domicile avant leur utilisation de Titres-Services pour leurs tâches ménagères. Une partie d'entre eux n'ont plus fait appel à ce type de services par la suite, mais uniquement aux Titres-Services, tandis que d'autres ont combiné les deux types de services en fonction de leurs besoins. Il est difficile de calculer le nombre d'heures exactes de tâches ménagères qui sont passées des services de soins vers les Titres-Services. Dès lors, cet effet de retour n'est pas quantifié dans notre modèle.
- ▶ **Augmentation du bien-être des utilisateurs** : D'après l'enquête auprès des utilisateurs bruxellois effectuée en 2019, 87% des utilisateurs sont d'avis qu'ils jouissent d'une meilleure qualité de vie suite à leur utilisation des Titres-Services. Cette augmentation du bien-être des utilisateurs permet de réduire les coûts pour la sécurité sociale. Ceci est cependant difficilement quantifiable et n'a donc pas été repris dans nos calculs des effets de retour.

---

<sup>32</sup> Afin de mesurer l'effet net des Titres-Services sur l'emploi, sans tenir compte d'une éventuelle substitution des dispositifs d'externalisation des tâches ménagères. D'après l'enquête utilisateurs effectuée en 2020, 17% des utilisateurs Titres-Services bruxellois externalisaient déjà leurs activités d'aide-ménager avant les Titres-Services.



Au final, en tenant compte de tous les effets de retour directs et indirects quantifiables du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021, nous estimons les effets de retour à 247,5 millions d'euros.

Tableau 14 : Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021

Type d'effets		Impact financier	Montant	% du total
Effets de retour directs	Création nette d'emplois pour les travailleurs Titres-Services	Baisse des paiements d'allocations (de chômage, d'incapacité,...)	61 941 229 €	25,0%
		Baisse des coûts d'administration et d'accompagnement des demandeurs d'emploi	3 780 943 €	1,5%
		Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP	93 738 730 €	37,9%
		<b>Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services</b>	<b>159 460 901 €</b>	<b>64,4%</b>
	Création nette d'emplois pour le personnel d'encadrement	Baisse des paiements d'allocations (de chômage, de RIS,...)	6 532 854 €	2,6%
		Baisse des coûts d'administration et d'accompagnement des demandeurs d'emploi	429 981 €	0,2%
		Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP	10 451 451 €	4,2%
		<b>Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement</b>	<b>17 414 286 €</b>	<b>7,0%</b>
	Création nette d'entreprises	Hausse des revenus issus des impôts des entreprises	5 428 608 €	2,2%
	<b>Effets de retour directs totaux</b>			<b>182 303 795 €</b>
Effets de retour indirects	Participation accrue des utilisateurs à l'emploi	<b>Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs</b>	59 829 903 €	24,2%
	Consommation accrue des entreprises, travailleurs et utilisateurs	Hausse des revenus issus de la TVA pour les utilisateurs	3 596 664 €	1,5%
		Hausse des revenus issus de la TVA pour les travailleurs Titres-Services	208 549 €	0,1%
		Hausse des revenus issus de la TVA pour le personnel d'encadrement	219 223 €	0,1%
		Hausse des revenus issus de la TVA pour les entreprises	1 328 012 €	0,5%
		<b>Hausse totale des revenus issus de la TVA</b>	<b>5 352 448 €</b>	<b>2,2%</b>
	Autonomie accrue utilisateurs âgés	Baisse des coûts pour les maisons de repos	/	/
	Déplacement des tâches ménagères des services de soins vers les Titres-Services	Baisse des coûts pour les services de soins à domicile	/	/
Augmentation du bien-être des utilisateurs	Baisse des coûts pour la sécurité sociale	/	/	
<b>Effets de retour indirects totaux</b>			<b>65 182 351 €</b>	<b>26,3%</b>
<b>Effets de retour direct et indirects totaux</b>			<b>247 486 146 €</b>	<b>100%</b>

Source: IDEA Consult

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

Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevaient à 23,3 millions en 2021

Le dispositif des Titres-Services ne génère pas uniquement des effets de retour directs et indirects, mais également des coûts indirects. En effet, comme l'indique la figure suivante, deux coûts indirects des Titres-Services peuvent être identifiés : le droit à la sécurité sociale pour les travailleurs Titres-Services et les coûts de maladies de longue durée des travailleurs Titres-Services. Le calcul de ces coûts est repris au Tableau 15 et présenté ci-après.

Figure 59 : Coûts indirects des Titres-Services



Source : IDEA Consult

Le dispositif des Titres-Services est caractérisé par un absentéisme de longue durée élevé. Ainsi, les données de la BCSS pour l'année 2019 indiquent que 7,9% des bruxellois actifs dans les Titres-Services étaient dans l'incapacité de travailler au 31 décembre 2019. Cet absentéisme de longue durée représente un coût non négligeable pour la sécurité sociale. Comme l'indique le tableau suivant, pour l'année 2021, ce coût est estimé à 23,3 millions d'euros.

Par ailleurs, une partie des travailleurs Titres-Services étaient employés au noir avant leur emploi dans les Titres-Services. Ainsi, 3% des travailleurs Titres-Services interrogés dans le cadre de l'évaluation précédente déclaraient travailler au marché au noir avant leur entrée dans les Titres-Services. Ces travailleurs ont désormais droit à la sécurité sociale, et notamment à la pension. Cela représentera à terme un coût supplémentaire pour les pouvoirs publics mais qui est difficilement quantifiable. Ce coût indirect n'a donc pas pu être calculé mais il est important de le garder à l'esprit lors de l'analyse du coût net du dispositif.

Tableau 15 : Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021

Type de coûts indirects	Impact financier	Montant
Coût de maladie de longue durée	Coûts de maladie de longue durée	23 333 431 €
Droit à la sécurité sociale acquis	Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale	/
<b>Coûts indirects totaux</b>		<b>23 333 431 €</b>

Source : IDEA Consult

## 5 / Le coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021

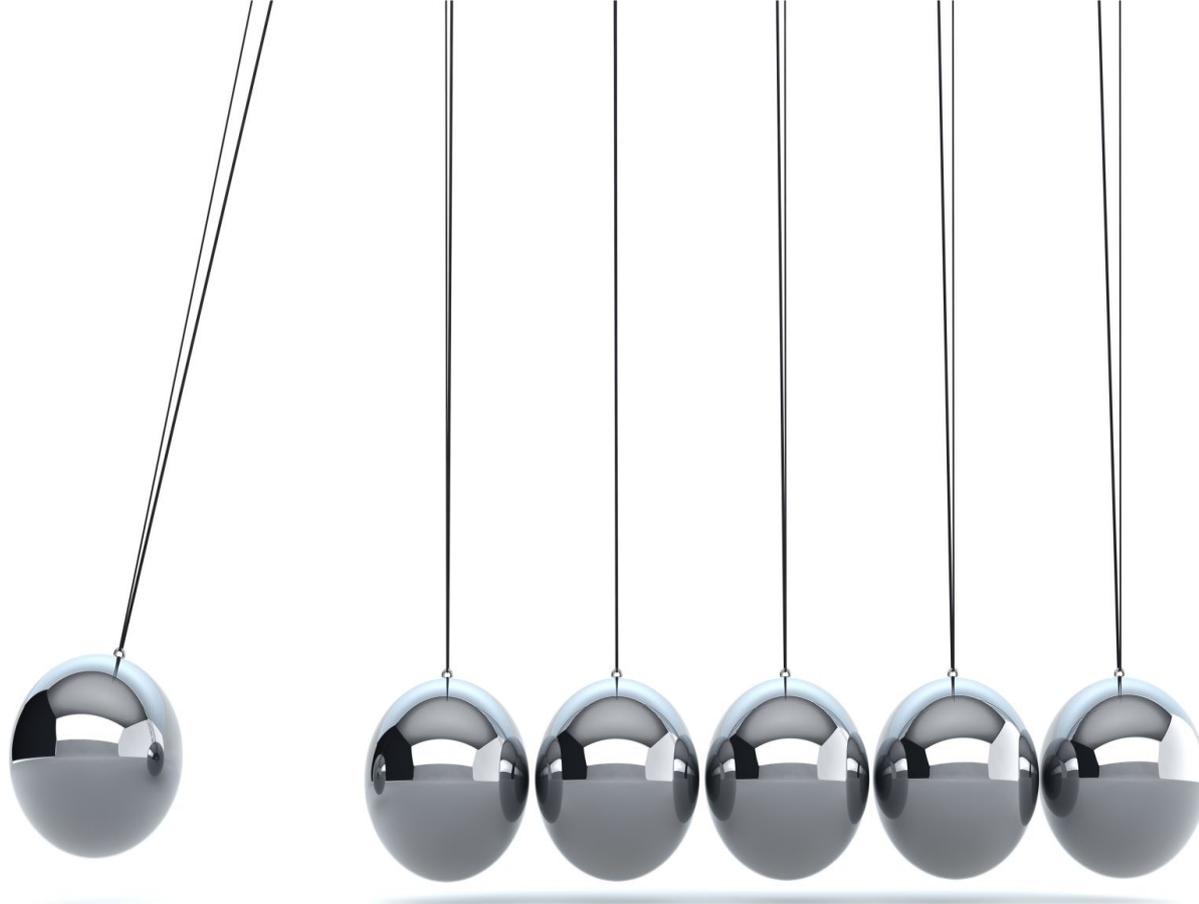
Le dispositif des Titres-Services bruxellois génère des effets de retour de près de 87,7% de son coût brut

Pour terminer, le tableau ci-dessous résume les coûts bruts, les effets de retour directs et indirects ainsi que les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021. Il ressort de ce tableau que, si le coût brut pour les pouvoirs publics représente un montant très élevé, le système parvient, en répondant à ses objectifs, à le réduire de près de 87,7%. En effet, si l'on tient compte de tous les effets de retour quantifiables, les Titres-Services génèrent un coût net de 2.550€ par travailleur Titres-Services en ETP, pour un coût brut direct de 20.805€. Etant donné que l'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire, nous n'effectuons pas de comparaison des montants du coût net du dispositif de 2021 par rapport à l'année précédente.

Il est cependant important de noter que la majorité des effets de retour se situent au niveau de l'autorité fédérale alors que les coûts bruts sont au niveau des Régions. En effet, la plupart des effets de retour - à l'exception des réductions de coûts pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi, de 25% des recettes de l'IPP suite à la loi de financement mais également la diminution du coût des maisons de repos et des soins à domicile qui ne peuvent cependant être quantifiées - concernent des compétences fédérales et sont donc au bénéfice de ce niveau de pouvoir.

Tableau 16 : Le coûts net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021

		Montant total en euros	En ETP
<b>Coût brut</b>	Intervention en faveur des Titres-Services	€ 232 593 362	€ 18 942
	Coût de la déductibilité fiscale	€ 16 015 663	€ 1 304
	Coût de Sodexo	€ 2 618 530	€ 213
	Coût de l'administration de la mesure	€ 419 029	€ 34
	Remboursement de formations	€ 422 613	€ 34
	Subsides supplémentaires (subsides des congés d'éducation payés et subsides d'entreprises sociales)	€ 3 389 888	€ 276
	<b>Coûts bruts totaux</b>	<b>€ 255 459 085</b>	<b>€ 20 805</b>
<b>Effets de retour direct</b>	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services	€ 159 460 901	€ 12 986
	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement	€ 17 414 286	€ 1 418
	Hausse des revenus issus des impôts des entreprises	€ 5 428 608	€ 442
	<b>Effets de retour directs totaux</b>	<b>€ 182 303 795</b>	<b>€ 14 847</b>
<b>Effets de retour indirect</b>	Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs	€ 59 829 903	€ 4 873
	Hausse totale des revenus issus de la TVA	€ 5 352 448	€ 436
	Baisse des coûts pour les maisons de repos	/	/
	Baisse des coûts pour les services de soins à domicile	/	/
	Baisse des coûts pour la sécurité sociale (maladie, absences de longue durée,...)	/	/
	<b>Effets de retour indirects totaux</b>	<b>€ 65 182 351</b>	<b>€ 5 308</b>
<b>Effets de retour directs et indirects</b>	<b>Effets de retour directs et indirects totaux</b>	<b>€ 247 486 146</b>	<b>€ 20 155</b>
<b>Coût indirect</b>	Coûts de maladie de longue durée	€ 23 333 431	€ 1 900
	Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale	/	/
	<b>Coûts indirects totaux</b>	<b>€ 23 333 431</b>	<b>€ 1 900</b>
<b>Coût net</b>		<b>€ 31 306 370</b>	<b>€ 2 550</b>



## PARTIE 6

### Conclusions et recommandations



## 1 / Introduction

Ce rapport a présenté l'évaluation 2021 du dispositif des Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale. Outre l'analyse annuelle du nombre de Titres-Services bruxellois achetés, des 3 acteurs principaux du dispositif et de la qualité de l'emploi dans le secteur, ce rapport avait pour objet d'étudier en profondeur les pratiques de formation dans le dispositif des Titres-Services bruxellois avec un focus particulier sur le rôle qui y est joué par le Fonds de Formation Titres-Services de la Région bruxelloise (FFTS). De plus, nous avons calculé le coût net du dispositif des Titres-Services en prenant en compte les effets de retours directs et indirects, en plus des coûts indirects. Cette conclusion contient donc les sections suivantes :

- ▶ Principales conclusions concernant l'importance du système des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ Principaux constats concernant la qualité de l'emploi dans les Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ Principaux constats concernant la formation des aide-ménagèr.e.s Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ Principales conclusions concernant le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale.



## 2 / Principales conclusions de l'état des lieux 2021 du dispositif Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Le marché des Titres-Services connaît un effet rebond mais d'une ampleur insuffisante que pour combler les effets causés par la crise sanitaire de 2020

L'année 2021 marque une reprise du marché des Titres-Services avec une **croissance de +17,8% de Titres-Services achetés** après une année marquée par la crise sanitaire (-17,5%) et les effets mesures de confinement qui y étaient liées. Si ce taux de croissance traduit sans aucun doute un rebond de l'activité, le nombre total de Titres-Services achetés, qui franchit la barre des 16 millions d'unités, n'en reste pas moins en deçà de son niveau d'avant crise (environ un demi-million de Titres-Services en moins) et avoisine plutôt le niveau observé en 2018.

La reprise de l'activité, en termes d'achats de Titres-Services, se montre donc plutôt timide suite au **prolongement de certaines mesures sanitaires et le contexte de sortie de crise**. En effet, nous avons constaté que si le niveau de 2021 n'a pas rattrapé celui de 2019, c'est en raison d'une plus faible consommation de Titres-Services bruxellois pendant certains mois spécifiques. En janvier et février, tout d'abord, où certaines mesures de confinement sont encore en vigueur mais aussi en juillet, en raison d'un plus grand nombre de départ en vacances après deux ans de limitations des déplacements et en octobre, mois au cours duquel les mesures de télétravail ont été réinstaurées. De ce fait, **le nombre de Titres-Services achetés par utilisateur en moyenne, qui s'élève à 142 en 2021, se situe toujours en dessous de ce qui avait été observé en 2019 et même en 2018 (146)**. À noter que ce sont les utilisateurs âgés entre 45 et 64 ans qui, en moyenne, utilisent le plus grand nombre de Titres-Services bruxellois au contraire des plus jeunes (moins de 35 ans).

En ce qui concerne **les Titres-Services électroniques**, par contre, nous continuons à observer une évolution positive de leur consommation. Le pourcentage d'utilisateurs bruxellois qui utilisent la version électronique des Titres-Services, plutôt que la version papier, est en augmentation constante depuis plusieurs années. De 33,4% en 2017, il a dépassé la barre des 50% en 2019 alors que 62,2% des utilisateurs de Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale ont désormais recours au support électronique. En termes de nombre de Titres-Services achetés, la part des Titres-Services électroniques a également significativement augmentée pour atteindre les 61,0% en 2021. Si ce sont les utilisateurs les plus jeunes qui ont le plus souvent tendance à utiliser des Titres-Services électroniques, c'est parmi les utilisateurs les plus âgés qu'on observe l'évolution la plus importante du nombre relatif d'utilisateurs électroniques.

Finalement, le nombre d'utilisatrices de **Titres-Services « aide à la maternité »** a connu une forte augmentation en 2021 (+17,3%). Elles sont ainsi bien plus nombreuses qu'en 2019. Si la crise sanitaire de 2020 avait fait baisser leur nombre (-8,7%), elle ne semble donc pas avoir entravé sa croissance de long terme. En parallèle, le nombre de Titres-Services « aide à la maternité » attribués en 2021 a augmenté de 16,3% par rapport à 2020 pour représenter pas moins de 0,4% de l'ensemble des Titres-Services bruxellois « achetés » en 2021.

La croissance de nombre d'utilisateurs du dispositif des Titres-Services reprend en 2021 pour réatteindre son niveau de 2019

Après avoir observé une croissance constante (entre 2,0% et 3,1% par an) du nombre d'utilisateurs de Titres-Services bruxellois de 2016 à 2019, l'année 2020 avait été marquée par une nette décroissance (-2,2%) que nous avons pu expliquer par les mesures de confinement et de distanciation sociale prises



dans le cadre de la crise sanitaire. En 2021, l'évolution a repris son cours normal avec une [croissance de 2,2% pour atteindre 111.935 d'utilisateur de Titres-Services bruxellois](#) (11,9% de la population adulte bruxelloise), à savoir quasiment autant de bruxellois qu'en 2019.

Ce résultat nous indique que le contexte sanitaire de l'année 2021 n'a pas impacté la dynamique d'entrées et de sorties des utilisateurs du dispositif des Titres-Services bruxellois mais qu'il n'a pas non plus permis de rattraper le retard pris en 2020. En effet, le recensement des utilisateurs nouvellement inscrits, qui ne sont pas plus nombreux en 2021 (14.191) qu'en 2019 (13.971), indique qu'[une grande partie des bruxellois qui ont freiné leur envie d'utiliser les Titres-Services pour la première fois en 2020 ont encore reporté leur acte d'achat de Titres-Services en 2021](#), diminuant ainsi la quantité potentielle de nouveaux utilisateurs.

Lorsque l'on s'intéresse au [profil des utilisateurs](#) et que l'on compare celui-ci à la population domiciliée à Bruxelles de 18 ans et plus, il apparaît que les utilisateurs de Titres-Services sont proportionnellement plus souvent domiciliés dans les communes les plus riches de la Région, sont plus âgés que la moyenne (24,5% d'utilisateurs de plus de 65 ans contre 16,9% dans la population totale), sont plus souvent de nationalité (70,6% versus 62,4%) et d'origine belge (45,5 % versus 22,6%), sont moins souvent des familles monoparentale (9,7% versus 12,7%) mais plus souvent des couples sans enfants (22,3% versus 19,3%), sont plus souvent à l'emploi (61,4% versus 44,6%), principalement pour un emploi à temps plein (73,9% versus 68,5%) et gagnent en moyenne plus qu'un non utilisateur (74,7% ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros versus 42,4% de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus). L'ensemble de ces constats tendent à démontrer que [les moyens financiers dont dispose un bruxellois constitue un, si pas le, facteur déterminant de la consommation de Titres-Services](#).

### [Le nombre d'entreprises Titres-Services localisées à Bruxelles se stabilise tandis que leur part de marché diminue](#)

---

Le dispositif des Titres-Services bruxellois comptait, en 2021, 503 entreprises qui y étaient actives c'est-à-dire 35 de moins qu'en 2020. En parallèle, la taille médiane des entreprises a continué de progresser en 2021. La [tendance à la concentration des entreprises dans le dispositif des Titres-Services bruxellois se confirme](#) donc alors que ce secteur est déjà largement dominé par les grandes et moyennes entreprises.

Cependant, à l'exception de l'année 2020 (moins 6,0%) et contrairement aux entreprises dont le siège social se situe en dehors de la Région bruxelloise dont le nombre diminue d'année en année, [le nombre d'entreprises bruxelloises actives à Bruxelles semblent se stabiliser](#) depuis 2019. En 2021, elles étaient 232 et ne représentaient pas moins de 46,1% de l'ensemble des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

Si les entreprises bruxelloises sont minoritaires dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, elles dominent toutefois le marché puisque 84,2% des Titres-Services Bruxellois ont été remboursés en leur faveur. À noter cependant que [la part de marché des entreprises bruxelloises est en baisse](#) puisqu'elle est passé de 86,3% en 2019 à 84,2% en 2021. En effet, le nombre de Titres-Services remboursés aux entreprises flamandes qui étaient déjà actives à Bruxelles en 2020 a, en moyenne, proportionnellement plus augmenté (+36%) que pour leurs homologues bruxelloises (+23%). Ce sont principalement les entreprises flamandes qui avaient un volume d'activité déjà important en 2019 qui ont réalisé des résultats (en termes de progression) bien meilleurs que les entreprises bruxelloises en absorbant la plus grande part du volume d'activité laissé pour compte par les entreprises qui ont cessé leurs activités en 2020 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.



Comme pour les années précédentes, ce sont principalement [les sociétés commerciales privées qui dominent le marché](#) des Titres-Services bruxellois. Elles représentent, en 2021, 77,9% des entreprises actives à Bruxelles alors qu'elles occupent 94,8% des aide-ménagèr.e.s actif.ve.s à Bruxelles et ont remis près de 95,9% des Titres-Services bruxellois. À noter également que si leurs parts de marché sont restées similaires à 2020, les sociétés commerciales représentent, en 2021, une plus grande proportion des aide-ménagèr.e.s actif.ve.s à Bruxelles (+0,3%) et des entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois (+0,8%).

### [Le nombre de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés à Bruxelles est repassé au-dessus de son niveau d'avant crise](#)

---

En 2021, 27.617 travailleurs Titres-Services étaient actifs dans la Région bruxelloise dont 20.824 étaient domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale pour 12.279 travailleurs équivalents temps plein (ETP). Ici comme ailleurs, nous observons un [effet rebond du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois](#) (+3,3%) mais qui est insuffisant que pour rattraper les niveaux observés en 2019, et même 2018.

Toutefois, une tendance plus positive se dessine lorsqu'on regarde uniquement du côté des travailleurs domiciliés à Bruxelles. En effet, leur nombre a non seulement rattrapé mais également dépassé son niveau d'avant crise. En d'autres termes, ce sont majoritairement les travailleurs non-bruxellois qui ont perdu leur travail dans les Titres-Services bruxellois en 2020 alors que [ce sont les bruxellois qui ont été privilégiés dans les embauches effectués par les entreprises du dispositif en 2021](#) probablement pour des questions de flexibilité et de frais de déplacements.

Il faut néanmoins quelque peu nuancer ce constat positif puisque [si le nombre de travailleurs bruxellois en ETP a aussi progressé en 2021 \(+18,5%\), ils restent moins nombreux qu'en 2019 \(20.771 ETP\)](#). Ce résultat en dessous de la normale est lui aussi lié à la réduction de l'activité que nous avons relevée et qui a lieu à certains mois de l'année, en raison surtout de certaines restrictions et mesures de précautions Covid encore présentes ou réinstaurées en 2021.

Lorsque l'on s'intéresse au [profil des travailleurs bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois](#) et que l'on compare celui-ci à la population active qui est domicilié à Bruxelles, il apparaît que les Titres-Services attirent proportionnellement beaucoup plus de bruxellois de sexe féminin (95,3% versus 45,5%), qui sont âgés de plus de 40 ans (64% versus 51,9%), avec des enfants (66,1% versus 55,1%) et d'origine non belge (98,1% versus 71,1%). D'autres catégories de travailleurs sont aussi sous-représentées dans le dispositif des Titres-Services. C'est le cas des jeunes travailleurs bruxellois (18-29 ans) qui sont peu présents, même si leur proportion augmente (10,7% en 2021 contre 9,5% en 2019), comme celle des 50 ans et plus, au fil des années. Par ailleurs, il apparaît que l'emploi dans les Titres-Services est davantage implanté dans les communes les plus pauvres de la Région notamment à Anderlecht, Saint-Josse-ten-Noode 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.



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

En moyenne, un bruxellois actif dans les Titres-Services gagne 1.160 euros bruts par mois pour un temps de travail hebdomadaire de 21,9 heures

---

En 2021, le nombre d'heures de travail rémunérées à un travailleur Titres-Services domicilié à Bruxelles atteint en moyenne les **21,9 heures par semaine** contre 18,6 heures en 2020, opérant ainsi un rebond attendu en raison de la sortie de crise. Néanmoins, ce nombre reste inférieur, en moyenne, aux valeurs observées entre 2016 et 2019 (entre 22,9 et 23,1), traduisant ainsi l'effet des restrictions d'activité imposées par la situation sanitaire qui ont perduré durant certaines périodes de l'année, bien qu'elles aient été plus limitées en 2021 qu'en 2020.

En termes de salaire horaire, un travailleur Titres-Services domicilié à Bruxelles gagne en moyenne **12,23€ bruts de l'heure** pour un équivalent en salaire estimé à **1.160 euros brut par mois**. Si ce montant ne tient pas compte des éventuelles allocations de chômage temporaires perçues par les travailleurs Titres-Services en 2021 suite à la crise sanitaire, il semble tout de même particulièrement faible puisqu'il se situe en deçà du seuil de pauvreté.

Si l'effet tremplin est toujours plus que faible pour les aide-ménagèr.e.s bruxellois.e.s, l'ancienneté moyenne augmente et le taux de rotation décroît dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

---

Les analyses de situation professionnelle antérieure et postérieure des travailleurs bruxellois actifs dans les Titres-Services actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services ont permis de révéler la situation d'emploi des travailleurs avant et après leur entrée dans le dispositif.

Sur base d'une comparaison avec nos résultats de 2019, nous avons pu constater que le **taux de rotation diminue** en 2021, année pour laquelle nous ne recensons que 12,2% de nouveaux travailleurs bruxellois dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (dans le sens où ils n'y travaillaient pas encore en 2020), alors qu'ils n'étaient pas moins de 27,6% de nouveaux travailleurs bruxellois en 2019.

Par ailleurs, nous observons une **augmentation de l'ancienneté moyenne** des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés à Bruxelles. Si, en 2019, seulement 57,4% d'entre eux travaillaient déjà dans le dispositif des Titres-Services bruxellois 4 ans plus tôt, ils n'étaient pas moins de 64,9% à être dans cette position en 2021.

Enfin, de 2018 à 2020, 12,1% des travailleurs bruxellois actifs dans les Titres-Services ont perdu ou quitté leur emploi dont 1,9% ont été engagés comme salariés dans un autre secteur, 0,8% se sont installés comme indépendants et 0,8% ont pris leur pension ou prépensions. Les autres sont devenus, soit demandeurs d'emplois bénéficiant d'allocations (1,6%), soit dans une situation d'inactif, ou en tout cas, qui ne leurs permettent pas de percevoir des revenus déclarés en Belgique (7,0%). Nous pouvons donc conclure que **l'effet « tremplin » vers un autre emploi ne se vérifie pas** dans la réalité, et encore moins pour les travailleurs domiciliés à Bruxelles



## 4 / Principaux constats concernant la formation des aide-ménagè.e.s Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Nous nous sommes également intéressés aux pratiques de formation dans le dispositif des Titres-Services bruxellois avec un focus particulier sur le rôle qui y est joué par le Fonds de Formation Titres-Services de la Région bruxelloise (FFTS). Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur les données administratives du FFTS et du Fonds de Formation Sectoriel des Titres-Services (FormTS) ainsi que sur les informations récoltées lors des entretiens semi-directifs que nous avons menés avec les directeurs du FFTS et de FormTS, les fédérations patronales, les syndicats et 10 entreprises Titres-Services.

### CEP, FormTS, FFTS : trois sources de financements des formations pour les travailleurs Titres-Services

Au 7 mai 2014, la sous-commission paritaire 322.01 a défini une obligation de formation des nouveaux travailleurs. Il s'agit d'un trajet de formation d'une durée située entre 9 et 18 heures destiné aux aide-ménagè.e.s nouvellement engagé.e.s et qui n'ont jamais travaillé sous contrat sCP 322.01. De plus, elle a également défini, au 24 juin 2011, une obligation de formation collective de 16 heures annuelles par équivalent temps plein (ETP). Il existe aujourd'hui trois différentes sources de financements directement accessibles aux entreprises et travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale pour organiser et participer à des formations et ainsi respecter leurs obligations en la matière.

**Le congé-éducation payé (CEP)** est un dispositif accessible à tous les travailleurs employés en Belgique par une entreprise privée ou par une entreprise publique autonome. Il leur offre la possibilité de se former, en journée ou en horaire décalé, tout en conservant leur salaire, pour développer des compétences qui leur permettront d'envisager une évolution de carrière ou une reconversion professionnelle.

**FormTS** est le Fonds de Formation Sectoriel de la sous-commission paritaire 322.01 des Titres-Services. Son activité principale consiste à organiser et financer des parcours de formation pour les aides-ménagè.e.s nouvellement engagées qui n'ont jamais travaillé.e.s dans la sCP 322.01. Chaque entreprise de la sCP 322.01 qui forme ses nouveaux engagés peut ainsi, sous certaines conditions, avoir droit au remboursement des frais qui y sont liés. De plus, depuis quelques années, FormTS organise et finance directement des formations, pour devenir coach de terrain ou sur la thématique du bien-être au travail, pour les travailleurs Titres-Services qui sont déjà occupés. Ils ont également mis en place un programme destiné aux aide-ménagè.e.s de moins de 26 ans qui les amènent à suivre une formation qui a pour objectif de les aider à se sentir bien dans leur travail et à maintenir leur motivation élevée.

Enfin, le **Fonds de formation Titres-Services (FFTS) bruxellois**, est un dispositif à travers lequel la Région de Bruxelles-Capitale entend soutenir les entreprises qui souhaitent former leurs travailleurs. Elle ne vise toutefois que les entreprises qui sont agréées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, les entreprises agréées dans les deux autres régions devant recourir au Fonds de formation de leur région respective. Le Fonds subsidie les formations de différents types (internes, externes ou sur le terrain), qui peuvent traiter de diverses thématiques pour autant qu'elles aient un lien avec la fonction exercée par le travailleur. Au-delà de sa politique de formation générale, le FFTS bruxellois soutient aussi des actions de formation plus spécifiques qui adressent des besoins plus conjoncturels (les formations Covid) ou qui répondent à des objectifs fixés au niveau de la Région (parcours de formation des nouveaux travailleurs qui étaient préalablement demandeurs d'emplois ou bénéficiaires du revenu d'intégration). Depuis 2017, le FFTS a également décidé de financer les formations qui visent la transition professionnelle des aide-ménagè.e.s Titres-Services vers un autre métier ou un autre secteur d'activité.



## Les CEP répondent au besoin d'apprentissage des langues des aide-ménagèr.e.s mais encore trop peu à leur envie/besoin de mobilité professionnelle

---

Entre septembre 2019 et août 2020, 53 formations de plus de 32 heures ont été financées par les CEP pour des aide-ménagèr.e.s Titres-Services domiciliées à Bruxelles. Une évolution positive est observée, malgré la crise sanitaire, durant l'année académique 2020-2021 puisque que 88 aide-ménagèr.e.s ont pu bénéficier d'un financement de la part des CEP.

Cependant, la majorité de ces formations ne visent pas directement une reconversion professionnelle mais répondent à un autre besoin essentiel d'un nombre grandissant d'aide-ménagèr.e.s Titres-Services actives à Bruxelles (voir plus loin) puisque 67,4% des formations financées concernaient l'apprentissage des langues. Les autres formations qui ont été financées sont, dans l'ordre, l'enseignement de promotion sociale (9,9%), les formations sectorielles (7,8%) reconnues par une décision de la commission paritaire compétente, les formations générales (7,1%) organisées par une organisation syndicale, les formations agréées par la Commission d'agrément (5,7%), et l'enseignement supérieur (2,1%). S'il est évident que certaines de ces formations visent directement à favoriser la mobilité professionnelle des aide-ménagèr.e.s formées, comme la promotion sociale et l'enseignement supérieur, ce n'est pas le cas des autres types de formations.

En conclusion, très peu d'aide-ménagèr.e.s ont eu l'occasion de suivre des formations visant la mobilité professionnelle. Interrogées sur le sujet, les entreprises exposent de nombreuses raisons pouvant expliquer le désintérêt vis-à-vis de ces formations. Tout d'abord, du côté des aide-ménagèr.e.s, seule une petite partie dispose des compétences, des opportunités et de la motivation nécessaires à suivre avec succès un parcours de formation long. Les entreprises, elles, sont généralement réticentes à rediriger leurs travailleurs vers d'autres secteurs lorsque, parallèlement, le marché des Titres-Services dans son ensemble fait face à une pénurie de main-d'œuvre. Enfin, certaines entreprises estiment aussi qu'il n'incombe pas à leur rôle d'employeur de devoir préparer la transition professionnelle de leurs travailleurs, alors que d'autres déclarent ne pas savoir comment s'y prendre, vers où les rediriger, etc.

## En quatre ans, FormTS a financé la formation, à Bruxelles, de plus de 5.000 nouveaux travailleurs Titres-Services mais seulement une infime partie de ceux-ci sont actifs dans le dispositif Bruxellois des Titres-Services

---

Entre 2017 et 2021, 5.187 nouveaux travailleurs Titres-Services ont suivi un programme de formation à Bruxelles financé par FormTS avec, en moyenne, 3,48 formations distinctes et 10,44 heures dispensées par travailleur. Etant donné que FormTS rembourse un trajet de formation d'une durée située entre 9 et 18 heures, nous pouvons donc conclure qu'une majorité d'entreprises opte pour l'option minimale de 9 heures de formation par nouveau travailleur.

Les parcours de formation proposés par FormTS pour les nouveaux travailleurs sont dédiés à l'apprentissage des compétences de base nécessaires à l'exercice du métier d'aide-ménager. Parmi les thématiques abordées, celles qui rencontrent le plus de succès concernent les thèmes du repassage ménager, du travail orienté client, l'organisation du travail chez le client et celui sur la connaissance des produits et matériaux. En revanche, les formations destinées à garantir la bonne santé et sécurité des aide-ménagèr.e.s sont peu dispensées ce qui peut paraître étonnant au vu de la problématique de plus en plus prégnante des incapacités de travail de long terme observée dans le secteur. En effet, en 2021, seules 8,5% des formations ont abordé les aspects d'ergonomie et 11,5% la prévention et la sécurité au travail. Toutefois, ces formations étaient encore moins souvent abordées avant l'année 2021, l'évolution est donc positive.



Parmi les 5.187 travailleurs formés, on ne dénombre que 48 travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services. Il est difficile de rendre compte d'une [participation si faible des travailleurs bruxellois](#), d'autant plus que ces formations sont données à Bruxelles. Cela est toutefois cohérent avec ce que signalent les entreprises que nous avons interrogées (actives dans le dispositif bruxellois), lorsqu'elles déclarent ne pas avoir recours à FormTS pour former leurs travailleurs. Parmi les raisons invoquées, il y a tout d'abord, pour un bon nombre d'entreprises, l'inconnu du fonctionnement et de l'offre proposée par FormTS. On retrouve aussi le manque d'homogénéité dans les démarches administratives demandées aux entreprises par les différents Fonds de formation, la possibilité donnée par le FFTS bruxellois de financer l'ensemble d'une formation qui mélange nouveaux travailleurs et travailleurs plus anciens, et enfin, le fait que FormTS ne finance pas les séances de coaching et ne propose pas de formations en langue, pourtant toutes deux très importantes pour les nouveaux travailleurs à Bruxelles.

En plus d'offrir un financement des formations des nouveaux travailleurs, FormTS organise aussi des [formations à l'attention des travailleurs déjà occupés](#). Entre 2019 et 2021, 22 formations sur le bien-être au travail ont été organisées à Bruxelles par le Fonds de Soutenabilité et dispensées à 252 participants. Ces formations regroupaient entre 10 et 15 participants pour une moyenne de 11,45 participants par formation, les thématiques les plus fréquemment abordées étant l'ergonomie, la motivation au travail et les premiers secours.

#### [Le FFTS connaît une croissance annuelle du nombre de formations financées, sauf en 2020](#)

---

Le nombre de formations financées par le FFTS bruxellois est en progression constante puisqu'il passe de 739 en 2017 à [982 formations en 2019](#). Sur cette même période, la durée des formations progresse, tandis que le nombre moyen de travailleurs par formation diminue, ce qui constitue un bon [signe d'amélioration de la qualité des formations prodiguées](#). L'année 2020 marque néanmoins un coup d'arrêt à la croissance des formations, avec seulement 631 formations financées. Cette diminution s'explique, bien entendu, par les mesures prises pour lutter contre la crise sanitaire du Covid-19 qui a limité la capacité soit de se réunir physiquement, soit d'avoir des contacts trop rapprochés. Cependant, il faut également pouvoir prendre en compte que le FFTS a proposé et organisé, dès le début de la crise sanitaire de 2020, un module de formation « relatif aux mesures sanitaires nécessaires à la prévention des risques de contagion lors de la réalisation d'activités d'aide-ménager » qui a été fortement mobilisé et apprécié par les entreprises Titres-Services.

En 2019, [les thématiques de formation, la plupart du temps \(pré\)sélectionnées par les entreprises elles-mêmes, qui ont été le plus souvent abordées étaient l'organisation efficace du travail \(38,3%\), la sécurité et l'hygiène \(24,8%\), et l'ergonomie \(16,3%\)](#). Ces trois thématiques représentaient donc à elles seules 80% des formations financées par le FFTS cette année-là. Suivent ensuite l'attitude, la langue, le secourisme, le savoir-faire avec les clients et la communication tandis que les formations sur l'assertivité et sur la prise d'initiative et orientation client ne sont presque jamais dispensées. Enfin, certaines thématiques perdent de l'importance au cours du temps (secourisme), tandis que d'autres en gagnent. C'est le cas du savoir-faire avec les clients (5,5% en 2020 contre 2,7% en 2017), de la communication (2,7% contre 0,7%) et de la mobilité professionnelle (2,1% contre 0%).

Ensuite si, en cohérence avec l'intérêt grandissant porté par le FFTS bruxellois aux formations de mobilité professionnelle, la thématique de la mobilité professionnelle a pris de l'importance en 2020, il apparaît que la quasi-exclusivité des formations de ce type étaient destinées aux aide-ménagères qui souhaitaient devenir coach de terrain ou à apprendre les compétences informatiques de base et donc aucunement à une mobilité professionnelle intersectorielle. Au-delà des raisons déjà évoquées pour expliquer la très faible utilisation des Congés-Education Payés par les aide-ménagères Titres-Services



pour financer des formations de mobilité professionnelle, une autre explication de la non-organisation de formations de ce type vient directement de l'offre proposée par le FFTS bruxellois. En effet, [très peu de formations visant la mobilité professionnelle sont actuellement proposées dans le catalogue du FFTS bruxellois](#).

En ce qui concerne le format des formations, en 2020, 53,1% des formations financées par le FFTS étaient des formations externes, 39,8% des formations internes, 5,4% des formations dispensées sur le terrain et 1,7% des formations suivis par un nouveau travailleur du groupe cible. Alors qu'en 2017, une majorité des formations étaient dispensée par des formateurs internes à l'entreprise, on observe à partir de 2018 un recours croissant à des formateurs externes, c'est-à-dire des formateurs professionnels qui ne sont pas salariés de l'entreprise Titres-Services. [Les entreprises agréées ont en effet progressivement réalisé l'avantage des formations externes](#), qui permettent de dispenser un savoir plus technique de manière qualitative et de mieux capter l'attention de leurs aide-ménagè.e.s. alors que certaines entreprises de taille relativement importante ont choisi de créer leur propre centre de formation indépendant pour former leurs aide-ménagè.e.s Titres-Services (et ainsi capter des financements plus importants).

[Le budget annuel accordé au FFTS bruxellois est sous-utilisé car seulement 24,8% des 367 des entreprises qui y avaient accès l'ont employé à minima une fois en 2020](#)

---

Depuis 2018, le FFTS bruxellois dispose d'un budget annuel de 1,4 millions d'euros à répartir entre les différentes entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. [Jamais plus de la moitié de ce budget n'a été utilisé](#) puisque le record est situé à 45,9% du budget dépensé en 2019.

En 2020, sur les 367 entreprises qui disposaient d'un budget de formation auprès du FFTS bruxellois<sup>33</sup>, seules 91 entreprises (24,8%) ont utilisé, du moins en partie, leur budget de formation. [Les entreprises qui ont recours au FFTS bruxellois sont plus souvent des entreprises de grande taille](#) (plus de 250 travailleurs), [des sociétés commerciales](#) (y compris les entreprises d'insertion), [des CPAS et des ALE](#), tandis qu'on observe une tendance inverse pour les ASBL et les personnes physiques. Ces dernières sont en effet très souvent des petites structures qui n'ont pas accès à l'information et au personnel administratif dont disposent les organisations publiques et les plus grandes entreprises.

Au vu du fait que le FFTS constitue la première source de financement des formations pour les entreprises bruxelloises, ces résultats mettent en évidence qu'[une majorité des entreprises bruxelloises \(62,3%\) n'organisent pas, ou très peu, de formations](#) même si elles sont relativement plus nombreuses à mobiliser le FFTS bruxellois (27,7%) que leurs homologues flamandes (25,0%) et wallonnes ( 8,3%). Il est toutefois intéressant de noter que parmi les entreprises qui utilisent le budget alloué par le FFTS bruxellois et que nous avons interviewées, une majorité déclare l'épuiser entièrement et juge même ce budget insuffisant.

---

<sup>33</sup> Sur les 538 entreprises agréées dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2020, 262 ne s'étaient pas vu allouer un budget de formation par le FFTS bruxellois car elles n'avaient été remboursées qu'au maximum de 2.000 Titres-Services bruxellois en 2019. De ce fait, nous avons retiré ces 262 entreprises de nos analyses pour nous concentrer uniquement sur les 367 entreprises qui disposaient d'un budget de formation auprès du FFTS bruxellois en 2020



## De multiples raisons sous-tendent la non-utilisation des Fonds de formation par les entreprises Titres-Services

---

Les entretiens semi-directifs que nous avons menés auprès de 10 entreprises agréées dans le dispositif bruxellois des Titres-Services nous ont permis d'identifier une série de difficultés qui se présentent aux entreprises et qui peuvent expliquer leur choix de ne pas mobiliser le budget qui leur est alloué par le FFTS bruxellois.

La première raison avancée par les entreprises à trait au [manque d'information et de connaissances](#) dont elles disposent au sujet des formations et des financements qui leurs sont accessibles. Elles peinent à identifier et, dans un second temps, à comprendre les différents mécanismes de formations mis en place dans les Titres-Services et signalent des manquements de communication et l'absence de clarté des informations mises à disposition, par exemple via le site internet du FFTS bruxellois. Elles indiquent manquer de temps pour aller chercher de l'information par elles-mêmes, un problème qui est amplifié pour les petites entreprises et celles qui doivent jongler entre les FFTS de plusieurs Régions.

De manière générale, les entreprises et les travailleurs apprécient la qualité des formations et les nombreux effets positifs qu'elles génèrent sur leurs travailleurs. Cependant, [les catalogues de formations proposés par le FFTS bruxellois et FormTS sont perçus comme insuffisamment diversifiés](#). Ils sont trop centrés sur l'apprentissage des compétences nécessaires à l'exercice du métier et pas assez sur le bien-être de l'aide-ménagère de manière générale, ou encore, sur la transition professionnelle. Ces formations ne peuvent donc entièrement répondre au besoin de toutes les aide-ménagèr.e.s, par exemple en ce qui concerne l'apprentissage des langues ou de l'informatique. De plus, face à la limite de l'offre en formations, il est difficile pour les entreprises de toujours proposer de nouvelles formations à leurs aide-ménagèr.e.s, certaines aide-ménagères avec plus d'ancienneté se voyant dès lors dans l'obligation de refaire plusieurs fois une même formation.

Une autre raison majeure à la non-organisation de formations par les entreprises est à trouver dans les coûts indirects qui en découleraient pour des retours sur investissement jugés trop faible. D'une part, le fait de suivre une formation (remboursée à 14,50 euros par heure par travailleur) doit souvent déboucher sur l'annulation d'une ou plusieurs prestations de services (payées 24,08 euros de l'heure) ce qui représente [un manque à gagner pour l'entreprise](#), d'autant plus si le nombre d'heures de formations ne couvrent pas le nombre d'heures de prestations annulées.

Ensuite, beaucoup d'entreprises nous ont avoué qu'elles n'organisaient pas de formations car [trop de travailleurs s'absentaient](#) lors de celles-ci. En effet, une absence pour cause de maladie ou d'incapacité coûte très cher à l'entreprise car c'est elle qui doit prendre en charge le salaire de l'aide-ménagèr.e (en tout cas pour le premier mois d'absence) alors qu'elle ne pourra pas obtenir le financement du FFTS pour compenser le coût horaire de ce travailleur qui n'a, de facto, pas suivi la formation, et que son budget pour rémunérer le formateur externe sera moindre (facture de maximum 100€ par jour et par travailleur).

Un autre frein provient du fait que les entreprises déclarent qu'il leur est [très souvent impossible de former un ou deux travailleurs à la fois](#), elles doivent constituer des groupes d'aide-ménagèr.e.s à former. Alors que l'organisation de formations en interne n'est pas toujours évidente, surtout pour les petites entreprises qui souvent n'ont pas de salle à disposition, les formations en externe requièrent souvent la constitution d'un quorum minimum de participants. En effet, le coût du formateur externe est fixe, tandis que les montants que l'entreprise reçoit du FFTS dépendent du nombre de participants à la formation. Ainsi, il arrive que les plus petites structures, face à l'impossibilité de réunir suffisamment de participants pour couvrir les coûts, doivent se passer de formateurs externes ou accepter de financer une partie du coût de ces formateurs sur fonds propres. Cette difficulté est accentuée par le fait que les



formations organisées par un prestataire de formation externe peuvent se trouver dans une zone trop éloignée du domicile ou de la zone de prestation des aide-ménagè.e.s et/ou pendant des heures de prestation. Enfin, l'impossibilité d'inscrire une aide-ménagè.e à titre individuel induit une incapacité pour les entreprises Titres-Services de répondre aux besoins et attentes spécifiques de leurs aide-ménagè.e.s.

S'il est vrai que de manière générale, la charge administrative demandée par le FFTS bruxellois est jugée convenable, les entreprises de petite taille déclarent toutefois éprouver des [difficultés à assumer les charges administratives indirectes](#) qui sont induites par l'organisation de formations (identifier les besoins des travailleurs, les formations disponibles, réunir les participants, etc.). Dans ce contexte, le recours à une autre source de financement, comme FormTS, apparaît souvent comme une charge administrative supplémentaire qui décourage les entreprises.



## 5 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2020

Le dispositif des Titres-Services bruxellois génère des effets de retour de près de 87,7% de son coût brut

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire, qui a fortement impacté l'utilisation des Titres-Services et induit une baisse du coût budgétaire pour l'intervention dans les Titres-Services et la déduction fiscale à hauteur de 17%. En 2021, le nombre de Titres-Services a fortement augmenté, revenant à peu près au niveau d'avant crise. En conséquence, le coût budgétaire pour l'intervention dans les Titres-Services et la déduction fiscale est reparti à la hausse pour revenir au niveau d'avant crise.

Tableau 17 : Le coûts net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021

		Montant total en euros	En ETP
<b>Coût brut</b>	Intervention en faveur des Titres-Services	€ 232 593 362	€ 18 942
	Coût de la déductibilité fiscale	€ 16 015 663	€ 1 304
	Coût de Sodexo	€ 2 618 530	€ 213
	Coût de l'administration de la mesure	€ 419 029	€ 34
	Remboursement de formations	€ 422 613	€ 34
	Subsides supplémentaires (subsides des congés d'éducation payés et subsides d'entreprises sociales)	€ 3 389 888	€ 276
	<b>Coûts bruts totaux</b>	<b>€ 255 459 085</b>	<b>€ 20 805</b>
<b>Effets de retour direct</b>	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services	€ 159 460 901	€ 12 986
	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement	€ 17 414 286	€ 1 418
	Hausse des revenus issus des impôts des entreprises	€ 5 428 608	€ 442
	<b>Effets de retour directs totaux</b>	<b>€ 182 303 795</b>	<b>€ 14 847</b>
<b>Effets de retour indirect</b>	Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs	€ 59 829 903	€ 4 873
	Hausse totale des revenus issus de la TVA	€ 5 352 448	€ 436
	Baisse des coûts pour les maisons de repos	/	/
	Baisse des coûts pour les services de soins à domicile	/	/
	Baisse des coûts pour la sécurité sociale (maladie, absences de longue durée,...)	/	/
	<b>Effets de retour indirects totaux</b>	<b>€ 65 182 351</b>	<b>€ 5 308</b>
<b>Effets de retour directs et indirects</b>	<b>Effets de retour directs et indirects totaux</b>	<b>€ 247 486 146</b>	<b>€ 20 155</b>
<b>Coût indirect</b>	Coûts de maladie de longue durée	€ 23 333 431	€ 1 900
	Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale	/	/
	<b>Coûts indirects totaux</b>	<b>€ 23 333 431</b>	<b>€ 1 900</b>
<b>Coût net</b>		<b>€ 31 306 370</b>	<b>€ 2 550</b>

Source : IDEA Consult

Ainsi, le **coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevait à 255,5 millions en 2021**. Ce coût est principalement composé de l'intervention des pouvoirs publics dans les Titres-Services (91% du coût total). Si l'on rapporte le coût brut total du dispositif au nombre de travailleurs Titres-Services en

équivalent temps plein, il apparaît qu'un poste en ETP dans les Titres-Services correspond à un coût budgétaire de 20.805€ par an en 2021 en région de Bruxelles-Capitale, un montant plus faible qu'en 2020 (23.472€), principalement en raison d'un nombre d'ETP plus élevé en 2021.

Si le coût brut pour les pouvoirs publics représente un montant très élevé, le système parvient, en répondant à ses objectifs, à le réduire de près de 87,7%. En effet, si l'on tient compte de tous les effets de retour quantifiables, les Titres-Services génèrent un **coût net de 2.550€ par travailleur Titres-Services en ETP**, pour un coût brut direct de 20.805€.



## 6 / Principales recommandations concernant le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

### Un dispositif qui doit pouvoir former l'ensemble de ses travailleurs de manière pertinente

Cette évaluation a permis de mettre en évidence que, malgré toutes les actions développées par FormTS et le FFTS bruxellois, **une majorité des aide-ménagèr.e.s actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois n'ont jamais suivi de formation**, que ça soit lors de leur embauche ou plus tard. En effet, seuls 49 travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois ont été formés par FormTS de 2020 à 2021 alors que 62,3% des entreprises bruxelloises actives à Bruxelles n'ont pas du tout utilisé le budget qui leur était alloué par le FFTS bruxellois en 2020.

**Cette situation doit absolument évoluer** car les formations sont indispensables à l'offre d'un service de qualité, au bien-être, à la santé et à la sécurité du travailleur, et à la possibilité pour ces derniers d'envisager une reconversion professionnelle dans un autre secteur. C'est notamment pour toutes ces raisons que le parlement fédéral belge travaille actuellement sur un « Deal pour l'emploi » qui imposerait une obligation de formation de 5 jours par an et par ETP qu'il sera très difficile de respecter à court terme pour les entreprises Titres-Services, surtout après une période de crise sanitaire qui a cassé la dynamique de formations de beaucoup d'aide-ménagèr.e.s. Il est donc nécessaire de mettre en place certaines mesures pour inciter les entreprises qui ne forment pas leurs travailleurs à changer de position, offrir les budgets nécessaires aux entreprises qui souhaitent plus ou mieux former leurs aide-ménagèr.e.s, et s'assurer que chaque aide-ménagèr.e puisse trouver des formations qui soient adaptées à ses envies et besoins.

Afin de répondre à cette problématique, nous avons identifié, avec l'aide des entreprises et partenaires sociaux interrogés, **5 recommandations générales, pour lesquelles plusieurs types d'actions spécifiques sont identifiés**. Ces recommandations sont adressées aux pouvoirs publics bruxellois et au Fonds de Formations Titres-Services bruxellois et fera appel à la collaboration de FormTS, de Bruxelles Formation, et de toutes les parties-prenantes du dispositif des Titres-Services bruxellois. Dans le but de faciliter cette collaboration, il serait opportun de mettre en place un accord-cadre entre la Région bruxelloise et le secteur pour ouvrir un espace de concertation/co-construction et, même si une partie du budget restant du FFTS bruxellois peut être mobilisé pour financer ces mesures, dégager les financements nécessaires.

### Recommandation générale 1 : Informer et accompagner les entreprises et travailleurs Titres-Services

Si ce n'est les grandes entreprises et les entreprises d'insertion, toutes les entreprises interrogées nous ont mentionné qu'elles manquaient d'informations, certaines n'ayant même pas conscience qu'il existe deux fonds de formations distincts. Soit, elles n'ont pas le temps de s'informer par elles-mêmes, soit elles ne savent pas où chercher l'information ou encore la comprendre avec certitude. La plupart des entreprises se contentent donc de ne pas faire de formations ou d'en faire sans les faire financer ou, au mieux, de se limiter au budget qui leur est octroyé par le FFTS bruxellois. Face à ce constat, il nous semble essentiel, de les informer correctement et de les orienter vers la bonne source de financement en fonction du type de formation et du profil du travailleur qu'elles veulent former. La première action à entreprendre par le FFTS bruxellois, et pour laquelle beaucoup de temps et d'énergies doivent être consacrés, est donc d'**informer toutes les entreprises (surtout celle de taille plus modeste) du dispositif des Titres-Services bruxellois**. Pour ce faire, différentes mesures peuvent être préconisées à court, voire



à moyen terme. Nous donnons ci-dessous 5 exemples classés du plus rapidement/facilement implémentable au plus compliqué :

- ▶ **La lisibilité et les informations contenues sur le site internet du FFTS bruxellois peuvent être bonifiées.** Par exemple, pour gagner en clarté et trouver la bonne formation, les entreprises souhaiteraient d'abord avoir accès aux thématiques précises des formations puis, seulement dans un second temps, prendre connaissance de toutes les formations existantes qui abordent ce thème. Elles aimeraient également disposer de plus d'informations pour distinguer les différentes formations qui abordent un même thème et ainsi s'assurer de sélectionner le prestataire de formation qui répondra au mieux à leurs besoins. Il serait également bien que le site internet synthétise les différentes opportunités de formations qui s'offrent aux acteurs des Titres-Services tout en les orientant vers le financeur correspondant.
- ▶ **Organiser des séances d'information** durant lesquelles les entreprises pourraient apprendre le fonctionnement des différents fonds de formation et des autres opportunités de financement qui s'offrent à elles.
- ▶ En complément, des **newsletters trimestrielles** pourraient être envoyées aux entreprises pour les informer des nouveautés et des changements de politique ou de réglementation en termes de formation.
- ▶ **Un questionnaire d'évaluation uniformisé** pourrait être distribué aux aide-ménagèr.e.s à la fin de chaque formation. Les notes moyenne ainsi obtenues par les formateurs pourraient être publiées sur le site du FFTS bruxellois dans le but d'aiguiller les entreprises dans leur choix et inciter les formateurs à offrir de la qualité et à s'adapter aux besoins des aide-ménagèr.e.s.
- ▶ **Envoyer régulièrement une personne compétente dans chaque entreprise** pour les orienter vers les formations qui répondraient à leurs besoins et leur faire part des nouveautés. À titre d'exemple, la Région Flamande a financé du personnel supplémentaire pour FormTS afin qu'ils puissent se rendre dans les entreprises flamandes et les accompagner dans le choix et la mise en place de formations. La Région de Bruxelles-Capitale pourrait en faire de même en finançant de nouveaux postes dédiés à cet effet, que ça soit au FFTS ou à FormTS, qui seront amenés, de toute manière, à plus collaborer.

À l'instar des entreprises, **très peu d'aide-ménagèr.e.s sont au courant des opportunités de formations qui s'offrent à ils/elles** ; soit ils/elles ne sont pas formé.e.s, soit ils/elles n'ont connaissance que des formations que leur employeur leur propose. Ils/elles ne sont donc pas en mesure de choisir la ou les formations qui seraient les plus bénéfiques pour eux/elles. Il s'agira donc de les informer directement, c'est-à-dire sans passer par l'intermédiaire des entreprises. Différentes pratiques sont possibles :

- ▶ Le FFTS pourrait organiser des **séances d'informations sur l'offre de formation dans les Titres-Services bruxellois qui devrait être suivies par minimum un.e délégué.e syndical.e par entreprise** du dispositif des Titres-Services bruxellois. Par après, le/la délégué.e syndical.e aurait la charge d'informer les aide-ménagèr.e.s Titres-Services de son entreprise qui ont terminé leur parcours de formation initial (voir la quatrième recommandation) des opportunités de formation qui s'offrent à eux/elles.
- ▶ Pour compléter l'action précédente, **une brochure informative** pourrait être envoyée directement aux aide-ménagèr.e.s après qu'elles/ils aient achevé leur parcours de formation initial (voir la quatrième recommandation).
- ▶ À plus long terme et dans l'idéal, comme déjà mentionné dans le rapport d'évaluation 2020 et envisagé par FormTS, il faudrait proposer **un cahier de formation** qui serait donné à chaque travailleur dès leur embauche. Ce cahier de formation aurait pour objectif premier de présenter à l'aide-ménagèr.e toutes les formations et les mécanismes de financement qui lui sont accessibles



et, sur cette base, d'établir un parcours de formation, en concertation avec le ou la responsable formations de l'entreprise, en fonction de ses besoins et de ses envies. Le deuxième objectif du cahier de formation est de permettre d'avoir un suivi des formations qui ont déjà été accomplies par l'aide-ménagèr.e. Un cahier sous forme digitale serait à préconiser pour faciliter la rencontre de ce deuxième objectif, notamment dans le cas où l'aide-ménagèr.e est amenée à changer d'entreprise.

### Recommandation générale 2 : offrir les moyens financiers nécessaires aux entreprises qui souhaiteraient inscrire leurs travailleurs à plus de formations

---

Si la plupart des entreprises bruxelloises n'utilisent pas les fonds qui leurs sont alloués par le FFTS bruxellois, les autres se plaignent souvent de ne pas disposer de suffisamment de budget. En conséquence, elles n'organisent pas autant de formations que ce qu'elles voudraient et/ou financent certaines formations sur leurs fonds propres. Cette situation est paradoxale avec la non-utilisation de plus de la moitié du budget annuel total du FFTS bruxellois. Nous recommandons donc de [soutenir les entreprises pour qu'elles puissent organiser/participer à toutes les formations dont elles désirent](#) en mettant en place les actions suivantes :

- ▶ La première mesure à prendre est de [s'assurer que les entreprises Titres-Services bruxelloises utilisent les financements proposés par FormTS et les Congés-Education-Payés](#) quand c'est opportun. En effet, un trop grand nombre d'entreprises mobilise le FFTS bruxellois comme unique source de financement de leurs formations, qu'elles soient à destination de nouveaux travailleurs ou de plus anciens.
  - Il serait donc important de bien insister sur cet aspect (quel financement utilisé pour quel travailleur et quelle formation) lors des [actions d'information](#) envisagées dans la première recommandation que nous avons formulée.
  - FormTS connaît, sur base de la Dimona, tous les travailleurs qui ont été engagés comme aide-ménagèr.e Titres-Services lors des 9 derniers mois et qui n'avaient jamais travaillé dans le passé dans la sous-Commission Paritaire 322.01. Cette information pourrait être transmise au FFTS bruxellois d'une manière qui assurerait le respect du RGPD. Ce dernier serait dès lors en capacité de [réorienter vers FormTS les demandes de financements qui ont été introduites pour un nouveau travailleur](#) et une formation qui rentrent dans les conditions de financement de FormTS.
- ▶ Ensuite, il serait opportun de fournir [un budget de formation plus élevé aux entreprises agréées](#) dans le dispositif des Titres-Services bruxellois mais [qui n'appartiennent pas à la sCP 322.01](#) car ces dernières n'ont pas accès aux financements de FormTS pour former leurs nouveaux travailleurs.
- ▶ Si les deux premières actions ne suffisent pas, il serait intéressant de pouvoir [mobiliser le budget annuel restant du FFTS bruxellois](#) pour financer les formations supplémentaires auxquelles des entreprises aimeraient avoir accès alors que leur budget est épuisé. Cette réutilisation du budget du FFTS restant peut se faire sur base de différentes modalités :
  - Les budgets des entreprises qui n'ont pas encore été mobilisés durant l'année pourraient être réalloués aux entreprises qui n'en disposent déjà (presque) plus lors d'un [deuxième tour d'attribution](#). Bien entendu, on ne peut priver totalement une entreprise de son budget de formation car il est possible qu'elle ait tardé à rentrer sa première demande de remboursement ou qu'elle ait décidé d'organiser ses formations en fin d'année. Il s'agit donc de ne réallouer qu'une partie des budgets non-utilisés. De plus, dans le double objectif d'éviter de retirer du budget à des entreprises qui en auraient eu besoin et d'organiser le deuxième tour d'attribution suffisamment tôt dans l'année pour que les nouveaux budgets alloués



puissent être utilisés, nous préconisons de restreindre les entreprises dont le budget sera réduit uniquement à celles qui n'ont pas du tout utilisé leur budget, ni durant l'année en cours, ni l'année précédente.

- o Une mesure plus drastique serait de **ne plus octroyer de budget aux entreprises qui n'ont pas mobilisé le FFTS bruxellois lors des trois dernières années** pour le réallouer aux autres entreprises Titres-Services. La procédure suivante pourrait être envisagée : Un salarié du FFTS bruxellois est envoyé auprès des entreprises qui n'ont pas fait appel à leurs services lors de leurs trois dernières années pour en comprendre les raisons. Deux grands types distincts de situations peuvent se présenter à lui. Soit l'entreprise ne fait pas, ou très peu, de formations, auquel cas il devra leur apporter l'aide nécessaire pour qu'elle puisse créer et opérationnaliser une politique de formation. Soit, l'entreprise finance ses formations sur fonds propres ou via d'autres mécanismes, auquel cas il demandera que l'entreprise confirme qu'elle ne souhaite pas mobiliser les financements du FFTS bruxellois lors des années suivantes. Dans ce deuxième cas de figure, si l'entreprise confirme qu'elle n'a pas besoin des financements du FFTS bruxellois, son budget lui sera retiré pour être réalloué à d'autres entreprises. Cette entreprise aura l'opportunité, chaque année, de réintroduire une demande de budget auprès du FFTS bruxellois.
- o Finalement, si l'on anticipe que le budget annuel du FFTS ne sera jamais pleinement utilisé, une autre possibilité serait de **gonfler directement les budgets octroyés à chaque entreprise de 130 à 150 pourcents**. La surutilisation du budget par certaines des entreprises seraient compensée par la non-utilisation du budget d'autres. Une idée d'ordre similaire serait d'augmenter le budget annuel total du FFTS bruxellois. En effet, comme observé en 2018, l'augmentation du budget du FFTS bruxellois entraîne l'octroi d'un budget plus important à toutes les entreprises qui à, son tour, découle sur une plus grande utilisation du budget du FFTS en valeur absolue mais sans pour cela dépasser le budget précédent du FFTS.

### Recommandation générale 3 : Réduire les coûts des formations pour les entreprises Titres-Services

Ce rapport a mis en évidence que les **formations continuaient à représenter un coût pour les entreprises** malgré les importants montants remboursés par le FFTS bruxellois et FormTS. Ce coût résiduel constitue un frein pour un nombre négligeable d'entreprises, surtout celles de plus petite taille. Nous proposons donc plusieurs mesures qui pourraient permettre d'engendrer moins de coûts pour les entreprises quand elles organisent une formation.

- ▶ **Réduire au maximum la charge administrative qui incombe aux entreprises** suite à l'organisation des formations et à la demande de remboursement qui en découle. Dans ce but, nous proposons, par exemple, de ne plus demander aux entreprises d'effectuer elles-mêmes le calcul du montant de remboursement qu'elles espèrent recevoir mais que ce calcul soit à la charge de l'organe subsidiant.
- ▶ De plus, **les plus petites entreprises**, qui ont moins de moyens, moins de possibilité de remplacements, et qui répartissent les coûts fixes liés aux formations sur un moins grand nombre de personnes formées, **pourraient se voir octroyer un financement plus élevé des coûts administratifs de formation**. Cette mesure, combinée à d'autres recommandations que nous avons formulées, pourrait permettre à un plus grand nombre d'entreprises de petite taille de former leurs travailleurs.
- ▶ Il serait opportun que **le FFTS bruxellois finance directement le coût du formateur externe** pour certaines formations, notamment celles contenues dans le parcours de formation initial (voir la quatrième recommandation). En effet, les petites entreprises font face à des problèmes de liquidité et sont freinées par l'obligation de devoir avancer tous les coûts attendants à une formation. Si le



coût du formateur externe était pris en charge par ailleurs, elles seraient déjà plus enclines à inscrire leurs aide-ménagèr.e.s à des formations. L'expérience de ce type menée par FormTS, sur base d'un financement FSE, a d'ailleurs été très concluante selon son directeur.

- ▶ Au-delà des trois premières mesures qui sont facilement implémentables à court-terme, une réflexion de fond doit également être menée en ce qui concerne [la prise en considération des absences éventuelles des travailleurs aux formations auxquelles ils étaient inscrits](#). En l'état, ces absences impliquent une impossibilité de remboursement pour les entreprises et un non-respect des obligations de formation dans le secteur. Il devrait, au minimum, être permis de tenir compte des absences aux formations externes pour des raisons de force majeure et justifiées par un document officiel comme un certificat. Un mécanisme doit être pensé à cet effet.

#### Recommandation générale 4 : Mise en place d'un parcours de formation de l'embauche à la sortie

Actuellement, le FFTS bruxellois permet aux entreprises de choisir parmi une multiplicité de formations réparties en 13 catégories. À cela, il faut encore rajouter les programmes plus spécifiques développés par le FFTS et l'offre de formations de FormTS. Face à une offre d'une telle ampleur, les entreprises éprouvent des difficultés à choisir les formations les plus adaptées à leurs besoins et à ceux de chacune de leurs aide-ménagèr.e.s. Dans le but d'aider les entreprises à sélectionner les formations qui sont les plus adéquates et ainsi permettre aux aide-ménagèr.e.s de détenir toutes les compétences qui leurs sont nécessaires à chaque étape de leur vie professionnelle, nous proposons de mettre en place un [parcours de formation](#). Dans l'idéal et selon-nous, ce parcours de formation, qui nécessitera du temps et une collaboration étroite entre le FFTS et FormTS, devra être composée des étapes suivantes :

- ▶ Le premier besoin des aide-ménagèr.e.s est de [pouvoir comprendre, lire, écrire et parler l'une des langues nationales](#). Si tel n'est pas le cas, ils/elles ne seront tout simplement pas en mesure de suivre d'autres formations, ni même de communiquer avec leurs collègues et clients, ni de comprendre leurs droits et devoirs, ou encore de lire l'étiquette des produits qu'ils/elles utilisent. Une formation intensive en langue doit donc leur être proposée. Il ne s'agit pas d'apprendre toutes les subtilités de la langue mais d'avoir la capacité de comprendre et de se faire comprendre. De telles formations sont proposées et financées par le FFTS, mais elles s'étalent sur une année complète et elles sont beaucoup trop longues que pour être financées uniquement via le seul budget octroyé aux entreprises. Deux adaptations semblent donc nécessaires.
  - D'une part, il faudrait que l'aide-ménagèr.e qui ne parle pas du tout le français ou le néerlandais puisse [suivre deux semaines de formation intensive en langue avant de commencer à offrir des prestations chez le client](#). C'est nécessaire pour que le nouvel engagé puisse, par la suite, apprendre rapidement les techniques de base du métier et les mesures de sécurité et de prévention à mettre en place.
  - D'autre part, il s'agira d'offrir [un budget spécifique](#) aux entreprises qui amènent leurs aide-ménagèr.e.s à suivre des formations en langue ou de les réorienter vers les CEP qui financent ce type de formations.
- ▶ L'aide-ménagèr.e doit pouvoir apprendre dès le départ, avant que de mauvaises habitudes ne soient ancrées, la bonne manière d'organiser son travail (pour ne pas se sentir débordé ou surchargé), les bonnes positions à adopter (pour éviter de souffrir de douleurs chroniques sur le long terme), le comportement à adopter dans une relation client (pour éviter de se laisser déborder par les exigences du client et identifier plus aisément quand celui-ci adopte un comportement inapproprié) et les mesures de prévention à respecter en termes de santé et de sécurité. C'est pour cette raison que FormTS finance le parcours de [formation initial des nouveaux embauchés](#) qui n'ont jamais travaillé dans le secteur. Ce programme de formations, d'une durée de 9 à 18 heures, doit avoir lieu dans les 9 premiers mois d'activité de l'aide-ménagèr.e et peut aborder les thèmes de



l'ergonomie, du travail orienté client, du repassage ménager, de l'organisation du travail chez le client, de la connaissance des produits et des matériaux, et de la prévention et sécurité au travail. Si ce programme financé par FormTS est dispensable, il pourrait, avec la collaboration de la Région bruxelloise et du FFTS bruxellois, se voir être valorisé et complété en adaptant les modifications suivantes :

- Il nous paraît opportun de rendre ce parcours initial **obligatoire** pour tous les nouveaux travailleurs sans expérience. Ce n'est qu'à cette condition qu'on pourra assurer une qualité minimum de service, d'emploi, et de sécurité.
- Exercer un métier pendant 9 mois sans en maîtriser les compétences de base ne nous semble pas des plus opportuns. Selon-nous, il faudrait soit **raccourcir la période de formation initiale**, soit, idéalement, s'assurer que le nouvel engagé ait suivi, durant son premier mois d'activité, voire avant de commencer à effectuer sa première prestation, toutes les formations essentielles pour travailler en toute sécurité et sans impact sur sa santé.
- **Tous les thèmes doivent être abordés, dans un ordre prédéfini, par chaque travailleur**. Il s'agira donc de relever et fixer le nombre d'heures de formation qui composera ce parcours initial.
- Ce parcours de formation devrait également être composé d'une **formation sur la lutte contre le harcèlement et la discrimination**. Plusieurs acteurs nous ont en effet mentionné la nécessité d'outiller les aide-ménagèr.e.s à refuser certains comportements et de leur apprendre vers qui se tourner en cas de problème car leur méconnaissance les amène à accepter beaucoup trop de choses qui sont inappropriées.
- De plus, des contrôles plus réguliers devraient être organisés dans les entreprises Titres-Services pour s'assurer que celles-ci aient bien transmises les informations sectorielles à leurs aide-ménagèr.e.s et que ces dernières soient bien **au fait de leurs droits et devoirs**. Si tel n'est pas le cas, les aide-ménagèr.e.s de l'entreprise concernée devront, pour combler cette lacune, suivre une formation organisée et/ou reconnue par une organisation syndicale et financée par les CEP.
- Si certaines formations peuvent être données en interne, comme les formations sur le travail orienté client ou le repassage ménager, d'autres nécessitent des compétences pédagogiques et des connaissances spécifiques et approfondies. Nous pensons notamment aux **formations sur l'ergonomie, sur la connaissance des produits et des matériaux, et sur la prévention et sécurité au travail**. Ces formations **ne devraient pouvoir être données que par des formateurs externes** qui ont préalablement été approuvés après vérification approfondie de leur curriculum vitae. Attention au fait que tous les thèmes doivent être proposés par des formateurs externes car les petites et moyennes entreprises n'engagent généralement pas suffisamment de travailleurs en même temps que pour organiser ces formations elles-mêmes.
- Ce programme de formation **ne devrait pas être composé que de cours ex cathedra**. Les aide-ménagèr.e.s ont besoin et envie d'apprendre dans le concret et de manière plus ludique. Certaines formations pourraient être ainsi être complétées par un accompagnement sur le terrain, chez le client ou dans un appartement témoin, par une aide-ménagèr.e expérimentée ou par un expert en fonction du thème abordé. Ce type d'accompagnement n'est actuellement pas compris dans le parcours initial de FormTS mais peut faire l'objet d'un financement par le FFTS bruxellois. Ensuite, le FFTS pourrait construire des outils d'apprentissage, tels que des brochures, des modules d'apprentissage en ligne ou des vidéos, et les transmettre à tous les nouveaux travailleurs du secteur. Finalement, des modes de transmission alternatifs peuvent être envisagés comme une expérience de pièce de théâtre pédagogique (conférence gesticulée) qui nous a été relatée et durant laquelle les aide-ménagèr.e.s avaient l'opportunité d'interagir avec les événements sur scène via leur GSM.



- ▶ Une fois le parcours initial achevé, l'aide-ménagèr.e pourra [continuer à se former](#), mais le contenu de son parcours de formation devra être plus flexible afin d'être adapté à ses besoins et envies.
  - Elle peut bien entendu décider, que ça soit elle-même ou son entreprise qui aurait constaté certains manquements, de [suivre des formations qui traitent de thèmes déjà abordés lors du parcours initial](#). De plus, il est toujours bon de pouvoir se recycler dans certaines matières. Par exemple, les aide-ménagèr.e.s apprennent aujourd'hui à faire un produit de nettoyage biologique dans la plupart des formations sur les produits et matériaux, ce qui n'était pas encore le cas il y a quelques années. Attention donc à laisser ouvert l'inscription aux formations du parcours initial à des aide-ménagèr.e.s plus expérimentées même si elles seront financées via un autre mécanisme.
  - Cependant, il ne s'agit pas de redonner tout le temps les mêmes formations. Il faut qu'une formation soit utile à une personne formée sous peine de la voir se lasser et s'absenter. Les aide-ménagèr.e.s doivent donc également avoir l'opportunité de suivre des formations axées sur l'apprentissage d'autres compétences utiles pour offrir un service de bonne qualité de manière efficace et se sentir bien dans leur vie professionnelle et familiale. Il peut s'agir de [formations d'approfondissement ou de formations plus spécifiques](#) tels que des formations sur la bonne utilisation des transports en commun, le permis de conduire, le développement des compétences digitales de base, la gestion de son budget ou de problèmes d'assuétude, ou encore la diététique et la préparation de repas. Des formations de ce type sont déjà présentes dans le catalogue du FFTS bruxellois mais en nombre et en diversité insuffisante. De plus, certains éléments empêchent leur mobilisation : inscription individuelle souvent impossible, mésinformation, budget par entreprise insuffisant, date et lieu incompatibles avec la situation de l'aide-ménagèr.e, etc.
- ▶ Finalement, les aide-ménagèr.e.s d'une certaine ancienneté et/ou rencontrant des problèmes de santé physique, doivent pouvoir accéder à des [opportunités de reconversion professionnelle](#). Les formations qualifiantes constituent un élément essentiel à l'atteinte de cet objectif.

En termes de [mobilité interne](#), FormTS propose déjà une formation pour devenir coach de terrain. Le FFTS aurait donc tout intérêt à faire connaître cette opportunité à tous les acteurs bruxellois et à, pourquoi pas, créer un module similaire mais pour devenir responsable administratif dans une agence Titres-Services. Dans le même ordre d'idée, pourquoi ne pas proposer à un.e aide-ménagèr.e expérimenté.e de devenir formatrice de ses nouveaux.elles collègues tout en lui reconnaissant ce statut ?

Par contre, ce n'est pas le rôle premier ni du FFTS, ni de la plupart des entreprises Titres-Services, que d'investir dans [la mobilité professionnelle des aide-ménagèr.e.s Titres-Services vers d'autres secteurs](#). De plus, il s'agit plutôt d'une démarche personnelle de l'aide-ménagèr.e qui souhaite changer de métier plutôt qu'une politique structurelle à mettre en place au niveau du secteur. Elles devraient donc plutôt faire appel au programme des [Congés-Education-Payés \(CEP\)](#) qui leur permettraient d'envisager un bon nombre de reconversions professionnelles différentes tout en maintenant un niveau de salaire identique et en bénéficiant de congés supplémentaires pour compenser les formations suivies en dehors des heures de travail. De plus, ce mécanisme permet à l'employeur de retoucher 21,3 euros par heure de Congés-Education-Payés prise par ses aide-ménagèr.e.s, ce qui est plus important que les 14,5 euros de l'heure remboursés par le FFTS bruxellois et pas très éloigné du montant perçu en cas de prestation (24,08 euros de l'heure). Cependant, les CEP sont très peu mobilisés par les aide-ménagèr.e.s Titres-Services. En réaction, les autorités publiques travaillent actuellement sur une réforme des CEP pour que les femmes et les aide-ménagèr.e.s y aient plus facilement accès. En complément, nous proposons d'adopter les mesures suivantes :



- o Si certaines entreprises Titres-Services accompagnent leurs aide-ménagèr.e.s dans leur parcours de transition professionnelle, la plupart ne connaissent pas (bien) le dispositif des CEP et/ou sont plus réfractaires à inciter leurs employés à l'utiliser. Il est donc indispensable d'[informer les aide-ménagèr.e.s](#), d'une certaine ancienneté (ou d'un certain âge,) et/ou qui rencontrent des problèmes de santé, à ce sujet. Pour ce faire, le FFTS pourrait, par exemple, envoyer aux aide-ménagèr.e.s concerné.e.s un listing des métiers qui leurs seraient à priori accessibles tout en leur précisant (1) que leur salaire ne sera pas modifié, (2) qu'ils auront droit à des congés compensatoires, (3) les démarches à suivre, (4) le contact d'une personne qui pourra les aiguiller dans leur démarche et répondre à leurs questions, et (5) le contact de la déléguée syndicale qu'elles peuvent contacter si leur employeur ne les aide pas suffisamment dans leurs démarches. Des séances d'informations pourraient également être organisées à destination des employeurs et des travailleurs.
- o La plupart des formations à un autre métier sont des formations payantes (ou en tout cas qui entraînent tout une série de coûts directs ou indirects), de longue durée, qui ne valident pas les compétences acquises par les aide-ménagèr.e.s, et qui ne permettent pas d'entrevoir une évolution professionnelle dans un avenir proche. De plus, ces formations sont souvent en nombre insuffisants alors que la priorité est généralement donnée aux demandeurs d'emplois. Il est dès lors difficile pour la plupart des aide-ménagèr.e.s de trouver la confiance en soi, la motivation et les conditions de vie nécessaires que pour entamer un tel parcours sans garantie de réussite. Il serait beaucoup plus aisé pour elles/ils d'entamer un programme de formation composé de plusieurs étapes, chacune menant à une évolution professionnelle. Le FFTS, Actiris, Bruxelles Economie Emploi et Bruxelles Formation doivent donc pouvoir collaborer avec d'autres secteurs et d'autres fonds de formation pour mettre en place [des parcours de transitions vers des métiers accessibles \(financièrement et en termes de prérequis\)](#), qui sont composés de plusieurs modules théoriques et pratiques, et qui prennent en compte les compétences déjà détenues par l'aide-ménagèr.e. À titre d'exemple, le fonds social de la commission paritaire 330 des établissements et des services de santé, qui finance actuellement des formations pour devenir aide-familiale ou aide-soignante pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre, pourrait être intéressé de créer une formation passerelle par étape entre les Titres-Services et ces métiers. Les aide-ménagèr.e.s pourraient ainsi devenir, successivement, aide-ménagèr.e à tarification sociale, garde à domicile, aide-familiale et finalement aide-soignante.
- o Finalement, le FFTS pourrait également plus financer et faire connaître des [formations](#) utiles pour [entamer une démarche de recherche d'emploi](#) (savoir se présenter et s'habiller en conséquence, comprendre et réaliser des démarches administratives, etc.) ou [qui permettent de développer des compétences plus génériques](#) (informatique, communication avec les personnes atteintes de troubles cognitifs, permis de conduire, etc.). Ces dernières doivent aboutir sur une validation officielle des compétences acquises par les aide-ménagèr.e.s qui ont suivi la formation.



Avant de passer à la recommandation suivante, nous nous devons de mettre en évidence, qu'outre une forte collaboration entre le FFTS bruxellois et FormTS, la mise en place d'un tel parcours de formation nécessitera d'entreprendre [deux actions supplémentaires](#) :

- ▶ D'une part, il sera indispensable d'[inciter les formateurs externes à laisser l'opportunité aux entreprises de n'inscrire qu'un.e seul.e aide-ménagèr.e à leurs différentes formations](#) sinon comment former un.e seul.e nouveau.elle engagé.e ou répondre à un besoin spécifique d'un.e aide-ménagèr.e plus expérimentée ? En d'autres termes, les formateurs externes devront pouvoir donner tout autant des formations sur site (dans les locaux d'une entreprise pour ses salariés) que des formations hors-site (organisées dans une salle trouvée par le formateur et auxquelles des personnes peuvent s'inscrire à titre individuel).
- ▶ D'autre part, [plus de contrôles pédagogiques et sanctionnant](#) doivent être mis en place. Tout d'abord, pour s'assurer que chaque entreprise respecte bien son obligation sectorielle d'offrir, à minima, 16 heures de formation annuelles par équivalent-temps-plein. Ensuite, pour garantir l'équité des chances entre toutes les aide-ménagèr.e.s. En d'autres termes, ils/elles doivent tous/toutes avoir un total accès au parcours de formation, leurs envies et besoins doivent être entendus et respectés, et ils/elles doivent avoir pleinement connaissance des opportunités qui s'offrent à elles en matière de formation et d'évolution professionnelle. De plus, il s'agit également d'éviter les éventuelles tricheries, comme par exemple, le fait de faire reconnaître l'accueil d'un nouveau travailleur par l'entreprise comme une formation, la signature de la feuille de présence par un travailleur absent, ou encore la création par l'entreprise Titres-Services d'un organisme de formation « fictif » pour se voir être remboursé les montants dédiés aux formations externes (plus élevés) plutôt qu'aux formations internes. Finalement, quand une formation découle sur l'annulation d'un nombre d'heures de prestation chez le client plus élevé que le nombre d'heures de formation, il faut s'assurer que les aide-ménagèr.e.s concerné.e.s perçoivent bien leur salaire « normal » sans qu'on ne leur demande des prestations supplémentaires pour compenser les heures perdues. Si cette condition n'est pas respectée, il sera dur de convaincre toutes les aide-ménagèr.e.s de participer aux formations puisqu'un nombre non-négligeable de ces travailleurs ont une vie de famille qui ne permet pas, même temporairement, d'augmenter leur nombre d'heures de prestation ou de travailler à un autre horaire.

#### [Recommandation générale 5: Elaboration d'une plateforme de gestion collaborative des financements des formations](#)

---

Le FFTS bruxellois travaille actuellement sur la construction d'une plateforme en ligne qui permettra aux entreprises d'y encoder directement leurs demandes de financement et/ou de reconnaissance de formations. Cette plateforme devrait être opérationnelle en 2023. S'il s'agit clairement d'une bonne première étape, nous recommandons de pousser l'initiative plus loin en créant [une plateforme online de gestion collaborative des financements des formations qui serait commune entre FormTS et le FFTS bruxellois](#). Si la mise en place d'une telle plateforme nécessitera de prendre un vrai temps de réflexion, de co-construction et de mise-en-œuvre, elle représenterait aussi de nombreux avantages tout en permettant de lever de nombreux freins à l'utilisation des fonds de formation par les entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois. Vous trouverez, ci-dessous, quelques exemples des avantages que pourrait offrir une plateforme de ce type.

- ▶ [La remise des documents nécessaires au remboursement des formations pourrait être facilitée](#), si l'on offre la possibilité, et non pas l'obligation, aux entreprises de les déposer directement sur la plateforme. En effet, alors que le matériel nécessaire au dépôt en ligne des documents est accessible à toutes les entreprises (un ordinateur, une connexion internet et une application gratuite sur smartphone pour scanner les documents), il n'y aurait plus d'obligation à procéder à



des envois postaux qui engendrent des risques de perte, des coûts pour les entreprises, et des traitements par l'administration qui prennent du temps et entraînent donc des délais de remboursement plus long. De plus, en cas de document incomplet ou manquant, un avertissement automatique pourrait être envoyé aux entreprises via la plateforme de gestion en ligne. Elles auraient ainsi l'occasion de réagir plus rapidement et éviter des retards importants dans le remboursement effectif de leurs coûts de formation.

- ▶ Si une telle plateforme est bien mise en place, il s'agira de ne pas rater [l'occasion pour le FFTS bruxellois et FormTS d'uniformiser quelques peu leurs pratiques](#) en matière d'administration des dossiers de remboursement de formation. En effet, comme déjà mentionné, la simplification administrative constitue un enjeu important si l'on souhaite inciter toutes les entreprises Titres-Services à mobiliser les financements qui leurs sont accessibles pour former leurs aide-ménagèr.e.s
- ▶ [L'entreprise pourrait être automatiquement redirigée vers le bon type de financement](#) en fonction du profil du travailleur qu'elle veut former et du type de formations qu'elle veut lui offrir. Par exemple, s'il s'agit d'un nouveau travailleur qui veut suivre une formation en ergonomie, la plateforme redirigera l'entreprise vers un financement de FormTS. Cette fonctionnalité de la plateforme permettrait à toutes les entreprises Titres-Services, même celles qui sont mal informées, de mobiliser l'ensemble des financements qui leurs sont accessibles et ce, même pour une formation unique mais donnée à des travailleurs avec des profils différents (alors que bon nombre d'entreprises n'utilisent actuellement que le FFTS pour financer ce type de formation qui mélangent différents profils dans le but de ne pas multiplier les démarches). De plus, cela mettrait fin aux pratiques de double subventionnements puisqu'une même formation pour un même travailleur ne pourra pas être introduite plus d'une fois dans le système.
- ▶ Un des plus grands avantages de la plateforme serait de pouvoir y incorporer [le cahier de formation](#) de chaque aide-ménagèr.e (voire la première recommandation). D'une part, cela permettrait aux entreprises d'identifier plus facilement les manquements de leurs travailleurs en matière de formation et donc, dans un deuxième temps, de leur offrir des formations adaptées à leurs besoins tout en évitant la répétition inutile. D'autre part, l'administration bruxelloise serait en mesure de facilement contrôler le respect des différentes prérogatives et obligations de formation pour chaque aide-ménagèr.e.
- ▶ En lien avec notre première recommandation, la plateforme serait l'occasion d'[offrir une information plus claire et détaillée](#) sur les opportunités de financements accessibles aux entreprises Titres-Services (pas seulement celles offertes par FormTS et le FFTS) et pour quelles finalités.





## ANNEXES



## A.1 / L'approche de l'évaluation

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

### L'analyse de données administratives

---

Cette analyse consiste à collecter et à analyser toutes les sources de données administratives disponibles. Elles seront analysées pour l'année 2021 pour la région de Bruxelles-Capitale spécifiquement mais également – pour les données publiquement disponibles – de manière moins détaillée pour les autres Régions à des fins de comparaison. Lorsque cela s'avèrera utile, nous croiserons également différents indicateurs par type d'entreprises et par profil des travailleurs en mettant l'accent sur les travailleurs bruxellois. De manière plus spécifique, pour l'analyse des données administratives, nos sources principales sont :

- ▶ **Données de Sodexo** : Sodexo dispose de données concernant le nombre d'entreprises Titres-Services agréées qui ont remis au moins un Titre-Service bruxellois. Cela comprend les données relatives au siège social de l'entreprise, leur nombre de travailleurs ayant remis un Titre-Service bruxellois et le nombre de Titres-Services remboursés. Sodexo dispose également des données concernant le nombre de Titres-Services achetés, utilisés et échangés, le nombre de Titres-Services papiers et électroniques ainsi que le nombre de Titres-Services « Aide à la maternité ». Les données concernant le nombre de travailleurs et certaines caractéristiques de profil sont également disponibles. Sodexo dispose en outre des données relatives au nombre d'utilisateurs Titres-Services et leurs caractéristiques (âge, genre, code postal).
- ▶ **La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)** : via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo pour les travailleurs et utilisateurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2021, il est possible d'obtenir des informations détaillées concernant le profil des travailleurs et utilisateurs Titres-Services, leur trajectoire professionnelle et leur qualité de l'emploi.
- ▶ **Données ONSS** : cette source de données permet d'obtenir des données concernant les travailleurs qui sont actifs dans le dispositif des Titres-Services (à Bruxelles ou dans les autres régions) et qui sont domiciliés à Bruxelles. Outre le nombre de travailleurs, l'ONSS dispose également de données concernant le nombre d'heures réellement prestées, les salaires et les réductions de cotisations.
- ▶ **Données des Fonds de Formation Titres-Services** : cette source de données permet d'obtenir des données concernant le recours au remboursement des Fonds de Formation Titres-Services (FFTS et FormTS) pour des formations dispensées à des aide-ménagèr.e.s Titres-Services.

### Organisation d'entretiens semi-directifs

---

Afin de collecter davantage d'informations qualitatives quant aux pratiques de formations dans le dispositif des Titres-Services bruxellois, au rôle joué par le FFTS et de FormTS, et aux perspectives d'amélioration en la matière, nous avons menés **des entretiens semi-directifs avec** :

- ▶ Les directeurs du FFTS et de FormTS
- ▶ Les organisations patronales et syndicales
- ▶ 10 entreprises Titres-Services. Nous nous sommes assuré de rencontrer des entreprises de différents types (société commerciale, ASBL, ALE, et personne physique) et adoptant un comportement diversifié dans l'utilisation du budget qui leur est octroyé annuellement par le FFTS.

Ces entretiens ont duré environ 1,5h et traitaient notamment des [questions suivantes](#) :

- ▶ [Les raisons qui amènent certaines entreprises à ne pas \(pleinement\) utiliser le budget de formation](#) qui leur est octroyé : Quels sont les freins à son utilisation ? Ces entreprises font-elles appel à d'autres fonds de formation et pour quelles raisons ? Qu'est-ce qui pourrait faciliter l'utilisation du FFRTS par les entreprises ?
- ▶ [L'utilité des formations proposées](#) : La qualité des formations est-elle suffisante ou bien doit-elle être améliorée ? Quels sont les aspects à améliorer ? La diversité des formations proposées est-elle suffisante ou d'autres formations devraient-elles être proposées ? Les effets produits par ces formations (bien-être, santé au travail, qualité de service, efficacité, transition professionnelle, etc.) répondent-ils aux attentes et besoins des aide-ménagères et des entreprises Titres-Services ?
- ▶ [La quantité de formations proposées](#) aux aide-ménagères est-elle suffisante ? Si pas, pour quelles raisons ne suivent-elles pas suffisamment de formation ?
- ▶ De façon générale, quels sont [les besoins non-répondu](#) en matière de formation pour favoriser un maintien à l'emploi de long terme ou une transition professionnelle positive ? Qu'est-ce qui pourrait être fait ou amélioré pour y répondre ?

### L'analyse du coût et des effets de retour de la mesure

Le dispositif des Titres-Services génère un coût budgétaire pour les entités régionales. Ce coût est composé de l'intervention auprès des entreprises, de la déduction fiscale pour les utilisateurs, des frais de fonctionnement et du coût du Fonds de formation régional. Toutefois, le dispositif des Titres-Services permet de générer différents effets de retour directs et indirects, mais génère également des coûts indirects.

Dans cette évaluation, nous calculons [le coût brut, les effets de retour et le coût net du dispositif](#) des Titres-Services bruxellois pour l'année 2021, sur base d'un modèle développé à cet effet. Le modèle utilisé cette année va plus loin que le modèle utilisé dans les évaluations précédentes. En effet, le modèle précédent se limitait à une partie des effets de retour directs du dispositif alors que le modèle actuel tient compte tant des effets de retour directs, que des effets de retour indirects mais également des coûts indirects générés par les Titres-Services.

Figure 60 : Coût net du dispositif des Titres-Services



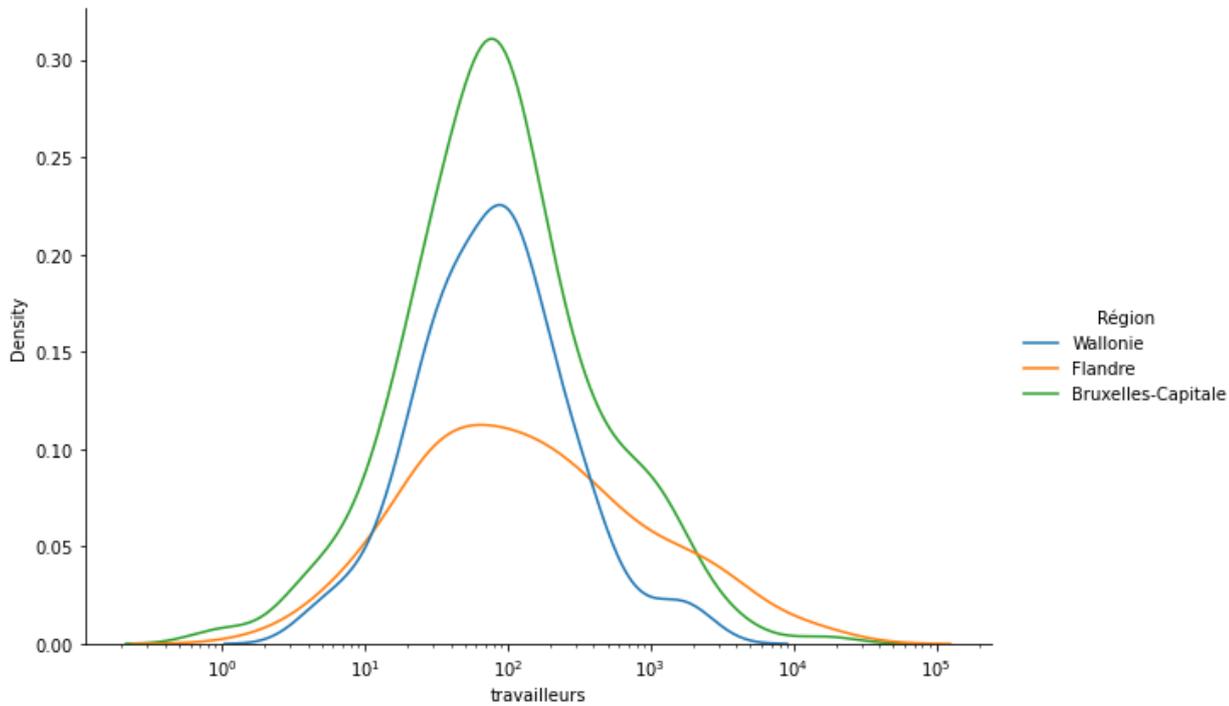
Source : IDEA Consult

### Organisation d'un workshop final

À la fin du processus de recherche, une rencontre sous forme de workshop, a été organisée [avec les syndicats et les représentants des fédérations des entreprises du secteur ainsi que l'administration et le Cabinet de tutelle des Titres-Services](#). Le but étant de présenter les conclusions majeures du rapport et les recommandations qui en découlent pour, dans un deuxième temps, bénéficier des échanges et des retours formulés par les participants. Les conclusions de cette rencontre font partie intégrante du rapport final.

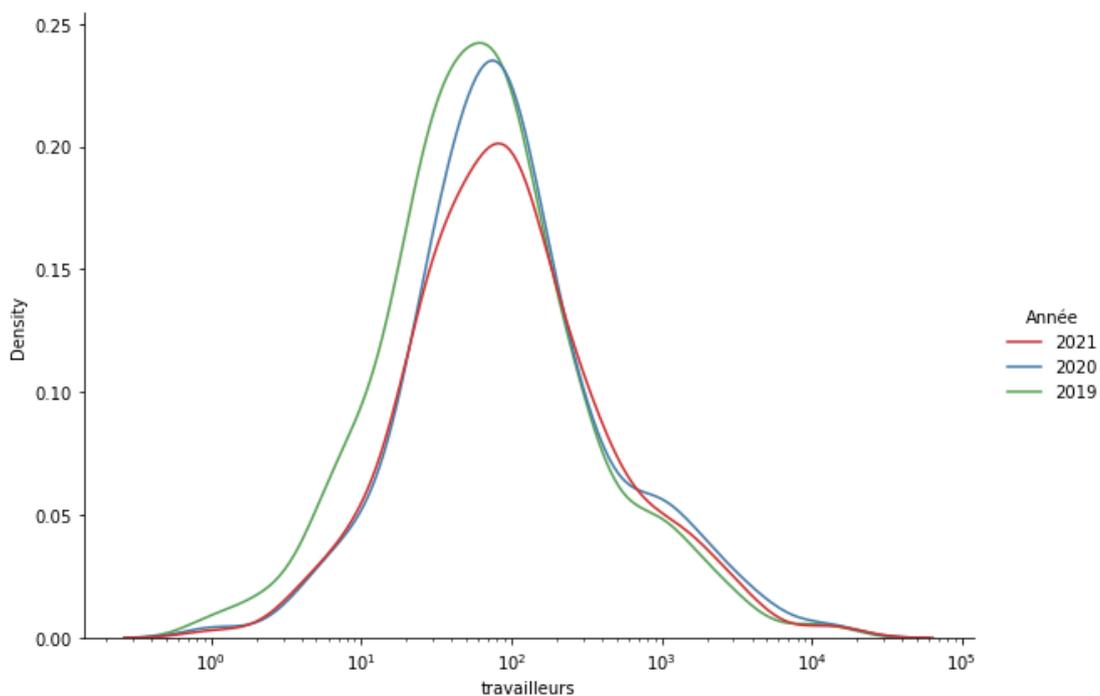
## A.2 / Tableaux et figures supplémentaires

Figure 61 : Distribution du nombre d'entreprises actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services, selon leur nombre de travailleurs et la Région de leur siège social (2021)



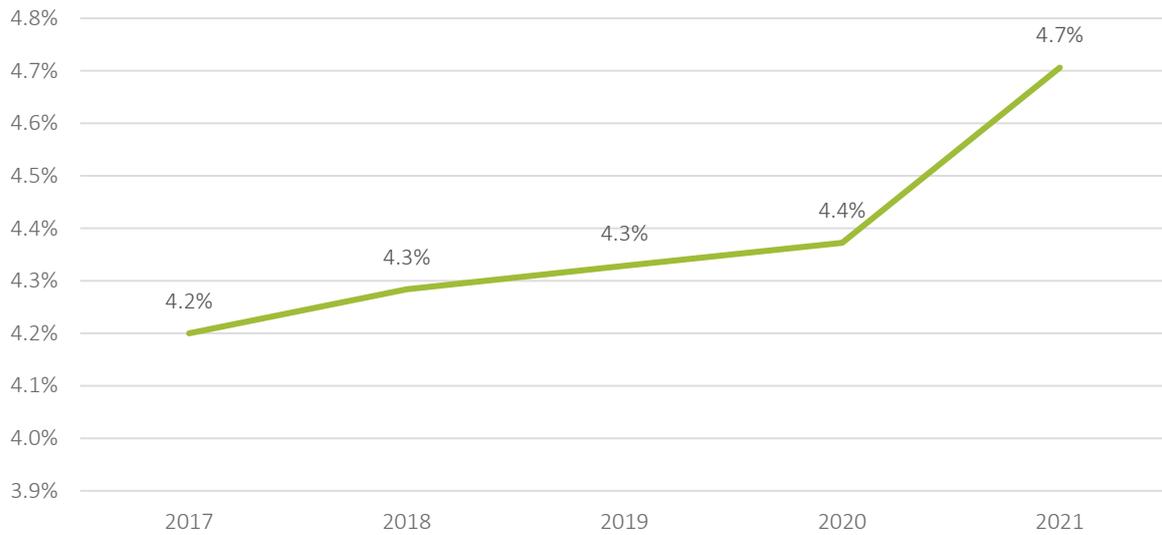
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo ; Note : Estimation de densité de probabilité par noyau avec échelle logarithmique

Figure 62 : Evolution de la distribution du nombre d'entreprises actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services, selon leur taille en nombre de travailleurs (2019-2021)



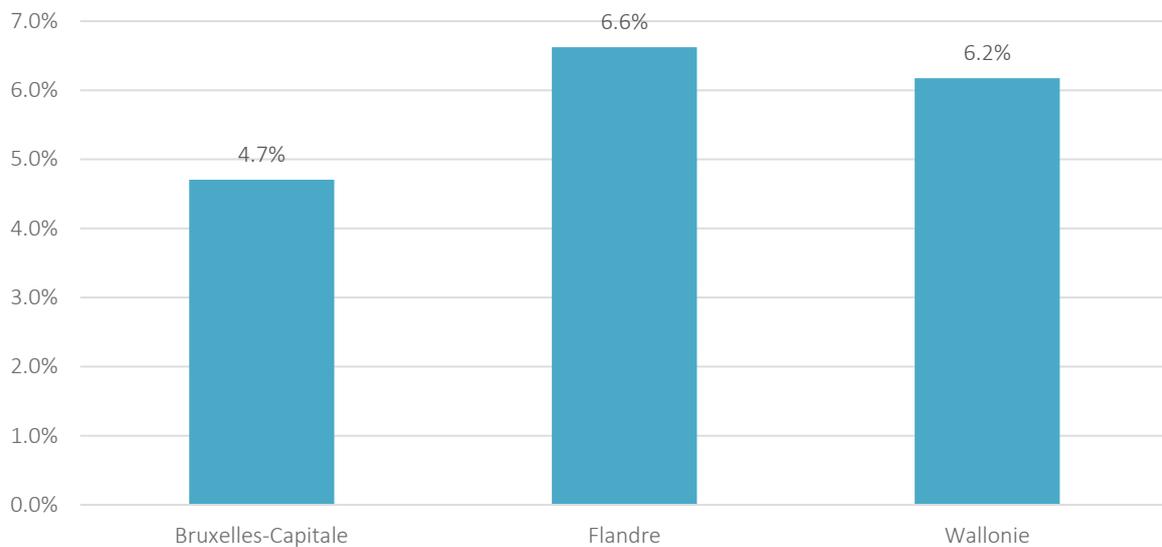
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo ; Note : Estimation de densité de probabilité par noyau avec échelle logarithmique

Figure 63 : Evolution de la part de travailleurs de sexe masculin actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services (2017-2021)



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

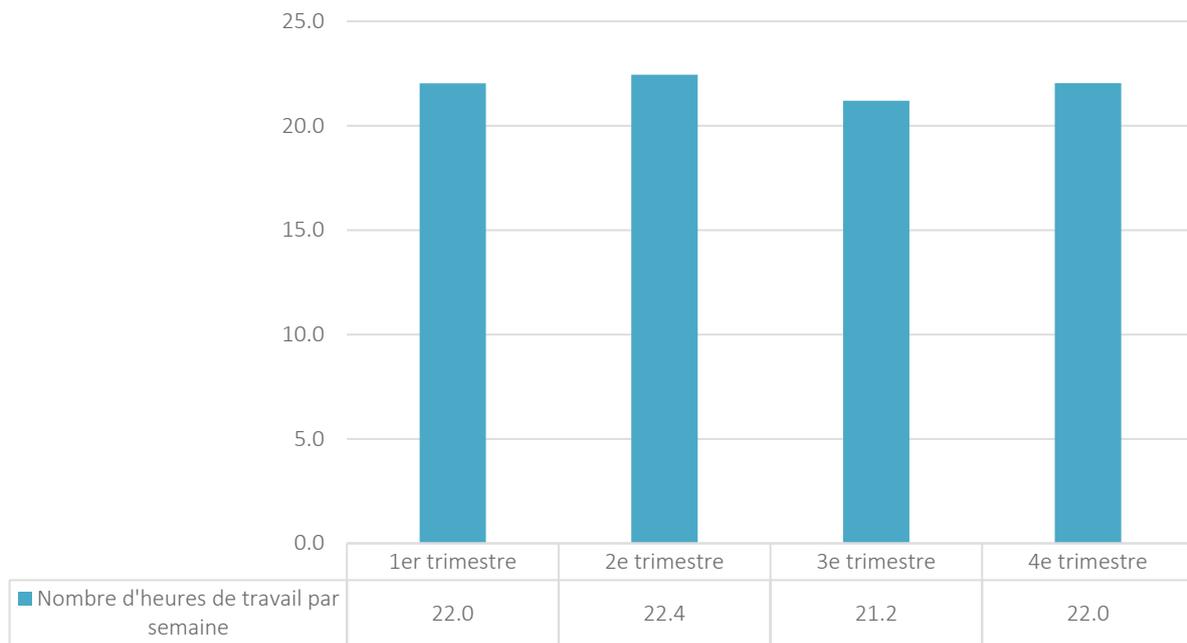
Figure 64 : Part de travailleurs de sexe masculin actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services selon leur région de domicile (2021)



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

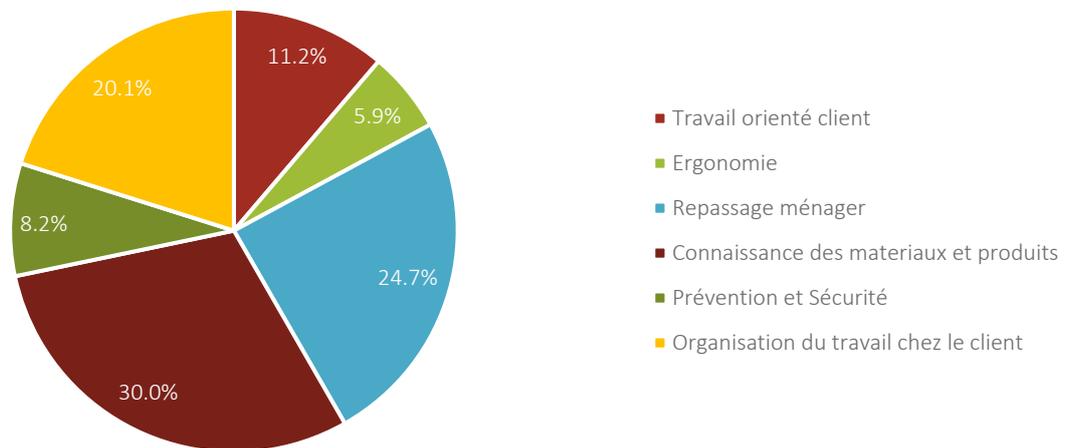


Figure 65 : Evolution du nombre d'heures moyens prestés par les travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles en 2021



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

Figure 66: Répartition par thème des formations aux nouveaux travailleurs dispensées en 2021 à Bruxelles, en termes d'heures de formation



Source : IDEA Consult sur la base des données de FormTS

